

Villkor för Handelsbankens säkerhetslösningar

1. Tillämpningsområde

Dessa villkor gäller för Handelsbankens säkerhetslösningar. Med säkerhetslösning avses bland annat BankID, Mobilt BankID, inloggningskort, säkerhetsapplikationer, bankdosa, personliga koder, engångskoder och andra rutiner som banken anvisar för identifiering eller skapande av elektroniska signaturer enligt detta avtal.

En säkerhetslösning kan användas för identifiering gentemot banken och mot tredje man i vissa fall. Med hjälp av säkerhetslösningen kan kunden även skapa elektroniska signaturer för att godkänna uppdrag, till exempel i Internet-tjänsten, Mobiltjänsten och andra telefontjänster. En sådan elektronisk signatur motsvarar ett undertecknande av en handling. Kunden kan även skapa elektroniska signaturer för att ingå avtal med tredje man i vissa fall.

Till säkerhetslösningen kan personliga behörighetsfunktioner vara knutna. Med "personlig behörighetsfunktion" avses en personligt anpassad funktion som banken tillhandahåller eller godtar för autentiseringsändamål, till exempel personlig kod och läsare av biometrisk information såsom fingeravtrycksläsare (till exempel Touch ID för Mobilt BankID).

Handelsbankens säkerhetslösningar kallas i fortsättningen "betalningsinstrument", som har samma betydelse som i gällande lagstiftning om betaltjänster d v s utgör ett personligt instrument eller en personlig rutin som enligt avtal används eller kan användas för att initiera en betalningsorder.

Innehavaren av ett betalningsinstrument är normalt kund i banken men kan också vara ett ombud eller någon annan som företräder en kund utan att själv vara kund i banken. Det som sägs i dessa villkor om "kunden" ska därför i tillämpliga delar även gälla för den som är ombud eller annan företrädare för en kund utan att själv vara kund i banken.

En betalningsorder anses "elektroniskt initierad" även när kunden har identifierat sig med sitt betalningsinstrument men godkänner transaktionen på annat sätt.

Ett exempel på ett betalningsinstrument som finns i inloggningskortets chip men även kan finnas lagrad i annan form är BankID, som kunden även kan använda för att legitimera sig hos andra företag och myndigheter som är anslutna till Bankernas ID-tjänst.

Ytterligare information om och närmare anvisningar för de olika rutinerna för identifiering och godkännande av uppdrag tillhandahålls av bankens kontor och på bankens hemsida på Internet.

För kundens nyttjande av Handelsbankens säkerhetslösningar gäller även bankens "Allmänna villkor för konton och betaltjänster - Privat" i tillämpliga delar. Vid motstridigheter har bestämmelserna i dessa "Villkor för Handelsbankens säkerhetslösningar" tolkningsföreträde.

2. Ansvar för betalningsinstrument och personlig behörighetsfunktion

Betalningsinstrumentet är personligt och får endast användas av den för vilket det är utfärdat. Innehavaren får inte lämna betalningsinstrumentet till någon annan, oavsett om detta medför en större risk för att det används obehörigt eller inte. Detsamma gäller personliga koder och andra personliga behörighetsfunktioner, se punkt 1 ovan. Betalningsinstrument och personliga behörighetsfunktioner ska förvaras på samma btryggande sätt som pengar och andra värdehandlingar, så att annan inte ges tillfälle att

använda det. I miljöer där stöldrisken är stor ska särskild vaksamhet iakttas och betalningsinstrumentet hållas under kontinuerlig uppsikt. Vid inbrott i bostad ska kontrolleras att betalningsinstrumentet inte har stulits. De övriga instruktioner som banken lämnar tillsammans med betalningsinstrumentet ska följas.

Kunden ska vara vaksam vid användning av sitt betalningsinstrument och är skyldig att inte använda betalningsinstrumentet på ett sätt som ger någon annan tillgång till kundens konton eller tjänster i banken. Kunden är också skyldig att, när betalningsinstrumentets funktionalitet tillåter det, noga granska det som presenteras för undertecknande och ta ställning till om kunden vill skriva under.

