

## ALLMÄNNA VILLKOR FÖR DE TJÄNSTER SOM ANVÄNDS MED FÖRETAGSKUNDENS BANKKODER

### Dessa villkor gäller från och med 1.10.2019

Om de olika språkversionerna av villkoren skiljer sig från varandra, tillämpas i första hand de finska villkoren.

#### 1. Avtalets tillämpningsområde

Dessa villkor tillämpas på användningen av Handelsbankens företagskunders bankkoder och de tjänster som används med bankkoderna. Dessa villkor tillämpas utöver de avtalsvillkor, beskrivningar och anvisningar som gäller enskilda tjänster. Om villkoren som gäller en tjänst och dessa villkor är motstridiga tillämpas i första hand dessa villkor, om inte annat har avtalats.

Kunden och användaren förbinder sig att utöver dessa allmänna avtalsvillkor följa de i tjänsten publicerade vid var tid gällande användarvillkoren samt användnings-, säkerhets- och tidtabellsanvisningar samt andra anvisningar. Kunden och användaren godkänner att användarvillkoren och anvisningarna är bindande när kunden och användaren börjar använda nättjänsten för företag eller bankkoderna.

#### 2. Definitioner

**Kunden** är en näringsidkare eller juridisk person som är kund i banken.

**Användaren** är en fysisk person som agerar för kunden och som kunden har gett fullmakt att med separat avtalade användarrättigheter i Nätbanken för företag agera för kundens räkning så att det binder kunden.

**Annan tjänsteleverantör** är en tredje part som tillhandahåller tjänster med förmedling av nättjänsten för företag eller vars tjänster kunden kan använda med sina bankkoder.

**Betalningsinitieringstjänst** är en tjänst där en extern tjänsteleverantör på begäran av betaltjänstanvändaren initierar ett betalningsuppdrag från ett betalkonto som banken tillhandahåller.

**Kontoinformationstjänst** är en tjänst där en extern tjänsteleverantör via ett datanät hämtar och lämnar information om kontohavarens betalkonton som banken tillhandahåller.

**Identifieringstjänsten** är en tjänst där kunden kan identifiera sig elektroniskt med bankkoderna i en annan tjänsteleverantörs elektroniska tjänst enligt anvisningarna i tjänsten. Identifieringen av en företags- och samfundskund är inte en sådan stark autentisering som avses i lagen om stark autentisering och betrodda elektroniska tjänster. I tjänsten identifieras inte en fysisk person som agerar för en företags- och samfundskunds räkning.

**Nätbanken för företag** är ett elektroniskt servicepaket som banken erbjuder kunden och som förutsätter att bankkoder används.

**Bankkoderna (koderna)** är de autentiseringsmetoder som fastställs av banken vid vart och ett tillfälle och skickas helt eller delvis till kunden och användaren, till exempel användarnamn, nyckelkodskort, kodapplikation, kodkalkylator, PIN-kod eller något annat verifieringsverktyg som banken har godkänt.

**Tjänster som används med bankkoderna (nättjänster för företag)** är elektroniska ärendetjänster avsedda för bankens kunder. Exempel på företagsnättjänster är Nätbanken för företag, mobilbanken, applikationer som banken godkänt, telefonitjänsten och webbmöten. I tjänsterna kan dessutom ingå tjänster som tillhandahålls av serviceproducenter som hör till samma koncern som banken samt av tredje parter (*annan tjänsteleverantör*).

#### 3. Användning och förvaring av bankkoder för företag

##### 3.1 Användning av bankkoderna

Användningen av koderna förutsätter att kunden och banken har avtalat om användningen av koderna i avtalet om nätbanken för företag. Banken ger kunden kundspecifika och användaren användarspecifika koder med vilka kunden eller en av kunden befullmäktigad användare identifierar sig enligt anvisningarna i tjänsten. Koderna är personliga. Användaren av de kundspecifika koderna är den person som har undertecknat avtalet om inte någon annan person har namngetts i avtalet. Kunden eller användaren kan identifiera sig i tjänsterna också med hjälp av något annat certifikat eller någon annan identifikation än de koder som banken har gett, om banken har godkänt användningen av certifikatet eller identifikationen. När kunden använder koderna eller något annat certifikat eller någon annan identifikation som banken har godkänt i bankens tjänst enligt anvisningarna i tjänsten motsvarar detta kundens underskrift. Alla betalningar, uppdrag, ansökningar, avtal och övriga viljeförklaringar och meddelanden binder en kund som identifierat sig i tjänsten efter att dessa skickats till banken enligt anvisningarna i tjänsten.

