

# ALLMÄNNA VILLKOR FOREX INTERNETBANK OCH TELEFONBANK SAMT DISPONERINGEN AV DENNA

## 1. Allmänt avseende FOREX Internetbank

Parter i detta avtal är FOREX Bank AB, nedan kallad FOREX Bank, och den person nedan kallad Kunden, som ansökt om och tecknat avtal avseende FOREX Internetbank. FOREX Internetbank är en tjänst som ger Kunden tillgång att via olika kommunikationssätt utföra de uppdrag och tjänster som från tid till annan tillhandhålls genom Internetbanken. De kommunikationssätt som för närvarande kan tillämpas är Internet och telefon. Upplysningar om kommunikationssätt och krav på identifiering för respektive kommunikationssätt och om de uppdrag och tjänster som ingår i Internetbanken, framgår av FOREX hemsida [www.forex.se](http://www.forex.se) eller erhålls genom FOREX bankbutiker och FOREX banks kundtjänst. Kunden ansvarar själv för att denne hartillgång till den utrustning som krävs vid var tid för att få tillgång till Internetbanken. Vid användande av Internetbanken är Kunden skyldig att följa dessa villkor samt de instruktioner som meddelas av Banken och som gäller vid var tid utöver dessa allmänna villkor. För FOREX Banks övriga tjänster och produkter gäller även allmänna produktvillkor och andra handlingar som hör till produkten. Om de villkoren innehåller bestämmelser som står i strid med dessa allmänna villkor för FOREX Internetbank ska produktvillkoren ha tolkningsföreträde. Därutöver gäller svensk lag. De tjänster som FOREX Bank tillhandahåller kan utökas, minskas eller på annat sätt förändras under löpande avtalstid utan att Kundens medgivande behöver inhämtas. Information om FOREX Banks vid var tid gällande produkter och tjänster, allmänna villkor, priser och avgifter samt instruktioner för respektive tjänst mm kan erhållas på [www.forex.se](http://www.forex.se), i FOREX bankbutiker eller via FOREX Banks kundtjänst per telefon. Med bankdag avses dag i Sverige som inte är söndag eller annan allmän helgdag eller dag som är likställd med allmän helgdag, såsom f n lördag, midsommarafton, julafton och nyårsafton. FOREX Bank förbinder sig inte att kommunicera med Kunden på annat språk än svenska språket eller tillhandahålla villkor och annat material på annat än svenska språket. FOREX Bank äger rätt att spela in eller på annat sätt dokumentera och lagra Kundens kommunikation med FOREX Bank.

## 2. Godkännande av villkor

Kunden godkänner dessa allmänna villkor genom underskrift av ansökan om FOREX Internetbank och förbinder sig därmed att följa dessa. Genom att underteckna respektive ansökningshandling avseende FOREX Banks övriga produkter och tjänster godkänner Kunden även villkoren för respektive produkt och tjänst och förbinder sig att följa dem.

