

FOREX BANK AB:S ALLMÄNNA VILLKOR FÖR BETALNINGSTRANSAKTIONER – PRIVAT

1. INLEDNING

Dessa Allmänna villkor gäller för privatpersoner som är Kunder i Banken. De Allmänna villkoren gäller för Betaltjänster och godkänns i samband med att Kund ansöker om specifik Betaltjänst. Utöver Allmänna villkor gäller mellan Banken och Kunden, i tillämpliga fall, Produktvillkor, villkor i specifika användarinstruktioner samt Prislista.

2. DEFINITIONER

Allmänna villkor:

Bankens Allmänna villkor för samtliga Betaltjänster och enstaka Betalningstransaktioner som även utförs av Bankens ombud.

Avtal:

Kundens ansökan angående en specifik Betaltjänst tillsammans med dessa Allmänna villkor och Produktvillkoren för den Betaltjänsten.

Autogiro:

En Betaltjänst för debitering av en Betalares Betalkonto, där initiativet till en Betalningstransaktion tas av Betalningsmottagaren på grundval av Betalarens medgivande till mottagaren eller en Betaltjänstleverantör.

Banken:

FOREX Bank AB i enlighet med punkt 3.

Bankens ombud:

Ett ombud för Banken som tillhandahåller vissa av Bankens Betaltjänster. Kontaktppgifter för Bankens ombud framgår från det kvitto Kunden får med sig efter att en enstaka Betalningstransaktion genomförs.

Bankdag:

En dag när medverkande Betaltjänstleverantörer har öppet för verksamhet i den utsträckning som krävs för genomförande av en specifik Betalningstransaktion.

Betalare:

En person som är betalkontoinnehavare och som godkänner en Betalningsorder från detta Betalkonto eller, om det inte finns något Betalkonto, en person som lämnar och godkänner Betalningsorder.

Betalkonto:

Ett konto som innehåller en eller flera Kunders namn och som är avsett för genomförande av Betalningstransaktioner. För närvarande Sparkonto och Privatkonto.

Betalningsinstrument:

Ett kontokort eller något annat personligt instrument eller personlig rutin som används för att initiera en Betalningsorder.

Betalningsmottagare:

En person som är den avsedda mottagaren av medel vid en Betalningstransaktion.

Betalningsorder:

Varje instruktion som en Betalare eller Betalningsmottagare ger sin Betaltjänstleverantör om att en Betalningstransaktion ska genomföras.

Betalningstransaktion:

Insättning, uttag eller överföring av medel som initieras av Betalaren eller Betalningsmottagaren.

Betaltjänster:

- tjänster som gör det möjligt att sätta in och ta ut kontanter på ett Betalkonto samt de transaktioner som krävs för förvaltning av konto,
- genomförande av Betalningstransaktioner, inklusive överföring av medel som även kan täckas av ett kreditrymme, genom:
 - Autogiro,
 - kontokort eller andra Betalningsinstrument, eller
 - kontobaserade betalningar,
- utfärdande av kort eller andra Betalningsinstrument
- hantering av inlösen av transaktionsbelopp där ett Betalningsinstrument har använts
- penningöverföring, eller
- genomförande av Betalningstransaktioner där:
 - Betalaren godkänner transaktionen med någon form av utrustning för telekommunikation, digital teknik eller informationsteknik, och
 - betalningen sker till systemoperatören, som endast fungerar som mellanhand mellan betaltjänstanvändaren och leverantören av varorna och tjänsterna.

Betaltjänstleverantör:

En person som tillhandahåller Betaltjänster.

FOREX Privat:

Bankens produktpaket där Privatkonto, Bankkort samt Internet- och mobilbank ingår. Tillägg av produkt eller tjänst ur produktpaketet erbjuds Kund som är folkbokförd i Sverige. Produktpaketet kan i framtiden komma att förändras genom tillförande av ytterligare produkter och tjänster.

