

Version 2.2, gäller från och med 2018-10-31.
För kunder registrerade före 2018-10-31 gäller denna version däri från 2018-12-31.

Ferratum Bank p.l.c. Allmänna villkor

1 Allmänna villkor

De allmänna villkoren finns på <https://www.ferratumbank.com/se/termsandconditions.html>. De allmänna bestämmelserna tillsammans med detta dokument och andra handlingar som avses i de allmänna bestämmelserna utgör avtalet och reglerar affärsrelationen mellan kunden och Ferratum Bank plc.

2 Definitioner

Se definitionerna i de [Allmänna bestämmelserna](#) som tillsammans med detta dokument reglerar affärsrelationen mellan Kunden och Ferratum Bank plc.

3 Ferratum Transaktionskonto

- 3.1 Ferratum Transaktionskonto är ett onlinekonto till vilket kontoinnehavaren kan överföra medel från andra banker, samt överföra pengar till egna konton hos Ferratum Bank eller till andra banker.
- 3.2 Det är möjligt att ha ett Ferratum Transaktionskonto i varje tillgänglig valuta, upp till högst tjugofem (25) Ferratum Transaktions- och Sparkonton sammanlagt. Utöver detta kan Kunden öppna upp till femton (15) Sparmål.
- 3.3 Banken förbehåller sig rätten att begränsa storleken på de tillgångar Kunden kan ha på sitt Ferratum Transaktionskonto, liksom storleken på de tillgångar som dagligen kan föras ut från Kundens Konton, vilket Banken i sådana fall kommer att meddela Kunden.
- 3.4 Ferratum Transaktionskonto kan öppnas i EUR, SEK, GBP, PLN, DKK, NOK, CHF och ett antal valutor vilka periodiskt specificeras i den uppdaterade prislistan och vid tecknandet av kundavtalet öppnas tre Ferratum Transaktionskonton i ditt namn, var och ett i en valuta, automatiskt av Banken.
- 3.5 Ferratum Transaktionskonton ger ingen ränta.
- 3.6 Kunder som innehar ett Transaktionskonto kan aktivera Boosters, enligt de anvisningar som finns på Webbplatsen eller Ferratum mobilapp, med förbehåll för de ytterligare bestämmelser i paragraferna 4.8 och 4.9 nedan. Vid aktivering av Boosters, kan avgifterna som upprättats i avgiftstabellerna tillämpas.
- 3.7 När Boosters har aktiverats, kommer den/de transaktion/transaktioner som måste utföras enligt de regler som inrättats av Kunden att slutföras med villkor att det finns tillräckligt med tillgångar, inklusive eventuell kontokredit, tillgängliga på Kundens Transaktionskonto. Om Boosters aktiveras en dag under innevarande månad, kommer Kunden debiteras de tillämpliga avgifterna i början av påföljande månad. När virtuella Boosters har aktiverats, kommer Kunden att hållas ansvarig för att betala de tillämpliga avgifterna för hela den månad under vilken Boosters har aktiverats.

4 Ferratum Sparkonto

- 4.1 Ferratum Sparkonto är ett onlinekonto som Banken kan öppna i ditt namn efter det att öppnandet av Ferratum Transaktionskonto har genomförts.