## 3. Säkerhetsföreskrifter, Kundens ansvar mm

Vid kommunikation skall Kunden använda en PIN-kod. Vissa kommunikationssätt och ibland vissa tjänster, innebär att en kod måste anges. Koden framgår av ett särskilt kodkort, som är personliga för Kunden och erhålls från FOREX Bank. Kodernaskickas ut till Kundens adress i Sverige som angivits i ansökan eller på annat sätt är känd för FOREX Bank. Kunden förbinder sig att omedelbart förstöra försändelsen och kodslappen med den personliga PIN-koden. Kunden förbinder sig vidare att hantera koderna på så sätt att ingen annan kan få uppgift om dem eller använda dem. Samtliga koder ska därför hållas hemliga och inte antecknas eller förvaras så att de kan komma till obehörigs kännedom. Om koderna förvaras i t ex mobil eller dator ska de förvaras på ett säkert och fullgott sätt där de inte går att koppla till dess användningsområde. Kunden förbinder sig att inte i något fall uppges eller lämna ut sin PIN-kod till annan. FOREX Bank har ingen skyldighet att kontrollera att det är Kunden som använder PIN-koden eller koderna på kodkortet vid inloggning med Kundens identitet. Vid minsta misstanke om otillbörlig kännedom eller nyttjande av den personliga koden eller om kodkortet kopierats eller förlorats är Kunden skyldig att omedelbart anmäla det till FOREX Banks Spärrservice på telefonnummer +46 8 6951718 som nås dygnet runt. Vid misstanke om brott är Kunden dessutom skyldig att omgående polisanmäla detta. Kunden är skyldig att inneha tillräcklig och nödvändig datautrustning mm enligt de instruktioner och anvisningar som vid var tid gäller och som framgår av [www.forex.se](http://www.forex.se). Vidare är Kunden skyldig att själv och på egen bekostnad skaffa och underhålla nödvändig utrustning som behövs för åtkomst och användning av Internetbanken såsom t ex dator, programvara, Internetabonnemang, modem mm. Detta gäller även vid förändrade tekniska krav som beror på förändringar av Internetbanken eller dess säkerhetsrutiner. Banken förbehåller sig rätten att utan föregående meddelande spärra, eller på annat sätt begränsa Kundens tillgång till Internetbanken, eller till viss tjänst eller produkt såsom konto, kort mm samt spärra Kundens personliga kod eller kodkort om det enligt Bankens bedömning finns misstanke om obehörigt nyttjande eller annan misskötsamhet enligt FOREX Banks bedömning. Vid tre misslyckade inloggningsförsök till Internetbanken har FOREX Bank rätt att spärra Kundens åtkomst till denna utan föregående meddelande. Övan nämnda spärr eller annan begränsning medför att Kunden inte har tillgång till Internetbanken eller till de tjänster och produkter där tillgången spärrats eller begränsats. För tillgång till Internetbanken efter att en kod har spärrats krävs en ny PIN-kod. Kunden kan även i annat fall vara skyldig att ändra sin PIN-kod eller byta ut befintligt kodkort om FOREX Bank begär

det. Detta kan krävas främst av säkerhetsskäl. Kunden är ansvarig för skada som kan uppkomma och drabba Kunden själv, FOREX Bank eller tredje man genom försummelse från Kundens sida vid användandet och hanteringen i övrigt av PIN-koder, kodkortet och dess koder, andra personliga koder, inloggningsutrustning eller annan säkerhetsutrustning som är anpassad för Kunden. Detsamma gäller om Kunden i övrigt inte iakttar vad som åläggs denne enligt dessa villkor eller övriga villkor, bestämmelser och instruktioner som meddelats av FOREX Bank. Kunden har inte rätt till ersättning vid övan nämnda åtgärder från FOREX Bank annat än vid konstaterat oaksamt agerande av FOREX Bank. FOREX Bank har rätt att ändra säkerhetslösning med omedelbar verkan utan att informera Kunden i förväg. Kunden har inte rätt till ersättning vid denna åtgärd, annat än vid konstaterat oaksamt agerande från FOREX Bank. FOREX Bank svarar inte i något fall för indirekt skada.

## 4. Bindande uppdrag mm

Alla uppdrag som Kunden lämnar genom Internetbanken är bindande för Kunden. Detsamma gäller för avtal som Kunden ingår med FOREX Bank med användande av den personliga koden och kodkortet. Detta medför att Kunden är bunden av uppdrag och avtal även om någon annan person än Kunden brukat den personliga koden tillsammans med kodkortet. För att få tillgång till FOREX Internetbank krävs att Kunden har svenskt personnummer och att Kunden är myndig. En Kund som är bosatt utomlands eller i annat fall saknar adressuppgift hos SPAR måste vända sig till någon av FOREX bankbutiker för att personligen identifiera sig och godkänna dessa villkor samt FOREX Banks övriga bestämmelser avseende Internetbanken. Uppdrag via fullmakt kan inte lämnas genom Internetbanken. I dessa fall hänvisas Kunden till någon av FOREX bankbutiker.

## 5. Priser och avgifter

Priser och avgifter utgår enligt de bestämmelser och grunder som FOREX Bank vid var tid tillämpar för bankens produkter och tjänster. Uppgift om priser och avgifter framgår av vid var tid gällande prislista som finns att tillgå på [www.forex.se](http://www.forex.se), i FOREX bankbutiker, samt via FOREX Banks kundtjänst per telefon. FOREX Bank har rätt att ändra priser och avgifter. Om ändringen är till nackdel för Kunden lämnas underrättelse genom annonsering i dagspress eller genom meddelande till Kunden minst 14 dagar innan ändringen träder i kraft. Detsamma gäller om FOREX Bank inför avgift på eller pris för tjänst som tidigare har tillhandahållits utan kostnad. Underrättas Kunden genom annonsering i dagspress, lämnas även information till Kunden genom särskilt meddelande. Vid ändring av priser och avgifter äger Kunden rätt att utan särskild avgift omedelbart avsluta kontot. Sådan begäran ska lämnas till FOREX Bank skriftligen. Kunden antas ha godkänt ändringarna genom fortsatt användande av Internetbanken.