##### 3.2 Förvaring av bankkoderna samt kundens och användarens ansvar

Kunden och användaren ansvarar för användningen av koderna och förbinder sig att förvara bankkoderna noga och delarna av koderna på skilda ställen och att sörja för att de inte råkar i händerna på utomstående eller att utomstående får del av dem. Om koderna har försvunnit eller om de har råkat eller kan ha råkat i händerna på utomstående eller om utomstående har fått eller kan ha fått del av dem, är kunden eller användaren skyldig att omedelbart underrätta banken om detta. Anmälan om försvunnet certifikat eller försvunnen identifikation som inte har utfärdats av banken skall göras i enlighet med bruksvillkoren för certifikatet eller identifikationen.

Kunden och användaren ansvarar för obehörig användning av koder som utfärdats av banken, om

- kunden eller användaren har gett koderna till utomstående,
- koderna har försvunnit, obehörigen råkat i händerna på andra eller den obehöriga användningen beror på kundens eller användarens vårdslöshet, eller
- kunden eller användaren har försummat att utan obefogat dröjsmål efter det att saken har upptäckts anmäla till banken i enlighet med dessa villkor att koderna har förkommit, kommit i någon annans besittning obehörigt eller använts obehörigt

Kunden eller användaren ansvarar inte för obehörig användning av koderna om dessa har använts efter att en anmälan om att de försvunnit eller att de råkat i händerna på utomstående eller utomstående fått del av dem har anlänt till banken eller till en spärrtjänst som banken uppgivit och banken har haft rimlig tid att förhindra att tjänsten används. Kunden ska lämna anmälan om försvunna koder till ett kontor i banken eller till en kundtjänst som banken uppgivit under kontorets eller kundtjänstens öppettider eller till bankens spärrtjänst (telefonnummer 020 333 eller utomlands +358 20 333).

Kundens och användarens ansvar för obehörig användning av ett certifikat eller en identifikation som utfärdats av någon annan än banken och anmälningskyldigheten i anslutning till detta bestäms i enlighet med bruksvillkoren för certifikatet eller identifikationen.

Kunden och användaren får använda koderna endast i tjänster som är godkända av banken. Kunden kan använda koderna för att genomföra de tjänster som produceras av leverantörer av betalningsinitierings- och kontoinformationstjänster som avses i betaltjänstlagen. Om bruksvillkoren för ett certifikat eller en identifikation som utfärdats av någon annan än banken står i konflikt med dessa villkor, ska dessa villkor i första hand tillämpas.

Kunden ansvarar för att kunden har användarens samtycke innan användarens personbeteckning och andra personuppgifter lämnas till banken och att innehållet i användarbehörigheten motsvarar det som kunden meddelat banken.

Kunden ska säkerställa att användarna känner till avtalsvillkoren för Nätbanken för företag och agerar i enlighet med dem.

Kunden ansvarar för alla uppdrag och andra åtgärder som görs med kundens kundspecifika eller de av kunden befullmäktigade användarnas användarspecifika nätbankskoder.

#### **4. Utrustning, program och datakommunikationsförbindelser**

Kunden och användaren ansvarar för anskaffningen av, samt för anskaffnings-, underhålls- och driftkostnaderna för den utrustning, de program och de datakommunikationsförbindelser som de använder, samt för att utrustningen, programmen och datakommunikationsförbindelserna är säkra och fungerar. Kunden och användaren ska ombesörja att kundens och användarens utrustning, program och tjänster har skyddats på behörigt sätt mot obehörig användning och att ingen ur dem har möjlighet att få besittning av eller kännedom om koder eller identifikationsuppgifter.

Banken ansvarar inte för att kunden eller användaren kan använda Nätbanken för företag eller andra nättjänster för företag med den utrustning och de program, system och anslutningar som kunden eller användaren har tillgång till.