Kontoutdrag:

Utdrag och information angående alla Betalningstransaktioner som Kund gjort under den period som anges på Kontoutdraget.

Kund:

Konsument som antingen har ingått Avtal med Banken eller utför en enstaka Betalningstransaktion hos Banken eller hos Bankens ombud.

Prislista:

Bankens vid var tidpunkt gällande Prislista som finns på Bankens hemsida och i Bankens butiker.

Produktvillkor:

Vid var tid gällande villkor för en specifik Betaltjänst.

Reklamation:

Reklamation görs av Kunden om denne fått kännedom om icke godkända eller felaktigt utförda Betalningstransaktioner genom att underrätta Banken till den adress som nämns i punkt 3 nedan.

Unik identifikationskod:

En kombination av bokstäver, siffror eller symboler som tillhandahålls av Betaltjänstleverantören, och som betaltjänstanvändaren ska uppges för att otvetydigt identifiera en annan betaltjänstanvändare eller dennes Betalkonto.

3. UPPGIFTER OM BANKEN OCH TILLSYNSMYNDIGHET

Med Banken avses i detta Avtal:

FOREX Bank Aktiebolag
Organisationsnummer: 516406-0104
Postadress och besöksadress:
Kornhamnstorg 4, 111 27 Stockholm.
Telefonnummer: + 46 (0)10-211 1000 (växel)
+46 (0)771-22 22 21 (kunds-service)
E-postadress: info@forex.se
Hemsida: www.forex.se
Bankens säte är Stockholm.

FOREX Bank är ett bankaktiebolag och har tillstånd att driva bankrörelse vilket bl a innefattar rätt att tillhandahålla Betaltjänster. Banken står under tillsyn av:

Finansinspektionen
Postadress: Box 7821, 103 97 Stockholm
Telefonnummer: + 46 (0)8-787 80 00
E-postadress: finansinspektionen@fi.se
Hemsida: www.fi.se

Avseende distansavtal är även Konsumentverket tillsynsmyndighet. Ytterligare information om Banken, dess verksamhet samt produkter och tjänster finns att tillgå på hemsidan, i Bankens butiker samt via Bankens kundservice per telefon.

4. MEDDELANDEN OCH SPRÅK

För avtalsförhållanden och kommunikationen mellan Kunden och Banken används svenska språket.

Banken uppdaterar uppgifter från officiella register. Kund ska vid följande tillfällen omedelbart underrätta Banken:

- om Kund har utlandsadress eller skyddad adress och en adressändring sker
- om Kund byter skatterättslig hemvist; och
- vid namnändring.

Om Kunden har skatterättslig hemvist utanför Sverige ska Kunden meddela Banken sitt utländska skatteregistreringsnummer.

Meddelanden från Banken till Kunden lämnas skriftligen. Om Kunden har tillgång till Internetbank hos Banken kan information lämnas via Internetbanken. I annat fall eller om Kunden särskilt begär det, skickas meddelanden istället per post. Banken kan även meddela Kunden genom annonsering i dagspress. Banken har rätt att ta ut en administrativ avgift enligt Prislista vid det fall att Kund begär ytterligare information än vad som stadsas i lagen om betaltjänster. Banken 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.

Om Banken har sänt meddelande till Kunden i rekommenderat brev eller vanligt brev till den adress som är angiven på ett konto eller på annat sätt är känd för Banken ska meddelandet anses ha kommit Kunden tillhanda senast på den sjunde dagen efter att det avsänts. Meddelanden som sänts med hjälp av fax, internet eller annan elektronisk kommunikation till angiven elektronisk adress eller telefonnummer, ska anses ha kommit Kunden tillhanda vid avsändandet.

Banken äger rätt att spela in eller på annan sätt dokumentera Kundens kommunikation med Banken.

5. KUNDENS ANSVAR I ANKNYTNING TILL BETALTJÄNSTERNA

Kunden ansvarar för att följa Bankens vid var tid gällande villkor och tillämplig lagstiftning samt de specifika anvisningar som ges i samband med specifik Betaltjänst.