Betalningsinstrumentet får inte användas i strid med gällande lagstiftning.

För att skydda den elektroniska identiteten är det mycket viktigt att kunden håller en personlig kod till betalningsinstrumentet hemlig. Kunden förbinder sig därför att

- inte avslöja en personlig kod för någon annan,
- endast använda koden direkt i bankens tjänster och inte använda koden när inloggning till bankens tjänster sker indirekt genom ett annat företags tjänst,
- när möjlighet finns att välja en personlig kod, inte välja en personlig kod som har något samband med kundens person-, konto- eller telefonnummer,
- inte anteckna en personlig kod på ett sådant sätt att någon annan kan få kännedom om den,
- om en personlig kod antecknas, inte ange dess egenskap av personlig kod eller samband med kundens betalningsinstrument och
- inte förvara betalningsinstrumentet eller anteckningar om den personliga koden på ett sådant sätt att någon annan kan få tillgång till dessa.

Vad som nämns ovan i a) - f) gäller även i tillämpliga delar beträffande engångskoder, lösenord m m. Med engångskoder menas exempelvis de koder som bankdosa genererar och som visas i bankdosa efter det att kunden angett sin PIN-kod i bankdosa.

Kunden är medveten om att betalningsinstrumentet kan finnas på en mobil enhet. Med "mobil enhet" avses mobiltelefon, bärbar dator, surfplatta, klocka, armband eller annan liknande utrustning med åtkomst till Internet eller annat nätverk för telefon- eller datastrafik. Om betalningsinstrumentet finns på en mobil enhet ska kunden använda de tillämpliga säkerhetsanordningar, exempelvis telefonens låskod, som den mobila enheten har. Kunden är även skyldig att skydda en mobil enhet eller annan tekniska utrustning som kunden använder mot obehörig åtkomst till exempel genom att installera viruskydd eller motsvarande och hålla det uppdaterat.

Om kunden väljer att autentisera sig med hjälp av biometrisk information, till exempel genom användning av fingeravtryck som finns lagrade i en mobil enhet, är kunden skyldig att se till att enbart kundens egna biometriska information kan användas. Kunden ska till exempel säkerställa att någon annans biometriska information inte finns registrerad på den mobila enheten.

Det är kundens ansvar att i förekommande fall göra de uppdateringar av programvara och/eller byta ut dosa och/eller använda annan anordning eller rutin som banken förser kunden med eller anvisar

och som enligt meddelande från banken krävs för att bankens tjänster ska fungera.

När kunden har begärt spärr av sitt betalningsinstrument eller kundens betalningsinstrument har spärrats av annan anledning (se nedan i punkterna 7 och 9) är kunden ansvarig för användningen av sitt betalningsinstrument endast om kunden har handlat svikligt.

Kunden förbinder sig vidare att, med de begränsningar som kan förekomma enligt lag eller avtal, ansvara för skada som kan uppkomma med anledning av kundens handhavande av betalningsinstrumentet och/eller de personliga behörighetsfunktionerna.

Ingenting av det som står i denna punkt 2 ska anses hindra kunden från att nyttja betalningsinitieringstjänster eller kontoinformationstjänster som tillhandahålls av en tredjepartsaktör som kunden har anlitat.

Med ”tredjepartsaktör” avses en annan betaltjänstleverantör än banken som har erforderliga tillstånd eller är registrerad för att tillhandahålla betalningsinitieringstjänster och/eller kontoinformationstjänster.

Med ”betalningsinitieringstjänst” avses en onlinetjänst för att på begäran av kunden initiera en betalningsorder från ett betalkonto hos en annan betaltjänstleverantör.

Med ”kontoinformationstjänst” avses en onlinetjänst för att tillhandahålla sammanställd information om ett eller flera betalkonton som kunden har hos en eller flera andra betaltjänstleverantörer.

3. Juridisk betydelse av elektronisk underskrift med betalningsinstrument

Innan kunden undertecknar elektroniskt med sitt betalningsinstrument måste kunden noga granska det som presenteras för underskrift och ta ställning till om kunden vill skriva under. Undertecknar kunden elektroniskt innebär det att kunden vill att kundens elektroniska underskrift ska få samma verkan som om kunden hade skrivit under på papper.