#### **5. Serviceavgifter**

Kunden är skyldig att betala och banken har rätt att debitera det avtalade kontot med avgifter och arvoden i enlighet med gällande prislista eller avgifter och arvoden som på annat sätt överenskommit med kunden. Prislistan finns till påseende vid bankens verksamhetsställen. Banken kan publicera prislistan även i nättjänsterna för företag och på sin webbplats.

#### **6. Tjänster**

I nättjänsterna för företag tillhandahålls bankens och annan tjänsteleverantörs produkter och tjänster. Banken har rätt att göra ändringar i det urval tjänster som används i nättjänsterna för företag, i tjänsternas innehåll, anvisningar, tillgängligheten till tjänsterna samt kraven på den utrustning och de program som behövs för användningen av tjänsterna utan att informera kunden om det i förväg.

##### **6.1 Konton och kontouppgifter**

Banken fastställer de konton och tillhörande funktioner och tjänster som kan anslutas till nättjänsterna för företag. Kunden och banken avtalar om de konton som ska anslutas till nättjänsterna för företag när avtalet ingås. Konton kan senare läggas till eller tas bort från nättjänsterna för företag.

Banken kan ge kunden kontouppgifter gällande konton som anslutits till nättjänsterna för företag i nättjänsterna för företag.

##### **6.2 Lån och krediter**

Banken fastställer de kreditprodukter och därtill hörande funktioner och tjänster som kan hanteras i nättjänsterna för företag. Banken kan ge kunden uppgifter om kundens lån och krediter i nättjänsterna för företag.

##### **6.3 Betalningsuppdrag**

Banken har rätt att fastställa de betalningstyper som kan utföras i nättjänsterna för företag och gränserna för betalningsuppdragen. Alla uppdrag, inklusive uppdrag via betalningsinitieringstjänster, förmedlas i enlighet med Allmänna villkor för förmedling av eurobetalningar inom eurobetalningsområdet eller Allmänna villkor för avgående och ankommande valutabetalningar. Kunden och banken kan separat avtala om begränsningar gällande användningen av koderna både för kunden och för användaren.

##### **6.4 Nätfakturor**

Kunden kan registrera och skicka nätfakturor till egna kunder i nättjänsterna för företag. Kunden kan också själv ta emot nätfakturor antingen direkt till ett valt konto i form av betalningsuppdrag som väntar på att bli bekräftade eller som en s.k. materialöverföring. Hur fakturorna bildas och mottas fastställs kundspecifikt i företagsavtalet. Om nätfakturaadressen avtalar kunden med det separata Nätfakturaavtalet.

##### **6.5 Materialöverföringar**

Kunden kan ta i bruk materialöverföringstjänster. Om detta avtalas kundspecifikt och om varje tjänst avtalas separat med en anslutningsanmälan eller ett separat avtal.

##### **6.6 Placeringstjänster**

Kunden kan i nättjänsterna för företag använda eventuella placerartjänster efter att ha avtalat om det separat med banken.

Vid uppdrag som gjorts via nättjänsterna för företag är banken inte skyldig att bedöma tjänstens eller värdepapperets ändamålsenlighet för kunden när uppdraget utförs eller förmedlas på initiativ av kunden och tjänsten hänför sig till sådana okomplicerade finansiella instrument som avses i lagen. När kunden i nättjänsterna för företag har bekräftat att han eller hon har tagit del av den information som gäller värdepapperet, annat finansiellt instrument eller utförandet av annan tjänst eller information om banken, såsom villkor, faktablad för investerare och fondstadgar anses uppgifterna ha getts kunden. Värdepapperstjänster och andra placeringstjänster tillhandahålls inte för personer som bor i Förenta staterna eller företag och organisationer som driver affärsverksamhet från Förenta staterna.

## 6.7 Ansökningar och avtal

I nättjänsterna för företag kan kunden inom ramen för det tjänsteurval som vid var tid tillhandahålls ingå avtal och göra ansökningar. Ett avtal uppstår när banken eller annan tjänsteleverantör har godkänt ansökan om inte annat har meddelats. Kunden underrättas om att en ansökan har godkänts på ett separat avtalat sätt.