För att en Betalningsorder ska genomföras krävs att Kunden lämnar information i Betalningsordern enligt Produktvillkoren eller de anvisningar som Banken lämnar till Kunden i samband med att Betalningsordern lämnas.

Generellt gäller dock att Kunden alltid måste lämna uppgift om Betalningsmottagarens bankkontonummer, gironummer eller annan motsvarande information liksom information som gör det möjligt för Betalningsmottagaren att identifiera Betalningstransaktionen.

6. GODKÄNNANDE AV EN BETALNINGSTRANSAKTION

Ett godkännande till att genomföra en Betalningstransaktion till eller från kontot via Bankens butiker ska lämnas skriftligt på särskild blankett eller på annat sätt som Banken och Kunden kommer överens om. Kunden ska, innan Banken är skyldig att utföra Betalningstransaktionen, styrka sin identitet.

Godkännande till Betalningstransaktioner som sker på annat sätt, ska godkännas på det sätt som framgår av Produktvillkoren beträffande den Betaltjänst via vilken Betalningsordern lämnas, eller av andra anvisningar som Banken lämnar i samband med att Betaltjänsten utförs.

7. ÅTERKALLELSE AV BETALNINGSTRANSAKTION

Sedan Banken skriftligt har kvitterat mottagande av Betalningsorder via Bankens butiker har Kunden inte rätt att återkalla den Betalningsorder som avsåg den Betalningstransaktionen. En Betalningstransaktion som sker på annat sätt, får återkallas på det sätt som framgår av Produktvillkoren beträffande den Betaltjänst via vilken Betalningsordern lämnas, eller av andra anvisningar som Banken lämnar i samband med att Betaltjänsten utförs.

Kunden får återkalla en Betalningsorder som avser en betalning via Autogiro genom att kontakta Banken senast kl. 15.00 på Bankdagen före förfallodagen. För betalning via Autogiro får återkallelse även ske genom att kontakta Betalningsmottagaren senast två Bankdagar före förfallodagen. Om Kunden vill att samtliga framtida betalningar till en Betalningsmottagare ska stoppas, måste Kunden återkalla medgivandet i sin helhet.

8. TIDPUNKTEN FÖR MOTTAGANDE AV EN BETALNINGSDRÖR, MAXIMAL GENOMFÖRANDETID OCH BRYTTIDPUNKT

Banken ska, när Kunden lämnar en Betalningsorder till eller från kontot via Bankens butiker, anses ha tagit emot Betalningsordern när Banken har mottagit godkännande, enligt punkt 6 eller vid den senare tidpunkt som Banken informerar om när godkännandet lämnas till Banken.

Vid vilken tidpunkt Banken ska anses ha tagit emot en Betalningsorder vid Betalningstransaktioner som sker på annat sätt, framgår av Produktvillkoren för den tjänst via vilken Betalningsordern lämnas, eller av andra anvisningar som Banken lämnar i samband med att Betaltjänsten utförs.

Om tidpunkten för mottagande inte är en Bankdag för Banken ska Betalningsordern anses ha tagits emot under nästföljande Bankdag.

Om inte annat stadgas i Produktvillkoren använder sig Banken av en bryttidpunkt vid kl. 16.30 varje Bankdag vilket innebär att en Betalningsorder som tas emot från Kunden efter bryttidpunkten anses ha tagits emot nästföljande Bankdag.

Den maximala genomförandetiden för en Betalningsorder som Banken mottagit enligt ovan är följande:

- mellan konton i Banken: medlen når det mottagande kontot under samma dag.
- till konto i annan bank i Sverige: medlen når Betalningsmottagarens Betaltjänstleverantörs konto nästkommande Bankdag.
- eller enligt anvisningar som framgår från Produktvillkoren eller vad som särskilt avtalats om med Kunden.