I den mån annat inte uttryckligen framgår av villkoren för den tjänst där betalningsinstrument används ger kunden banken och andra som accepterar av banken utfärdat betalningsinstrument rätt att utföra uppdrag som begärs med användning av kundens betalningsinstrument och/eller personlig kod. Inlämnade uppdrag och handlingar som har undertecknats elektroniskt med kundens betalningsinstrument är - med de undantag som kan följa av lag eller avtal - bindande för kunden och kan återkallas eller ändras endast om det uttryckligen anges av banken eller den som tillhandahåller den tjänst där betalningsinstrumentet används.

endast om det uttryckligen anges av banken eller den som tillhandahåller den tjänst där betalningsinstrumentet används.

4. Avgifter

Avgift för betalningsinstrumentet utgår enligt de grunder som banken vid varje tid tillämpar för betalningsinstrument. Bankens kontor lämnar på begäran upplysningar om gällande avgifter och betalningsvillkor.

5. Reklamation

Det åligger kunden att reklamera eventuella fel i betalningsinstrumentet till banken inom skälig tid efter det att kunden märkt eller bort märka felet.

6. Begränsningar i användningen av betalningsinstrumentet

Banken förbehåller sig rätten att tillfälligt begränsa användningen av betalningsinstrumentet eller stänga tjänsterna med omedelbar verkan på grund av underhållsåtgärder, vid driftstörningar eller om det enligt bankens bedömning är nödvändigt för att förhindra skada för banken eller annan.

Banken garanterar inte att betalningsinstrumentet alltid kan användas hos företag, myndigheter och andra som accepterar av banken utfärdade betalningsinstrument.

7. Giltighetstid och spärr av betalningsinstrument

a) Giltighetstid och beställning av nytt betalningsinstrument
Ett utfärdat betalningsinstrument kan användas för legitimering och underskrift under en begränsad giltighetstid. När giltighetstiden löper ut kan kunden beställa ett nytt betalningsinstrument på sitt bankkonto. Att giltighetstiden löper ut berör inte giltigheten av godkännanden och intyg kunden redan har lämnat till motpart.

Kunden kan själv när som helst spärra sitt betalningsinstrument och beställa ett nytt.

b) Kundens skyldighet att spärra betalningsinstrumentet
Kunden ska genast anmäla till banken om betalningsinstrument har förkommit eller om det finns misstanke om att betalningsinstrumentet eller en personlig behörighetsfunktion har använts obehörigen samt, om banken begär det, även polisanmäla händelsen. Anmälan om att betalningsinstrument ska spärras är kostnadsfri och sker till Handelsbanken på telefon 020-41 12 12, från utlandet +46 8 41 12 122. För kund ansluten till Handelsbankens Internetjänst kan anmälan också göras via Internettjänsten enligt de närmare anvisningar som finns där.

c) Bankens spärr av betalningsinstrumentet
I tillägg till vad som anges i ”Allmänna villkor om konton och betaltjänster - Privat” om uppsägning av tjänst m.m. förbehåller sig banken rätten att när som helst och utan föregående meddelande till kunden eller kundens rättsinnehavare spärra kundens betalningsinstrument om

- kunden inte följer dessa villkor eller andra anvisningar som banken utfärdar eller om banken har skälig anledning att anta att kundens betalningsinstrument kan komma att användas i strid med lag eller dessa villkor,
- kunden avlider, försätts i konkurs eller får förvaltare enligt föräldrabalken,
- banken får kännedom om att någon uppgift i kundens betalningsinstrument är oriktig eller banken har anledning att anta att så är fallet,
- banken får kännedom om eller har anledning misstänka att kundens betalningsinstrument och/eller personliga kod har röjts, tillgripits, kopierats eller genom annat tillvägagångssätt använts obehörigen, eller
- om det finns risk för att betalningsinstrumentet inte kan användas på ett säkert sätt, exempelvis på grund av tekniska skäl.