- 4.2** Ett Ferratum Sparkonto ger dig möjlighet att överföra pengar till dina egna konton hos Ferratum Bank eller till andra banker, medan insättningar till detta konto också kan göras från andra Konton och andra banker.
- 4.3** Det kombinerade antalet Ferratum Sparkonton och Ferratum Transaktionskonton får inte överstiga maximalt tjugofem (25).
- 4.4** Banken förbehåller sig rätten att begränsa storleken på de tillgångar du kan ha på ditt Ferratum Transaktionskonto, liksom storleken på de tillgångar som dagligen kan föras ut från dina Konton, vilket Banken i sådant fall kommer att meddela dig.
- 4.5** Ferratum Sparkonto kan öppnas i EUR, SEK, GBP, PLN, DKK, NOK, CHF och ett antal valutor vilka periodiskt specificeras i den uppdaterade prislistan.
- 4.6** Ferratum Sparkonto ger ränteavkastning till en räntesats som regelbundet bestäms av Banken. Tillämpliga räntesatser kan erhållas på Bankens Webbplats, ditt Onlinekonto eller från Bankens kundtjänst.
- 4.7** När medel har satts in på ditt Ferratum Sparkonto kan dessa tas ut omedelbart, efter ett godkännande från banken.
- 4.8** Sparmål är ett sparkonto genom vilket Kunden kan hantera sina besparingar. Kunden kan ha upp till sammanlagt femton (15) Sparmål vid en given tidpunkt. Sparmålet gör det möjligt för Kunden att föra över pengar till hans/hennes egna konto i Ferratum Bank. Kunden kan endast sätta in pengar för att uppnå sparmålet från hans/hennes egna bankkonton hos Ferratum. Kunden kan när som helst öppna eller stänga ett Sparmål via Ferratum-bankens mobilapp. Sparmålet kommer omedelbart att stängas när Kunden stänger det. När sparmålet har stängts kommer eventuellt återstående belopp att överföras till ett av Kundens andra sparkonton hos banken.
- 4.9** Boosters kan endast kopplas till ett (1) Sparmål eller till ett (1) Sparkonto i taget.
- 4.10** Med förbehåll för bestämmelserna i paragraf 3.6, 3.7 och 4.8 ovan (i) gör Avrundning det möjligt för Kunden att avrunda eventuellt belopp på det anslutna sparmålet eller sparkontot som spenderats av Kunden via Bankkortet, enligt de regler som inrättats av Kunden och (ii) Köp för att öka gör det möjligt för Kunden att överföra eventuellt belopp som Kunden spenderat på bankkortet eller Transaktionskontot till det anslutna sparmålet eller sparkontot, med antingen (a) ett fastställt belopp per intervall eller (b) en procentandel av det belopp som spenderats, enligt vad som angetts av Kunden.

5 Berättigade kontoinnehavare

- 5.1** Kontona är tillgängliga som individuella konton för fysiska personer. Kontoinnehavaren är den namngivna ägaren av Kontot, men inte den person som har en fullmakt över kontot. Kontona är inte tillgängliga för stiftelser, företag och andra juridiska personer eller välgörenhetsorganisationer.
- 5.2** En sökande blir en Kontoinnehavare när Banken aktiverar den sökandes första Konto (se paragraf 6).
- 5.3** Om du är besläktad med/eller närstående till/eller du själv är en person i politiskt utsatt ställning, som har en viktig offentlig funktion, är du skyldig att lämna denna information i din Onlineansökan innan ditt Konto aktiveras.
- 5.4** Banken öppnar endast Konton till de kunder som agerar på sina egna vägnar. Du förstår således att Kontona endast kan användas för transaktioner som du genomför i ditt eget namn och på dina egna vägnar och att du samtidigt förbinder dig att inte använda kontona till förmån för någon annan

person. Att anförtro tillgång eller användning av Kontona till en tredje part är förbjudet, och kommer att leda till uppsägning av affärsförhållandet med Banken.

- 5.5** Sökande kommer endast att accepteras som kunder av Banken om de är myndiga, medborgare eller bosatta i Sverige och innehar giltiga identifikationshandlingar som utfärdats och är officiellt godkända inom Europeiska Unionen. De sökande förstår att deras identitetshandlingar måste uppfylla de lagliga kraven för att accepteras i identifieringsprocessen som görs av banken.
- 5.6** Kontoinnehavaren får inte vara permanent bosatt i Förenta staterna, inneha amerikanskt medborgarskap (inklusive dubbel nationalitet) eller inneha ett Green Card för Förenta staterna.