De maximala genomförandetiderna får dock förlängas med ytterligare en Bankdag om Kunden initierat Betalningstransaktionen på papper.

9. ÅTERBETALNING AV BETALNINGSTRANSAKTIONER SOM INITIERATS AV ELLER VIA EN BETALNINGSMOTTAGARE

Kunden har rätt till återbetalning från Banken av en redan godkänd och genomförd Betalningstransaktion som initierats av eller via Betalningsmottagaren om följande två krav samtidigt uppfylls:

- Betalningstransaktionens exakta belopp inte angavs i samband med godkännandet av Betalningstransaktionen och
- Betalningstransaktionens belopp överstiger det belopp Kunden rimligen kunde ha förväntat sig med hänsyn till sitt tidigare utgiftsmönster, villkoren i Avtalet och andra relevanta omständigheter.

På Bankens begäran ska Kunden visa att förutsättningarna för återbetalning är uppfyllda. Rätt till återbetalning föreligger dock inte om skillnaden avseende beloppet beror på att valutaväxlingskurs och den referensväxelkurs som parterna tidigare avtalat om använts.

Kunden har dock inte rätt till denna återbetalning om Kunden gett sitt godkännande till att en Betalningstransaktion genomförs direkt till Banken och Banken eller Betalningsmottagaren, på överenskommet sätt, lämnade information om den kommande Betalningstransaktionen eller gjorde sådan information tillgänglig för Kunden minst fyra veckor före den sista betalningsdagen. Begäran om återbetalning av en godkänd Betalningstransaktion

FOREX BANK AB:S ALLMÄNNA VILLKOR FÖR BETALTJÄNSTER – PRIVAT

ska göras inom åtta veckor från den dag då beloppet debiterades kontot. Banken ska inom 10 Bankdagar från mottagandet av begäran återbetala hela beloppet eller ange skäl för att vägra återbetalning med uppgift om vart Kunden kan hänskjuta ärendet.

10. KUNDENS SKYLDIGHET ATT MEDDELA OM FELAKTIGA ELLER OBEHÖRIGA BETALNINGSTRANSAKTIONER

Kunden skall omedelbart ta del av och granska den information om genomförda Betalningstransaktioner som görs tillgänglig för Kunden av Banken i Kontoextraktet eller på kvittot som Kunden får med sig efter enstaka Betalningstransaktioner.

Om Kunden nekar till att ha lämnat sitt medgivande till en genomförd Betalningstransaktion eller hävdar att Betalningstransaktionen inte genomförts på korrekt sätt, ska Kunden på Bankens begäran medverka till att Banken kan identifiera Betalningstransaktionen samt genomföra nödvändig utredning av den icke godkända och genomförda Betalningstransaktionen.

Kunden ska utan onödigt dröjsmål från det att Kunden får kännedom om icke godkända eller felaktigt utförda Betalningstransaktioner, och senast 13 månader efter debiteringsdagen, underrätta Banken härom och begära rättelse genom att göra en Reklamation. Vid för sen Reklamation får Kunden inte återopla felet mot Banken och Kunden ansvarar då för hela beloppet.

Kunden är skyldig att vid Reklamation lämna de uppgifter som Banken behöver för sin utredning. Vid Reklamation av obehörig Betalningstransaktion ska polisanmälan på begäran av Banken bifogas.

11. BANKENS ANSVAR FÖR GENOMFÖRANDET AV EN BETALNINGSORDER

Kunden ansvarar för att det finns täckning för lämnad Betalningsorder samt att uppgifter som lämnats i Betalningsordern är tillräckliga och korrekta. Banken ansvarar då för att belopp och information överförs till Betalningsmottagarens bank. Om förutsättningarna i första meningen är uppfyllda och beloppet ändå inte överförs till Betalningsmottagarens bank eller Betalningstransaktionen på annat sätt genomförs bristfälligt och Kunden Reklamerat enligt punkten 20 ska Banken, på lämpligt sätt och utan onödigt dröjsmål återbetala beloppet eller återställa det debiterade kontots kontoställning till den som skulle ha förelagat om den bristfälligt genomförda transaktionen inte hade ägt rum samt, om Kunden initierat Betalningsordern med dela Kunden att transaktionen inte genomförts och, möjligt, skälen härför.