## 6. Avtalstid, uppsägning mm

Detta avtal gäller från den dag det tecknats och tills vidare. Kunden har rätt att när som helst säga upp detta avtal till omedelbart upphörande. Uppsägning från Kunden ska ske skriftligen via brev till FOREX Bank eller skriftligen vid besök i någon av FOREX bankbutiker. Banken har rätt att säga upp avtalet med en uppsägningstid om minst en månad. Uppsägning från FOREX Bank sker skriftligen via brev till den adress Kunden uppgivit i ansökan eller adress som på annat sätt är känd för FOREX Bank. Förutom nämnda rättigheter äger FOREX Bank rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande om:

- Kunden inte fullgör sina skyldigheter och åtaganden enligt detta avtal eller enligt annat avtal som Kunden ingått med FOREX Bank.
- Det kan antas att Kunden inte kommer att fullgöra sina skyldigheter och åtaganden enligt detta avtal eller enligt annat avtal som Kunden ingått med FOREX Bank. I övan nämnda fall har FOREX Bank även rätt att omedelbart spärra Kundens PIN-kod och kodkort. Efter avtalets upphörande får varken PIN-koden eller koderna på kodkortet användas. Kunden är skyldig att återsända kodkort och annan eventuell säkerhetsutrustning som tillhör Banken, i makulerat skick. FOREX Bank har rätt att vidta åtgärder på Kundens bekostnad för att återta kodkort eller annan säkerhetsutrustning, som tillhör FOREX Bank. Om Kunden avlider, försätts i konkurs eller om förvaltare förordnas enligt 11 kapitlet 7§ Föräldrabalken upphör detta avtal att gälla vilket inkluderar rätten att nyttja FOREX Internetbank.

## 7. Begränsning av FOREX Banks ansvar

FOREX Bank är, förutsatt att den inte varit grovt oaksam, inte ansvarig för skada som kan uppkomma i de fall Kunden inte kan nå eller på annat sätt använda Internetbanken och dess tjänster och produkter på avsett sätt, på grund av säkerhetskontroll, underhåll, driftsavbrott eller annan störning i dator- eller kommunikationssystem som innehas eller används av FOREX Bank eller vid nödvändigt underhåll av aktuella datorsystem. Motsvarande gäller även vid åtkomst av FOREX Bank via telefon. Vidare svarar inte FOREX Bank för eventuell skada som kan uppkomma till följd av att övan nämnd åtkomst fördröjs eller att meddelande försvansas eller fördröjs, förutsatt att grovt oaksamhet inte föreligger.

Detta gäller även eventuella merkostnader som kan uppkomma p.g.a. övan nämnda hinder i användandet av Internetbanken och därtill ingående tjänster och produkter. För fel i det allmänna telefontätet eller i annan teknisk utrustning som inte tillhör FOREX Bank eller på annat sätt är utanför FOREX Banks kontroll är FOREX Bank inte ansvarig för skada oavsett slag som kan drabba Kunden. Detta gäller även om uttagsautomatstängs eller är ur funktion oavsett anledning, eller om bankbutik stängs. Kunden svarar själv för skada som kan drabba denne p.g.a. fel eller brist i Kundens egen data- eller kommunikationsutrustning, programvara eller abonnemang eller om Kunden inte följt de krav som vid var tid ställs i de allmänna villkoren eller genom övriga instruktioner via t ex Internetbanken, FOREX bankbutiker och via FOREX kundtjänst per telefon. Vid underhåll, störning eller driftsavbrott i FOREX Internetbank hänvisas Kunden till FOREX bankbutiker eller till FOREX Banks kundtjänst via telefon. Om det föreligger hinder för FOREX Bank att verkställa betalning eller annat uppdrag eller att vidta annan åtgärd p.g.a. omständigheter som anges ovan får åtgärden skjutas upp till dess hindret har upphört. I händelse av uppskjuten betalning betalar FOREX Bank, om ränta är utfäst, ränta efter den räntesats som gällde på förfallodagen. Om ränta inte är utfäst är FOREX Bank inte skyldig att betala ränta efter högre räntesats än den som motsvarar den av Riksbankens fastställda, vid var tid gällande referensräntan enligt 9§ räntelagen (1975:635) med tillägg om två procentenheter. Är FOREX Bank till följd av omständigheter som anges ovan, förhindrad att ta emot betalning, har FOREX Bank rätt till ränta för den tid under vilken hindret förelåg, endast enligt de villkor som gällde på förfallodagen. FOREX Bank är inte ansvarig för skada som beror på svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, naturkatastrof, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om FOREX Bank själv vidtar eller är föremål för sådan konfliktåtgärd. FOREX Bank svarar inte i något fall för indirekt skada, om inte den indirekta skadan orsakats av FOREX Banks vårdslöshet.