6 Säkerhet och Åtkomst

- 6.1** Banken kommer inte att begära några av dina Säkerhetsuppgifter utöver det som uppges i Säkerhetsföreskrifterna. Om du glömmer någon av dina Säkerhetsuppgifter, eller upptäcker eller misstänker att en annan person har fått kännedom om en eller flera av dina Säkerhetsuppgifter, uppmanas du att omedelbart ringa till Bankens Kundtjänst och följa de instruktioner som finns i Vanliga frågor.
- 6.2** Det är ditt ansvar att säkerställa att Säkerhetsuppgifterna relaterade till ditt Onlinekonto förvaras på ett säkert sätt. Framför allt måste du:
- I händelse av att du förlorar någon av dina Säkerhetsuppgifter, eller om du vet eller tror att någon annan känner till dina Säkerhetsuppgifter, har använt dina konton eller har stulit dem, bör du omedelbart informera Banken genom att ringa till Bankens Kundtjänst.
 - Granska tillgänglig transaktionshistorik och omedelbart informera Banken om eventuella obehöriga transaktioner.
 - Inte låta någon annan använda dina Konton, samt
 - Följa alla säkerhetsvarningar eller råd som Banken ger dig, inklusive alla säkerhetsmeddelanden på Webbplatsen och/eller Onlinekontot.
- 6.3** Banken kommer att göra sitt yttersta för att förhindra obehörig tillgång till ditt Onlinekonto och att se till att det är säkert, samt vidta rimliga åtgärder för att skydda sekretessen av dina Säkerhetsuppgifter. Banken förbehåller sig rätten att omedelbart avsluta användningen av dina Säkerhetsuppgifter för att få tillgång till ditt Onlinekonto och göra uttag från ditt Konto:
- Om Banken har anledning att tro att Onlinekontot inte är, eller inte kommer att vara, säkert.
 - Om Banken har anledning att tro att obehörig eller bedräglig användning av Onlinekontot förekommer, eller
 - Om du har informerat Banken om obehörig eller bedräglig användning av Onlinekontot.
- 6.4** Om någon av Bankens tjänster som nås från ditt Onlinekonto är spärrad kan du ringa Bankens Kundtjänst eller använda meddelandetjänsten för att begära att den spärrade tjänsten öppnas för användning igen.
- 6.5** Du uppmanas att omedelbart ringa Bankens Kundtjänst eller kontakta Banken genom meddelandetjänsten om du skulle stöta på något av följande problem:
- Om du upplever problem när du använder Bankens Webbplats eller Ferratum mobilapp.

- Om du upptäcker något tekniskt problem eller annat fel i samband med hur du ansluter dig till ditt Onlinekonto, vilket kan riskera säkerheten hos Bankens tjänster; eller
- Om du upptäcker några avvikelser vid betalningsförfarande via tredje part på webbplatser eller någon annanstans, som kan leda till att någon obehörig använder eller får tillgång till ditt Onlinekonto utan ditt tillstånd.

7 Öppnande av Konto

- 7.1** För att öppna ett Konto måste du fylla i en Onlineansökan, samt läsa och acceptera dessa villkor.
- 7.2** Processen för att öppna ett Konto kommer endast slutföras när alla kontroller för kontoöppning har utförts av Banken. I vissa fall, t.ex. om misstankar har uppstått angående den sökandes identitet, kan Banken avvisa din ansökan att öppna Konto. Under dessa omständigheter anses du inte ha öppnat ett Konto.
- 7.3** När öppnande av Konto har genomförts kommer Kontot att aktiveras.
- 7.4** Banken förbehåller sig rätten att delge behöriga myndigheter dina uppgifter för att uppfylla Bankens rapporteringsskyldighet (t.ex. rapportera skatteinformation för EU-invånare).
- 7.5** Du skall omedelbart informera Banken, genom att skicka ett meddelande till Banken från ditt Onlinekonto eller ringa Ferratums Kundtjänst, om det skulle uppstå några ändringar av dina personliga uppgifter som angivits i din Kontoansökan.

8 Betalningar till ditt Konto

- 8.1** När processen för öppning av konto är genomförd kommer du få en bekräftelse från oss, varpå den första överföringen av medel kan göras till dina Konton.

9 Bekräfta transaktioner på dina Konton

- 9.1** När vi mottagit en instruktion från dig att genomföra en transaktion, kommer du att få ett meddelande på ditt Onlinekonto.
- 9.2** Om tillgången till Ferratum mobilapp av exceptionella omständigheter är avstängd, kan Banken kräva alternativa metoder för fullgod identifiering för att därefter kunna utföra dina instruktioner.
- 9.3** Banken tillhandahåller inte någon skriftlig bekräftelse när du tar emot medel på ditt Konto. Dessa belopp kommer att visas på ditt Onlinekonto.

10 Transaktionsöversikt

- 10.1** En transaktionsöversikt som visar detaljer för genomförda transaktioner (inklusive uttag, insättningar, inkommande och utgående betalningar, betald ränta och övrig tillämplig kontoaktivitet) på ditt/dina öppna Konto(n) finns alltid till ditt förfogande via ditt Onlinekonto. Denna visar genomförda transaktioner och sparas i Bankens system.