## 6.8 Informationstjänster

I nättjänsterna för företag kan banken tillhandahålla egna eller förmedla en annan tjänsteleverantörs informationstjänster såsom information om bankens tjänster och information om placeringsmarknaden. Informationstjänsterna är avsedda endast för privat bruk och det är förbjudet att sprida, publicera eller kopiera materialet i informationstjänsterna. De uppgifter som ingår i informationstjänsterna levereras som sådana och utan förbindelser. Uppgifterna är av allmän natur och kan inte betraktas t.ex. som en köp- eller säljuppmaning, ett råd, en rekommendation eller en offert som binder den som lämnat uppgifterna, om inte detta uttryckligen anges.

Banken ansvarar inte för att uppgifterna är korrekta eller tillförlitliga. Banken ansvarar inte för skador som eventuellt orsakas kunden om tillgången till de uppgifter som informationstjänsterna innehåller förhindras, eller att uppgifterna är felaktiga, eller för följder eller konsekvenser för kunden av att han eller hon använder informationstjänsterna.

## 7. Bankens rätt att förhindra användningen av nättjänsterna för företag eller bankkoderna

Banken har rätt men inte skyldighet att avbryta användningen av nättjänsterna för företag eller begränsa tillgången till dem

- för tiden för programuppdateringar, underhåll eller service- och korrigeringsåtgärder;
- för tiden för elavbrott och serviceavbrott i elektroniska kommunikationsmetoder
- om kunden eller användaren eller kundens eller användarens utrustning, programvara eller datakommunikationsförbindelser orsakar störningar eller äventyrar säkerheten i nättjänsterna för företag;
- för att skydda kunder och användare för datasäkerhetshot eller andra säkerhetshot;
- banken har motiverat skäl att misstänka att nättjänsterna för företag används för lagstridig verksamhet eller på ett sätt som ska orsaka skada eller risk för banken, kunden, användaren eller tredje part
- om kunden eller en användare handlar i strid med lag eller god sed eller väsentligt bryter mot villkoren för avtalet om Nätbanken för företag eller de villkor eller bruksanvisningar som ansluter sig till tjänsten
- om kundens söks i konkurs, företagsanering, likvidation eller blir föremål för något annat insolvensförfarande eller om kunden anholder om ackord eller inställer sina betalningar
- om kunden blir föremål för internationella påföljder.

Banken är inte skyldig att underrätta kunden om användningen av nättjänsten för företag eller en enskild tjänst förhindras och ett enskilt uppdrag som kunden gett avbryts eller lämnas utfört av anledningar som nämnts ovan. Banken strävar efter att i förväg informera om kända avbrott inom en rimlig tid före avbrottet men banken är inte skyldig att göra det.

## 8. Uppgifter som ska lämnas till banken och kundens ansvar för de uppgifter som lämnats

Kunden ska meddela banken bl.a. sitt namn, sitt FO-nummer, sin postadress, sitt telefonnummer, sina hemortsuppgifter och sitt beskattningsland. Kunden ska också meddela namn, personbeteckning och kontaktuppgifter för den av kunden utsedda användaren. Kunden ansvarar för att de uppgifter som lämnats till banken är korrekta och aktuella. Banken eller en annan tjänsteleverantör är inte skyldiga att kontrollera eller komplettera uppgifterna. Uppdrag som kunden gett banken behandlas utifrån de givna uppgifterna och banken eller någon annan tjänsteleverantör är inte skyldiga att kontrollera eller komplettera de givna uppgifterna.

Kunden är skyldig att för banken visa upp nödvändiga redogörelser, fullmakter och andra uppgifter. Kunden eller hans representant skall ofördröjligen underrätta banken om ändringar i uppgifter eller omständigheter som inverkar på användningen av nättjänsterna för företag och koderna för denna.

## 9. Kunduppgifter och uppgifter om nättjänstbesök samt överlåtelse av uppgifter

Banken och annan tjänsteleverantör behandlar och arkiverar elektroniskt uppgifterna om de avtal, uppdrag, användning av koderna, skickade meddelanden och andra besök som kunden har gjort i nättjänsten för företag. De uppgifter som registrerats i bankens datasystem anses, om inte annat påvisas, som tillförlitligt bevis på kundens nättjänstbesök och givna uppdrag.

Banken har rätt att spela in de telefonsamtal och webbförhandlingar som förs med kunden och använda telefon- och videoinspelningarna för verifiering av uppdrag, utveckling av kundtjänsten, riskhantering samt som bevis för att avgöra eventuella tvister.