## 8. Meddelanden

FOREX Bank uppdaterar uppgifter från officiella register. Kund som har utlandsadress eller skyddad adress är skyldig att omedelbart underrätta FOREX Bank om adressändring. Vid namnändring ska Kunden meddela FOREX Bank. Kund som byter skatterättslig hemvist är skyldig att anmäla detta till FOREX Bank. Om Kunden har skatterättslig hemvist utanför Sverige ska Kunden meddela FOREX Bank sitt utländska skatte- registreringsnummer. Övan nämnda meddelanden ska lämnas skriftligen till FOREX Bank. Om FOREX Bank har sânt meddelande till Kunden i rekommenderat brev eller vanligt brev under den adress som är angiven på ansökan eller på annat sätt är känd för banken ska meddelandet anses ha kommit Kunden tillhanda senast på den sjunde dagen efter att det avsänts. För det fall Kunden beställt information om Internetbanken till av Kunden angivet faxnummer svarar Kunden för att FOREX Banks meddelande inte kommer i orätta händer. Samma sak gäller om kunden beställt information till elektronisk adress eller telefonnummer som angivits av kunden. Meddelande som sänts med hjälp av fax, Internet eller annan elektronisk kommunikation till angiven elektronisk adress eller telefonnummer, anses ha kommit Kunden tillhanda vid avsändandet.

Meddelande från Kunden till FOREX Bank ska ställas till FOREX Bank, Kornhamnstorg 4, SE-111 27 STOCKHOLM, såvida FOREX Bank inte begärt svar till annan adress. Meddelande från Kunden till FOREX Bank på annat sätt än via brev, får endast ske om FOREX Bank godkänt detta antingen via godkännande i förväg eller genom att besvara meddelandet. All försändelse som innehåller kort, personlig kod, samt övrig känslig information får endast ske genom FOREX Banks försorg. FOREX Bank förbehåller sig rätten att utan föregående meddelande till Kunden omedelbart få införa säkerhetsförändringar. Kunden har inte rätt till ersättning för eventuell skada vid nämnd åtgärd.

## 9. Ändring av villkor

Banken förbehåller sig rätten att ändra dessa villkor och övriga handlingar som omfattas av avtalet. En sådan ändring kan t ex bero på ändring i lag, författning eller förordning, myndigheters allmänna råd, teknisk utveckling eller förändringar i FOREX Banks produktutbud. Om ändringen bedöms ha betydelse för Kunden meddelas Kunden om ändringen. Villkorsändring träder i kraft tidigast 14 dagar efter det att meddelandet om ändringen har lämnats. Kunden antas ha godkänt ändringarna genom att behålla och använda Internetbanken. Om Kunden inte godkänner ändringarna får denne säga upp avtalet med omedelbar verkan. Sådan begäran ska lämnas skriftligen till FOREX Bank.

## 10. Stängning av åtkomst till Interbanken

i särskilda fall FOREX Bank har, förutsatt att banken inte har förfarit oaksamt, rätt att med omedelbar verkan och utan föregående meddelande samt utan ansvar för eventuell därigenom uppkommen skada, stänga åtkomsten till FOREX Internetbank eller däri ingående tjänster om brister i säkerhetssystemet bedöms medföra obehörig åtkomst till Internetbanken eller förlust av FOREX Banks eller Kundens data och andra uppgifter.

## 11. Reklamation

Kunden ska omgående reklamera eventuella fel eller brister i utförandet av lämnat uppdrag eller tjänst. Samma sak gäller om Kunden anser att FOREX Bank inte utfört beordrat uppdrag eller tjänst. Kunden är skyldig att genom kontroll av uttagskvitton, kontoutdrag samt kontroll via FOREX Internetbank kontrollera attredovisade uppdrag och transaktioner överensstämmer med Kundens transaktioner, köp och uttag mm. Reklamation ska lämnas så snart Kund upptäckt eller bort upptäckta felet. Om reklamation inte sker omgående efter det att Kunden upptäckt eller bort upptäckta felet, kan Kunden gå miste om möjligheten att begära ersättning. Gäller från 01JUL2008 eller andra åtgärder från FOREX Banks sida. Reklamationen ska göras skriftligen och ställas till FOREX Bank, Klagomålsansvarig, Kornhamnstorg 4, SE-111 27 STOCKHOLM.