Vid misstanke om ID-stöld eller annat missbruk av ett BankID kan det spärras även av annan än banken enligt reglerna för Bankernas ID-tjänst.

Banken ska häva spärran eller ersätta betalningsinstrumentet så snart det inte finns skäl att låta spärran kvarstå.

Banken har rätt att efter särskilt meddelande till kunden spärra kundens betalningsinstrument om lagstiftning, myndighets beslut, föreskrift, allmänna råd eller liknande omständighet medför att banken inte med rimliga uppföringar kan uppfylla detta avtal.

8. Äganderätt och upphovsrätt

Programvara och annan upphovsrättsligt skyddad information som tillhandahålls av banken eller dess underleverantör i samband med betalningsinstrument är bankens eller underleverantörens egendom.

9. Särskilda bestämmelser för BankID och Mobilt BankID

a) Allmänt

I denna punkt 9 finns särskilda bestämmelser för BankID (BankID-kort) och Mobilt BankID som utfärdats av banken. BankID och Mobilt BankID kallas i fortsättningen "BankID". Bestämmelserna i denna punkt gäller i tillägg till övriga bestämmelser i dessa villkor.

Information om BankID:s funktion och vilken information som det innehåller framgår av www.bankid.com.

b) Behandling av uppgifter m m

Ett BankID innehåller uppgifter om kundens namn, personnummer och vilken bank som utfärdat BankID:t.

Kunden samtycker till att dessa uppgifter visas för den part i vars tjänster kunden använder sitt BankID.

Kunden samtycker vidare till att banken:

- registrerar och sammanställer de uppgifter som kunden godkänt vid beställningen i en katalog som kan komma att hållas tillgänglig för den part som accepterat BankID som identitetshandling,
- behandlar de personuppgifter som finns i bankens kund- och utfärdarregister och som sker inom ramen för Bankernas ID-tjänst,
- använder logguppgifter för att skapa sammanställningar av användandet av BankID,
- lämnar ut uppgifter till någon annan part i Bankernas ID-tjänst som är nödvändiga för att denne ska kunna tillvarata sin rätt vid anspråk riktat mot den parten och
- registrerar och tillgängliggör spärrar i den gemensamma spärrlistan för utfärdare av BankID avseende bankens kunder som inte ska kunna få nya BankID:n utfärdade (d.v.s. blockering, se nedan) samt gör kontroller mot den nämnda spärrlistan i samband med förfrågningar hos banken om att utfärda nya BankID:n avseende bankens kunder.

c) Kundens skyldighet att spärra sitt BankID

Om kundens BankID innehåller felaktiga uppgifter ska kunden omedelbart spärra sitt BankID och underrätta banken om detta.

d) Blockering

Om banken misstänker att kundens BankID använts eller riskerar att användas vid brottslig aktivitet eller annat missbruk, eller om kunden på annat sätt allvarligt har brutit mot dessa villkor, har banken rätt att spärra kundens BankID:n och blockera kunden från att ingå ett nytt avtal om BankID i enlighet med reglerna för Bankernas ID-tjänst. En blockering gäller hos samtliga utgivare av BankID och under en viss tidsperiod, för närvarande tolv (12) månader.

e) Särskilt om bankens spärr av BankID vid utgivning

För att kunden ska beviljas ett BankID krävs vissa säkerhetskontroller i syfte att BankID-tjänsten ska vara en säker och tillförlitlig e-legitimerings- och signaturtjänst. Kunden godkänner därför genom sin ansökan om BankID-tjänsten att denne kan nekas

tjänsten till följd av ett automatiserat beslut i det centrala utgivningssystem som används för utgivning av BankID. Det automatiserade beslutet sker i anslutning till att BankID utfärdas och resulterar i en omedelbar spärr av BankID.

10. Ändring av dessa villkor

Banken har rätt att ändra dessa villkor utan uppsägning. De nya villkoren träder i kraft sextio (60) dagar efter det att kunden har underrättats om ändringen. Om ny lagstiftning eller andra rättsregler träder i kraft omedelbart och detta medför att förutsättningarna för betalningsinstrument förändras, får banken omgående tillämpa de nya reglerna.