Banken har rätt att utlämna uppgifter om kunden i enlighet med vid var tid gällande lagstiftning. Banken kan dessutom utlämna kundens uppgifter till en annan tjänsteleverantör för identifiering av kunden, för utförande eller utredning av ett ärende, om kunden använder den ifrågavarande tjänsteleverantörens tjänst.

Banken kan kontrollera kundens kredituppgifter i anslutning till att avtalet ingås eller förnyas.

## 10. Meddelanden mellan banken och kunden

Banken skickar meddelanden om ändringar i detta avtal, dess villkor och serviceavgifter till kunden till nättjänsten för företag eller skriftligt om det finns en uttrycklig separat överenskommelse om det med kunden. Banken och övriga tjänsteleverantörer har rätt att skicka uppgifter till kunden om de produkter och tjänster som används nättjänsterna för företag samt meddelanden om de avtal som gäller dessa (såsom ändringar av avtalsvillkor, meddelanden, offerter, svar, bekräftelser samt övriga meddelanden) till nättjänsterna för företag. Kunden anses ha mottagit meddelandet senast den sjunde dagen efter att meddelandet skickades.

Kunden kan kontakta banken elektroniskt med hjälp av meddelandefunktionen i nättjänsten för företag eller någon annan skyddad elektronisk tjänst som banken tillhandahåller, skriftligt eller genom att besöka bankens kontor. Banken anses ha fått ett elektroniskt meddelande senast följande bankdag efter att meddelandet har nått bankens datasystem. Om meddelandet har skickats skriftligt till banken anses banken ha fått meddelandet senast den sjunde dagen efter avsändandet.

När kunden upptäcker ett fel eller problem i anslutning till användningen av nättjänsten för företag ska kunden genast kontakta banken för utredning och korrigerande av felet eller problemet. Anmärkningar och krav som gäller nättjänsterna för företag ska göras skriftligt och tillräckligt specificerade till banken genast när felet eller skadan konstaterats, dock senast inom 90 kalenderdagar efter konstaterandet. Om anmärkningar inte görs inom den utsatta tiden har banken inget ansvar för det inträffade och kunden har inte rätt att kräva skadestånd.

Banken kan skicka kunden sådana uppgifter som gäller en tjänst som ingår i Nätbanken för företag, med undantag av uppgifter som faller under banksekretessen, i form av ett textmeddelande till kundens eller användarens mobiltelefonnummer eller ett e-postmeddelande till kundens eller användarens e-postadress, om kunden och banken har kommit överens om detta separat. Om kunden använder en extern tjänsteleverantörs tjänster med bankkoder ska anmärkningar på dessa tjänster riktas till tjänsteleverantören.

### **10.1 Bankens meddelanden om hot som hänför sig till bedräglig verksamhet eller säkerhet**

Banken underrättar kunden när banken har fått vetskap om misstänkt eller faktiskt hot som hänför sig till bedräglig verksamhet eller säkerhet. Banken ger meddelandet på sin webbplats eller via skyddad elektronisk tjänst som banken tillhandahåller. Ett exempel om sådana hot är bedrägliga e-postmeddelanden eller andra meddelanden inom vilka någon ger sig ut att vara bank och försöker få kunder överlåta sina bankkoder till sändaren av meddelande

### **11. Immaterialrättigheter**

Äganderätten, upphovsrätten, varumärkesrättigheterna samt övriga immaterialrättigheter gällande nättjänsterna för företag innehas av banken om inte annat har meddelats. Lånande, bearbetning, omvandling, överförande, överlåtelse, annat utnyttjande eller användning av material ens partiellt utan skriftligt tillstånd av banken är förbjudet.