## 12. Överlåtelse av avtalet

FOREX Bank har rätt att till annan överlåta samtliga eller delar av sina rättigheter och skyldigheter enligt detta avtal. FOREX Bank har även rätt att anlita underleverantör för att fullgöra sina skyldigheter. Kunden har inte rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta avtal.

## 13. Immateriella rättigheter

Samtliga immateriella rättigheter och tekniska lösningar avseende FOREX Internetbank och de tjänster och funktioner som ingår där tillhör FOREX Bank eller någon av FOREX Bank anlitad under- eller tjänsteleverantör. Kunden får inte upplåta, sälja eller på annat sätt förfoga över dessa immateriella rättigheter eller tekniska lösningar.

## 14. Tvist och tillämplig lag

Tvist, tolkning och tillämpning av dessa villkor och avtalet i övrigt ska avgöras av svensk domstol och enligt svensk lag.

## INFORMATION ENLIGT PERSONUPPGIFTLAGEN (PUL) OM BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

FOREX Bank behandlar de personuppgifter som lämnas i samband med ansökan/intresseanmälan/avtal eller som registreras i övrigt i samband med administration av ett avtal samt för åtgärd som har begärts innan eller efter att ett avtal träffats. Detta inkluderar även uppgifter om kontakter mellan Kunden och FOREX Bank (t ex noteringar av frågor och klagomål) samt uppgifter om eventuella andra företrädare för Kunden och hur avtalet fullgörs. I syfte att upprätthålla en god kund- och registervård kan FOREX Bank komma att komplettera personuppgifterna genom inhämtning från privata och offentliga register, t ex uppdatering av adressuppgifter med hjälp av det statliga personadressregistret SPAR. Andamålen med FOREX Banks behandling av personuppgifterna är att samla in och kontrollera personuppgifter inför ett beslut (t ex att lämna ett lån) och att administrera och fullgöra ingångna avtal. Behandling av uppgifter sker också för att FOREX Bank ska kunna uppfylla sina förpliktelser enligt lag. FOREX Bank äger rätt att spela in eller på annat sätt dokumentera Kundens kommunikation med FOREX Bank. Personuppgifter behandlas också inom ramen för marknads- och kundanalyser som utgör underlag för marknadsföring, metod och affärsutveckling, statistik samt riskhantering. Med riskhantering avses även behandling av uppgifter om kredittagare och krediter för kvalitetsbedömning av krediter för kapitaltäckningsändamål. Personuppgifter kan även behandlas som underlag för finansiell rådgivning eller för att informera om FOREX Banks tjänster och produkter. Personuppgifterna kan, om Kunden inte begärt direktreklamspärr, även komma att användas för att rikta direktreklam och erbjudanden av olika slag till Kunden. Behandling av personuppgifterna kan, inom ramen för gällande regler om banksekretess, ske av bolag inom FOREX Bank såväl inom som utom EU- och EES-området och av företag som koncernen samarbetar med för att utföra sina tjänster. Vidare är FOREX Bank i vissa fall skyldig enligt lag att lämna personuppgifter, t ex till Finansinspektionen, Skatteverket och Försäkringskassan. Vid utlandsbetalningar kan FOREX Bank komma att kontrollera betalningsinformation mot sanktionslistor som FOREX Bank enligt lag eller myndighetsbeslut är skyldig eller har rätt att tillämpa i syfte att säkerställa att betalningen genomförs och att detta sker på ett korrekt sätt. Som Kund kan man få information om vilka personuppgifter som behandlas av FOREX Bank avseende honom eller henne, genom att lämna eller skicka en skriftlig, egenhändigt undertecknad begäran om detta till FOREX Bank. Begäran ska ställas till FOREX Bank, Personuppgifter, Kornhamnstorg 4, SE-111 27 STOCKHOLM. Till samma adress kan Kunden även ställa begäran om direktreklamspärr eller begäran om rättelse av felaktigt eller ofullständig uppgift.