Om Banken kan visa att mottagande bank har tagit emot transaktionen är mottagande bank ansvarig för om transaktionen inte blir genomförd eller blir genomförd på ett bristfälligt sätt. Skulle Betalningsmottagarens bank, trots detta ansvar, återsända beloppet är Banken ansvarig för att beloppet snarast återbetalas till Kunden.

För det fall Kunden lämnat felaktiga uppgifter om betalningen (t ex felaktigt kontonummer) är Banken inte ansvarig. Banken ska, på Kundens begäran, vidta skäliga åtgärder för att få tillbaka de medel som betalningen avsåg. För denna tjänst debiterar Banken en administrativ avgift enligt Prislistan.

Banken ska kreditera Kundens Betalkonto så snart som möjligt efter att Banken mottagit medlen. Innan överföring krediteras Kunden uttas de eventuella avgifter som framgår av Avtal och Bankens Prislista.

Kunden har rätt till ersättning för avgifter och ränta som förorsakats denne på grund av att en Betalningstransaktion inte genomförs eller genomförs bristfälligt och detta inte beror på Kunden.

12. ÄNDRING AV VILLKOR OCH UTBUD AV BETALTJÄNSTER

Banken meddelar om ändringar i Avtalet samt övrig information minst två månader innan ändringarna ska börja tillämpas.

Meddelande om ändrad räntesats eller beräkningsgrund för ränta lämnas av Banken genom annonsering i dagspress eller i särskilt meddelande, minst 14 dagar innan ändringen träder i kraft. Information om aktuell räntesats framgår även på Kontoextrakt, via Bankens hemsida eller erhålles från Bankens butiker.

Kunden anses ha godkänt sådan ändring om Kunden inte före den dag då ändringen föreslås träda i kraft underrettar Banken om att Kunden inte godkänner den. Kunden har rätt att omedelbart och avgiftsfritt säga upp Avtalet före den dag då ändringarna föreslås bli tillämpliga.

Ändringar, av räntesatser eller växelkurser, som grundar sig på den avtalade referensräntesatsen eller referensväxelkursen, tillämpas dock omedelbart och utan underrättelse till Kunden.

Banken har rätt att ändra och uppdatera de Betaltjänster som Banken vid var tid erbjuder. Uppdaterad information erhålles från Bankens butiker eller hemsida.

13. UPSÄGNING OCH AVTALSTID

Avtalet gäller från det att Avtalet, enligt Produktvillkoren, träffats och gäller tills vidare om inte annat stadgas i Produktvillkoren. När Avtalet upphör under löpande giltighetstid på grund av uppsägning eller av annan anledning, upphör samtidigt rätten att använda Betalningsinstrumentet för nya betalningar/kontantuttag.

Kunden har rätt att när som helst med omedelbar verkan säga upp Avtalet. Uppsägningen bör göras skriftligen till Banken enligt punkt 3 ovan.

Banken har rätt att säga upp Avtalet skriftligen med en uppsägningstid om minst två månader.

Banken får dock säga upp Avtalet med omedelbar verkan om Kunden har gjort sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott/åsidosat Avtalets villkor eller andra instruktioner eller överenskommelser som gäller för en specifik Betaltjänst. Se de specifika Produktvillkoren för ytterligare instruktioner/kriterier angående uppsägning av Avtal. Banken får även säga upp vissa Betaltjänster, produkter eller tjänster med omedelbar verkan om Kund avlider, försätts i konkurs eller om förvaltare förordnas enligt 11 kap. 7 § föräldrabalken (1949:381).