11. Meddelanden

a) Allmänt

Meddelanden från banken till kunden med anledning av detta avtal m m skickas per post till den adress som är registrerad hos banken. Om kunden har Handelsbankens Internettjänst kan meddelanden lämnas via Handelsbankens Internettjänst. Meddelande som banken sänt till kunden med anledning av kundens betalningsinstrument ska anses ha nått kunden senast sjunde dagen efter avsändandet om meddelandet sänts med rekommenderat brev till den adress som finns i bankens kundregister eller som annars är känd för banken.

Meddelanden från banken som är av allmän karaktär, kan komma att lämnas elektroniskt på bankens hemsida på Internet. Sådant meddelande ska anses ha kommit kunden till handa senast 30 dagar efter det att det lämnats.

Vid ändring av namn, adress, e-postadress eller telefonnummer ska detta omedelbart anmälas till banken.

b) Meddelande om ändring av villkor

Vid ändring av villkor ska ett meddelande om detta, som lämnas via en elektronisk kommunikationstjänst såsom Internettjänsten eller Mobiltjänsten, anses ha nått kunden så snart meddelandet gjorts tillgängligt och banken uppmärksammat kunden på detta med ett elektroniskt meddelande såsom sms eller någon annan elektronisk notifiering.

c) Underrättelse vid obehörig användning och säkerhetsrisker

Vid obehörig användning eller säkerhetsrisker kommer banken att underrätta kunden via telefon, sms, Internettjänsten, Mobiltjänsten eller via www.handelsbanken.se. Vid sådan kontakt kommer banken aldrig att begära känsliga uppgifter eller koder relaterade till kundens betalningsinstrument (till exempel kortuppgifter, inloggningskoder eller signeringsuppgifter). I de fall kunden blir kontaktad via telefon eller sms av banken ska kontohavaren/kunden alltid kontrollringa tillbaka till banken på 08 - 701 10 00 eller något annat publikt angivet växelnnummer.

12. Begränsning av bankens ansvar

Banken friskriver sig från ansvar för skada som uppkommer genom att betalningsinstrument innehåller felaktiga uppgifter som kunden har bekräftat vara riktiga i samband med beställningen av betalningsinstrumentet.

Banken är inte ansvarig för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om banken själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd. Banken ansvarar inte heller för skada eller olägenhet till följd av driftsavbrott eller andra störningar i datorsystem eller teleförlinse som används av någon annan aktör som accepterar det av banken utgivna betalningsinstrumentet.

Skada som uppkommit i andra fall ska inte ersättas av banken, om banken varit normalt aktsam. Banken ansvarar mot konsument för indirekt skada endast om skadan vållats av bankens grova vårdslöshet. I övrigt ansvarar banken inte i något fall för indirekt skada.

13. Tillämplig lag och tvister

Svensk lag ska tillämpas avtalet om betalningsinstrumentet inklusive dessa villkor.

Om talan väcks av banken ska tvisten avgöras av svensk domstol. Banken har emellertid rätt att väcka talan i annat land om kunden har sin hemvist där eller har tillgångar i det landet. Kunden kan även i syfte att finna en lösning på tvisten utanför domstol, lämna in klagomål med begäran om rättelse direkt till banken eller anmäla tvisten till prövning i Allmänna reklamationsnämnden, se nedan under "Klagomål och tvistlösning utanför domstol". Banken kan besvara kundens klagomål muntligen, till exempel via telefon eller vid ett fysiskt möte. Banken kan även svara kunden via brev, Internettjänsten, Mobiltjänsten eller på det sätt som kunden och banken kommit överens om.

Information

Behandling av personuppgifter

Personuppgiftsansvarig m m

Banken är ansvarig (personuppgiftsansvarig) för behandlingen av de personuppgifter som du lämnar i samband med denna tjänst eller som i övrigt registreras i samband med tjänsten.

Det som sägs nedan om dig gäller också i förekommande fall den som är borgensman eller pantsättare, ombud, god man eller förvaltare för dig.