## SÄRSKILD INFORMATION AVSEENDE AVTAL SOM INGÅS PER DISTANS

### Allmänt

Den 01APR 2005 trädde den nya distans- och hemförsäljningslagen i kraft. Lagen omfattar bl. a finansiella tjänster som tillhandahålls av banker. Ett distansavtal är när parterna, dvs. Kunden såsom konsument och Banken inte träffas vid ett personligt möte innan eller då avtalet ingås. Exempel på distansavtal är avtal via Internet, via telefon eller vid svar på brevutskick eller en annons. Lagen innehåller krav på bankens informationsskyldighet och regler om konsumentens ångerrätt.

### Uppgifter om FOREX Bank

FOREX Bank Aktiebolag, org nr 516406-0104 med postadress och besöksadress, Kornhamnstorg 4, SE-111 27 STOCKHOLM.

Telefonnummer 08-58760700. Bankens säte är Stockholm. FOREX Bank är ett aktiebolag med tillstånd att bedriva bankrörelse. Information om FOREX Bank, dess verksamhet samt produkter och tjänster finns att tillgå på [www.forex.se](http://www.forex.se), i FOREX bankbutiker samt via FOREX Kundtjänst per telefon. Banken står bland annat under tillsyn av Finansinspektionen. Avseende distansavtal är även Konsumentverket tillsynsmyndighet.

## FOREX Internetbank

FOREX Internetbank är en tjänst som tillhandahålls av FOREX Bank och som ger Kunden tillgång att via olika kommunikationssätt utföra elektroniska betalningar, överföringar och andra uppdrag och tjänster som tillhandahålls via FOREX Internetbank. I ansökan och i de allmänna villkoren för Internetbanken framgår de bestämmelser som gäller för tjänsten för närvarande, bl.a hur den disponeras, hur avslut sker samt var information om ändring av priser och villkor finns och hur det sker. För FOREX Internetbank och villkoren för denna samt för avtalet i övrigt tillämpas svensk lag.

## Ångerrätt vid distansavtal

Om avtalet är ingånget på distans har Kunden rätt att, inom 14 dagar från den dag då avtalet ingicks, frånträda avtalet. Meddelande om utnyttjande av ångerrätt ska lämnas av Kunden till FOREX Bank. Meddelandet ska lämnas skriftligen till den adress som står angiven i de allmänna villkoren. Årsavgift skall då erläggas beräknat proportionellt för den tid avtalet varit. Banken har i dessa fall rätt till ersättning för skäliga kostnader för tjänsten fram till dess att Banken mottagit meddelande om utnyttjande av ångerrätten. De eventuella kostnader som Banken kan ha för exempelvis inkassoåtgärd ska betalas av Kunden. Enskilda uppdrag, avtal, tjänster eller motsvarande som utförts under avtalstiden via Internetbanken omfattas inte av ångerrätten. Någon ångerrätt föreligger inte heller för enskilda avtal och tjänster eller liknande som båda parter på Kundens begäran fullgjort innan Kunden utövat sin ångerrätt. Utöver ovan nämnda ångerrätt har Kunden alltid rätt att avsluta avtalet i enlighet med de allmänna villkoren för Internetbanken.

## Språk

Avtalsvillkor och information tillhandahålls på svenska. Även kommunikation mellan Banken och Kunden sker på svenska. Svensk lag är tillämplig på avtalet. Kunden har inte rätt att ensidigt och utan FOREX Banks medgivande under avtalstiden ändra det/de medel som för närvarande används för distanskommunikation, dvs. det sätt på vilket kommunikationen mellan Kunden och banken sker på.

## Klagomål och tvistelösning

Om Kunden har reklamerat en tjänst hos FOREX Bank men inte godtar Bankens bedömning i reklamerationsärendet, kan Kunden skriftligen vända sig till bankens klagomålsansvarige som utreder ärendet och återkommer till Kunden med ett skriftligt svar. Reklamationen ska ställas till FOREX Bank, Klagomålsansvarig, Kornhamnstorg 4, SE-111 27 STOCKHOLM. Om prövningen av Kundens klagomål, trots kontakter med klagomålsansvarig, inte resulterat i en för Kunden tillfredsställande lösning, kan Kunden kontakta Allmänna Reklamerationsnämnden, telefonnummer 08-55501700. ARN prövar opartiskt och utan kostnad privatpersoners tvister mot näringsidkare om beloppet klagomålet handlar om överstiger ett visst minimibelopp samt om anmälan sker inom angiven tid. Mer information och anmälningsblankett återfinns på [www.arn.se](http://www.arn.se).