Om Kund vid uppsägningen har ett tillgodohavande hos Banken som Kund, under de 12 följande månaderna, inte hämtar ut har Banken rätt att från tillgodohavande ta en årlig administrativ avgift enligt Prislistan för att täcka de administrativa kostnaderna i anknäring till det inaktiva kontot.

14. ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

Banken har rätt att till annan överlåta samtliga eller delar av sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet. Banken har även rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina skyldigheter. Kunden har inte rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet.

15. SÄRSKILD INFORMATION OM AVTAL SOM INGÅS PER DISTANS

Distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) omfattar bla 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 informationskyldighet och regler om konsumentens ångerrätt.

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 eller sändas av Kunden till Banken. Ångerrätten gäller bara det inledande Avtalet och inte de transaktioner, tjänster eller motsvarande som utnyttjats på Kundens begäran under ångerristen. Om Kunden har en skuld till Banken p.g.a övertrassering eller liknande har Kunden en skyldighet att reglera denna skuld innan avslut av kontot genomförs.

Om Kunden utövar sin ångerrätt har Banken rätt till ersättning för den avtalade tjänsten för den tid Kunden utnyttjat tjänsten och för kostnader fram till dess ångerrätten utnyttjades.

16. BEGRÄNSNING AV BANKENS ANSVAR

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. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om Banken själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd.

Skada som uppkommit i andra fall skall inte ersättas av Banken, om den varit normal aktam. Banken ansvarar inte för indirekt skada, om inte skadan orsakats av Bankens grova vårdslöshet.

Föreligger hinder för Banken att verkställa betalning eller att vidta annan åtgärd på grund av omständighet som anges i första stycket får åtgärden skjutas upp till dess hindret har upphört. I händelse av uppskjuten betalning skall Banken, om ränta är utfäst, betala ränta efter den räntesats som gällde på förfallodagen. Är ränta inte utfäst är Banken inte skyldig att betala ränta efter högre räntesats än som motsvarar den av Riksbanken fastställda, vid varje tid gällande referensräntan enligt 9 § räntelagen (1975:635).

Är Banken till följd av omständighet som anges i första stycket förhindrad att ta emot betalning, har Banken för den tid under vilken hindret förelagat rätt till ränta endast enligt de villkor som gällde på förfallodagen.

För genomförande av Betaltjänster gäller istället för första och andra styckena ovan att Banken inte ansvarar i fall av osedvanliga eller oförutsägbara omständigheter som Banken inte har något inflytande över och vars konsekvenser hade varit omöjliga för Banken att avvärja trots alla ansträngningar. Ansvar för genomförande av Betaltjänster enligt detta stycke inträder inte heller då Banken eller den Banken anlitat handlar i enlighet med svensk lag eller unionsrätt.

17. INFORMATION OM INSÄTTNINGSGARANTI ENLIGT LAGEN OM INSÄTTNINGSGARANTI

Enligt beslut av Riksgälden omfattas samtliga av Bankens konton av den statliga insättningsgarantin, Riksgäldens Insättningsgaranti. Varje Kund har rätt till ersättning för sin samlagda kontobehållning i Banken med högst 950 000 kronor. Utöver detta belopp kan ersättning ges för särskilda händelser, t ex försäljning av privatbostad, utbetalning av arv eller försäkring, m m, med högst 5 miljoner kronor (tilläggsbelopp), under förutsättning att insättningen gjorts högst 12 månader från den tidpunkt då beloppet krediterades på kontot. Utbetalning av ersättning hanteras av Riksgälden, som ska göra ersättningen tillgänglig för Kunden inom 7 arbetsdagar från den dag då Banken försätts i konkurs eller Finansinspektionen meddelat

beslut om att garantin ska träda in. Vissa Kunder får inte ersättning enligt garantin, exempelvis banker och kreditmarknadsbolag, finansiella institut, kommuner, landsting eller personer som inte identifierats enligt penningtvättslagen (2009:62), m fl. Om det inte förekommit några transaktioner på kontot under de senaste 24 månaderna före ersättningsrättens inträde och ersättningen understiger de administrativa kostnaderna för utbetalningen, sker ingen utbetalning av ersättning. För mer information, se www.insattningsgarantin.se eller kontakta Riksgälden direkt, Riksgälden, 103 74 Stockholm, tel. 08-613 45 00, e-post: ig@riksgalden.se.