### **12. Skadestånd och bankens ansvarsbegränsningar**

Banken är skyldig att ersätta kunden endast för den direkta skada som har orsakats av bankens eget fel eller egen försummelse. Banken svarar för eventuell indirekt skada som orsakats kunden endast om skadan har orsakats uppsåtligt eller av grov vårdslöshet. Indirekta skador är bl.a. förlorad inkomst, icke realiserad avkastning eller vinst, ränteförlust, skada som orsakats av skyldighet i annat avtalsförhållande, sådan väsentlig förlust av nyttan med tjänsten som inte ger upphov till direkt ekonomisk skada samt annan svårt förutsebar skada. Kunden ska vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada. Om kunden försummar detta svarar kunden själv för skadan till denna del. Skadestånd som banken blivit skyldig att betala på grund av ett förfarande som strider mot lag eller avtal kan jämkas, om skadeståndet är oskäligt med hänsyn till orsaken till överträdelsen, kundens eventuella medverkan till skadan, bankens möjligheter att förutse och hindra uppkomsten av skadan samt omständigheterna i övrigt. En avtalspart har inte rätt till ersättningar på grund av att detta avtal går ut eller att en tjänst som omfattas av avtalet läggs ner, om inte annat har överenskommit eller föranleds av lag.

Banken ansvarar inte för andra tjänsteleverantörers produkter, tjänster eller datasäkerhetsproblem som orsakas av att kunden tillåter tredje parts applikation eller program i nättjänsterna för företag. Banken är inte part i avtal mellan kunden och den tredje parten och ansvarar inte för att dessa avtal och deras villkor uppfylls eller för rättshandlingens giltighet.

### **13. Force majeure**

En avtalspart ansvarar inte för skada om avtalsparten kan påvisa att fullgörandet av en skyldighet har förhindrats av en sådan ovanlig och oförutsägbar omständighet som avtalsparten inte har kunnat påverka och vars följder inte ens med iakttagande av största omsorgsfullhet hade kunnat undvikas. Banken ansvarar inte heller för skada om fullgörandet av skyldigheterna i detta avtal skulle strida emot sådana bankens förpliktelser om vilka föreskrivs i andra lagparagrafer. En avtalspart är skyldig att så snart som möjligt meddela den andra avtalsparten om avtalsparten utsätts för force majeure. Banken kan meddela om ett oöverstigligt hinder till exempel på sin webbplats eller i riksomfattande dagstidningar.

### **14. Ändring av avtalet, avtalsvillkoren och prislistan**

Banken har rätt att ändra detta avtal, dess villkor och bankens serviceavgifter.

Banken meddelar kunden om en ändring av avtalet eller villkoren som väsentligt ökar kundens skyldigheter eller minskar kundens rättigheter och som inte beror på en lagändring eller myndighetsföreskrift i enlighet med punkt 10 i dessa villkor. Banken meddelar om förändringen minst en månad före dagen för ändringens ikraftträdande.

Om annan ändring i villkoren informerar banken genom att publicera ändringen på bankkontoren eller på bankens webbplats. Om ändring av avgifter eller arvoden informerar banken i sin prislista. Sådana ändringar träder i kraft vid den tidpunkt som banken meddelar.

Avtalet fortsätter att gälla med det ändrade innehållet om inte kunden, inom en månad efter att ändringsmeddelandet skickades, meddelar banken att han eller hon inte godkänner

den ändring som banken har föreslagit. Om kunden inte godkänner ändringen av avtalet eller villkoren, har kunden och banken rätt att säga upp detta avtal i enlighet med punkt 15 i dessa villkor.

### **15. Avtalets giltighet, uppsägning och hävning**

Avtalet gäller tills vidare. Kunden har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan genom att meddela banken om det. Kunden ansvarar för det uppdrag som gjorts i nättjänsten för företag också efter att avtalet har upphört. Banken har rätt att utföra uppdragen till slut om de inte separat annulleras i enlighet med villkoren för uppdragen.

Avtalet anses ha upphört utan särskilt uppsägning när banken har fått veta att kundens affärsverksamhet har upphört.

Banken har rätt att säga upp avtalet att upphöra en månad efter uppsägningen. Kunden meddelas om uppsägningen antingen via meddelandefunktionen i nättjänsten för företag eller via en annan skyddad elektronisk tjänst som banken tillhandahåller eller skriftligt.

Avtalsparterna har rätt att häva detta avtal med omedelbar verkan om den andra parten väsentligt har brutit mot sina förpliktelser enligt avtalet.

## 16. Överföring av avtalet

Banken har rätt att överföra de i avtalet avsedda bankens rättigheter och skyldigheter till tredje part. Rättigheterna och skyldigheterna som grundar sig på avtalet är i kraft gentemot mottagaren av affärsverksamheten om banken fusioneras eller delas eller överför sin affärsverksamhet helt eller delvis.