Ändamål och rättslig grund

Uppfylla villkoren i vårt avtal

Det grundläggande ändamålet med bankens behandling av personuppgifter i samband med denna tjänst och den rättsliga grunden för det är att samla in och kontrollera personuppgifterna inför ett beslut om att tillhandahålla tjänsten till dig och att uppfylla villkoren i vårt avtal.

Följa lagar och andra regler

Behandling av personuppgifter sker också för att banken ska kunna uppfylla sina förpliktelser enligt lag eller myndighets beslut. Exempel på sådan behandling är bankens behandling av personuppgifter för att uppfylla krav enligt bokföringslagen, lagen om penningtvätt och i samband med rapportering till myndigheter såsom Skatteverket, Polismyndigheten och Kronofogden.

Analys- och marknadsföringsunderlag m m

Personuppgifter behandlas för marknads- och kundanalyser som utgör underlag för marknadsföring, metod- och affärsutveckling samt riskhantering. Med riskhantering avses även behandling av uppgifter om kredittagare och krediter för kvalitetsbedömning av krediter för kapitaltäckningsändamål. Personuppgifter kan vidare behandlas som underlag för finansiell rådgivning.

Personuppgifterna kan komma att användas för direkt marknadsföring om du inte har begärt spärr mot det (s k direktreklamspärr).

I den mån bankens åtgärder inte utförs för att uppfylla villkor i avtal eller krav i lag eller från myndighet är den rättsliga grunden för behandlingen normalt att det är ett berättigat intresse för banken enligt gällande lagstiftning.

Hur länge sparar vi personuppgifter

Vi sparar personuppgifter så länge det är nödvändigt för att vi ska kunna uppfylla villkoren i vårt avtal om tjänsten och i övrigt enligt vad som följer av lag eller myndighets beslut.

Dina rättigheter

Du har bl a rätt att få information om vilka personuppgifter om dig som behandlas av banken och att begära rättelse av felaktig eller ofullständig uppgift.

Mer information

Utförlig information om bankens behandling av personuppgifter och dina rättigheter i samband med sådan behandling finns på www.handelsbanken.se.

Om du har frågor

Om du har frågor eller synpunkter kring hur banken behandlar dina personuppgifter är du välkommen att kontakta ditt bankkontor eller bankens dataskyddsombud på dpo@handelsbanken.se eller skriva till följande adress.

Handelsbanken
Dataskyddsombud
106 70 Stockholm

Du har också alltid rätt att kontakta bankens klagomålsansvarige eller Integritetsskyddsmyndigheten (IMY) för eventuella klagomål rörande behandling av personuppgifter.

Klagomål och tvistlösning utanför domstol

Klagomål avseende tjänsterna i avtalet bör i första hand framföras till kundens bankkontor. Om kunden inte blir nöjd kan kunden vända sig till bankens klagomålsansvarige under adress Handelsbanken, Centrala Kundklagomål, 106 70 Stockholm, eller via telefon 08-701 10 00. Banken kan besvara kundens klagomål muntligen, t. ex. via telefon eller vid ett fysiskt möte. Banken kan även svara kunden via brev, Internettjänsten, Mobiltjänsten eller på det sätt som kunden och banken kommit överens om.

Kunden kan även få svar på frågor och information om banktjänster och klagomål från Konsumenternas Bank- och Finansbyrå, Konsumenternas Försäkringsbyrå, eller i förekommande fall från konsumentvägledningen i kontohavarens kommun.

Vid tvist med banken har kunden möjlighet att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) som är en nämnd för alternativ tvistlösning. Adress: ARN, Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se. En anmälan till nämnden måste vara skriftlig. För att nämnden ska pröva ärendet finns bland annat vissa värde- och tidsgränser. Banken åtar sig att medverka i ARNs behandling av tvisten.

En kund som har ingått avtal med banken via Handelsbankens Internetjänst eller Mobiltjänst och där det har uppstått en tvist har rätt att använda sig av EU:s onlineplattform för tvistlösning: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Även om kunden använder onlineplattformen när det gäller klagomål/tvister med banken kommer ärendet att skickas till ARN för beslut. Mer information om tvistlösning online finns på www.konsumenternas.se.