18. UPPGIFTLÄMNANDE TILL KREDITUPPLYSNINGSFÖRETAG

Uppgifter om betalningsförsummelse, missbruk av Bankens tjänster kan av Banken komma att lämnas till kreditupplysningsföretag m fl. Ytterligare upplysningar om uppgiftslämnande kan erhållas av Banken enligt punkt 3 ovan.

19. INFORMATION ENLIGT PERSONUPPGIFTLAGEN (PUL)

Banken behandlar de personuppgifter som lämnas i samband med ansökan/intrasseanmälan/Avtal eller som i övrigt registreras 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 Banken (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 registervärd kan Banken 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 Bankens 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 Banken ska kunna uppfylla sina förpliktelser enligt lag. 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 Bankens tjänster och produkter. Personuppgifterna kan, om Kunden inte begärt direktreklamspärr hos Banken, 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 Banken såväl inom som utom EU- och EES-området och av företag som koncernen samarbetar med för att utföra sina tjänster.

Vidare är Banken i vissa fall skyldig enligt lag att lämna personuppgifter, t ex till Finansinspektionen, Skatteverket och Försäkringskassan. Banken kan komma att kontrollera kundinformation mot sanktionslistor som Banken enligt lag eller myndighetsbeslut är skyldig eller har rätt att tillämpa i syfte att säkerställa att inte bristande förutsättningar föreligger för att genomföra vissa banktjänster. Som Kund kan man få information om vilka personuppgifter som behandlas av Banken avseende honom eller henne, genom att lämna eller skicka en skriftlig, egenhändig undertecknad begäran om detta till Banken. Begäran ska ställas till FOREX Bank AB, Personuppgifter, Kornhamnstorg 4, 111 27 Stockholm. Till samma adress kan Kunden även ställa begäran om direktreklamspärr eller begäran om rättelse av felaktig eller ofullständig uppgift.

20. KLAGOMÅL

Om Kunden har reklamerat en Betaltjänst eller annat hos Banken men inte godtar Bankens bedömning i reklamerationsärendet, kan Kunden skriftligen vända sig till Bankens klagomålsansvarige på adressen: FOREX Bank AB, Klagomålsansvarig, Kornhamnstorg 4, 111 27 Stockholm, som utreder ärendet och återkommer till Kunden med ett skriftligt svar. Klagomålsansvarig kan även nås på e-mailadress info@forex.se. För oberoende rådgivning kan du vända dig till Konsumenternas Bank- och finansbyrå, www.konsumenternas.se eller den kommunala konsumentvägledningen.

Om prövningen av Kundens klagomål, trots kontakter med klagomålsansvarig, inte resulterat i en för Kunden tillfredsställande lösning, kan Kunden kontakta Allmänna Reklamerationsnämnden (ARN). En anmälan till ARN måste vara skriftlig och skickas till Allmänna Reklamerationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm. För att nämnden ska pröva ärendet finns bland annat vissa värde- och tidsgränser. Mer information och anmälningsblankett återfinns på www.arn.se.

Klagomål avseende eventuell kredit bör i första hand framföras till den kontaktperson eller enhet inom Banken som tillhandahållit krediten. Möjlighet finns också att kontakta klagomålsansvarig/kundombudsman i Banken.

21. TILLÄMPLIG LAG SAMT BEHÖRIG DOMSTOL

Svensk lag om marknadsföring har följts. Banken har dock rätt att väcka talan i annat land om Kunden har hemvist där eller har tillgångar i det landet.