Kunden får inte överföra sina i avtalet avsedda rättigheter eller skyldigheter till tredje part.

## 17. Kundrådgivning och rättelsemedel utanför domstol

I frågor som gäller det här avtalet och de här villkoren ska kunden i första hand ta kontakt med den bank som är avtalspart. Om det är fråga om kundklagomål banken svarar kunden i regel inom 15 bankdagar från kundens kontakt antingen skriftligt eller på något annat varaktigt sätt enligt avtalet.

Konsumenter och småföretagarkunder kan hänskjuta en meningsskiljaktighet som gäller dessa villkor till Försäkrings- och finansrådgivningen ([www.fine.fi](http://www.fine.fi)) eller till Banknämnden som verkar i anslutning till den och konsumenter till konsumenttvistenämnden (KRIL, [www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) för behandling.

## 18. Tillsynsmyndighet:

Bankens verksamhet övervakas av Finansinspektionen i Sverige ([www.fi.se](http://www.fi.se)) och i frågor som gäller konsumenter också av konsumentombudsmannen ([www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)).

Kontaktuppgifterna till Finansinspektionen i Sverige är: Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 Stockholm, Sverige.

Konsumentombudsmannens kontaktuppgifter är: Konkurrens- och konsumentverket, PB 5, 00531 Helsingfors, telefon 029 505 3000 (växel).

## 19. Behandling av personuppgifter

Banken behandlar i egenskap av personuppgiftsansvarig de personuppgifter som användaren av tjänsten lämnar eller som banken på annat sätt sparar när tjänsten används.

### 19.1 Syfte och rättslig grund

Banken behandlar personuppgifter i regel för att fullfölja villkoren för avtalet mellan parterna. Banken behandlar personuppgifter också för att fullgöra sina lagstadgade skyldigheter eller de skyldigheter som en myndighet ålagt, till exempel för att följa den lagstiftning som gäller bokföring och penningtvätt, samt vid rapportering till skattemyndigheten och Finansinspektionen. Banken behandlar personuppgifter också på grund av berättigat intresse till exempel vid direktmarknadsföring samt vid marknads- och kundanalyser som utnyttjas vid marknadsföring, utveckling av affärsverksamheten och riskhantering. Genom att använda betaltjänsten ger betaltjänstanvändaren banken sitt uttryckliga samtycke till att behandla de personuppgifter som behövs för att betaltjänsten ska kunna tillhandahållas.

### 19.2 Förvaringstid för personuppgifterna

Banken förvarar personuppgifterna så länge som behövs för att fullfölja villkoren för avtalet och på grund av krav enligt lag och övriga författningar. Uppgifterna förvaras i allmänhet 5–10 år från att avtalet upphört att gälla.

### 19.3 Den registrerades rättigheter

Den registrerade har rätt att få information om vilka personuppgifter banken behandlar samt rätt att begära att felaktiga eller bristfälliga uppgifter korrigeras.

### 19.4 Ytterligare information och kontaktuppgifter

Bankens dataskyddsbeskrivning finns tillgänglig på webbplatsen [www.handelsbanken.fi](http://www.handelsbanken.fi) och på kontoren. Om du vill utöva din rätt, om du har frågor eller om du vill reklamera det sätt på vilket dina personuppgifter behandlas, kontakta oss då genom att skicka ett meddelande via nätbanken, eller ring Handelsbankens kundtjänst eller besök kontoret. Du kan också skicka ett meddelande till Handelsbanken Finlands dataskyddsansvariga: [tietosuojaavaa@handelsbanken.fi](mailto:tietosuojaavaa@handelsbanken.fi) eller per brev: Handelsbanken, Dataskyddsansvarig, Östersjögatan 11–13, 00180 Helsingfors. Kontaktuppgifterna till kontoren, kundtjänsten och den dataskyddsansvariga finns också på vår webbplats. Behandlingen av personuppgifter kan reklameras hos tillsynsmyndigheten. Kontaktuppgifterna finns på webbplatsen [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi).

## 20. Forum och tillämplig lag

Tvister som uppkommit av detta avtalsförhållande behandlas av Helsingfors tingsrätt.

På detta avtal tillämpas finsk lag.