11 Kontoutdrag och Transaktionsuppgifter

- 11.1** Banken tillhandahåller ett månatligt Kontoutdrag genom transaktionshistoriken som finns tillgänglig på ditt Onlinekonto. Du godkänner att ta emot ett månatliga Kontoutdrag och andra uttalanden elektroniskt genom ditt Onlinekonto.
- 11.2** Om du vill att Banken skickar dig en kopia av ett särskilt Kontoutdrag kan du ringa till Bankens Kundtjänst. Särskilda Kontoutdrag är avgiftsbelagda enligt avgiftstabellen som finns på Bankens webbplats.
- 11.3** Angående Kontoutdrag och Transaktionsöversikter löper en dag från 8:00 till 15:00 CET och instruktioner som inkommit senare än 15:00 CET anses ha erhållits följande dag.
- 11.4** Du ombeds kontrollera alla Kontoutdrag från dina Konton hos Ferratum, anmärkningar och övriga rapporter omedelbart vid mottagandet. I händelse av felaktigheter eller ofullständiga uppgifter är det din skyldighet att omedelbart meddela Banken.

12 Priser och avgifter

- 12.1** De priser och avgifter som gäller för Kontona, Ferratum Bankkort och alla andra Bankprodukter och tjänster, specificeras i avgiftstabellen som regelbundet uppdateras av Banken och som finns tillgänglig på Bankens Webbplats och genom Ferratum Mobilapp. Avgiftstabellen kan även erhållas på begäran genom Bankens Kundtjänst.

13 Ferratum Bankkort

- 13.1** Ferratum Bankkort utfärdas av Banken efter att kundavtal har tecknats.
- 13.2** Du måste signera kortet omedelbart efter mottagande. Bankkortet får endast användas av dig och du måste behandla det aktsamt. Du får inte göra åverkan på någon magnetremsa eller integrerad krets (chip) på Bankkortet. Vidare får du inte avslöja Kortnumret, förutom när du på ett korrekt sätt använder Bankkortet, och du måste följa alla instruktioner som Banken kan utfärda angående säker förvaring av Bankkortet och dess nummer.
- 13.3** Bankkortet förblir Bankens egendom och måste återlämnas på begäran.
- 13.4** Du kan endast använda Bankkortet under den giltighetsperiod som anges och för belopp som inte gör att kontobegränsningen överskrids. Bankkortet får ej användas om det är annullerat eller stoppat av oss.
- 13.5** Du får endast använda Bankkortet för att betala för varor eller tjänster, eller för att få kontanta förskott, eller för andra ändamål som Banken tillåter från fall till fall. Bankkortet får inte användas för några illegala ändamål. Användning av Bankkortet kan ske:
 - i) genom att Kortinnehavaren signerar en säljverifikation eller en orderblankett som visar Kortnumret (bland annat), eller
 - ii) genom att Kortinnehavaren anger PIN-kod (Personal Identification Number) på den elektroniska kassaterminalen (EPOS Kassasystem) eller PIN-dosan för att bekräfta och godkänna en transaktion, eller
 - iii) genom en bankomat eller annan automat, ibland tillsammans med PIN-kod, eller
 - iv) ibland över telefon då kortnummer och andra uppgifter anges, eller
 - v) genom internet eller annan elektronisk media (inklusive interaktiv television) då kortnummer och andra uppgifter anges. Banken rekommenderar användning av webbplatser och programvara som erbjuder "säker betalning" när du anger dina Kortuppgifter på internet.
- 13.6** Din signatur på säljverifikationen eller annan order- eller godkännandebblankett som visar ditt Kortnummer, åberopande av ditt Kortnummer och/eller andra uppgifter över telefon eller internet,

eller inmatning av din PIN-kod innebär att du lämnat ditt medgivande att genomföra en transaktion.

- 13.7** En transaktion kan inte återkallas av dig själv när du väl har lämnat ditt medgivande som beskrivs ovan.
- 13.8** Det förblir ditt eget ansvar att säkerställa att ditt förnyade Bankkort är i din ägo innan utgångsdatumet för ditt Bankkort. Du måste ge Banken besked minst 30 dagar innan utgångsdatumet för ditt Bankkort om du inte önskar förnya ditt kort. Om inget sådant besked har erhållits, har Banken automatiskt rätt att utfärda ett nytt Kort.

14 Välja och skydda din PIN-kod

Du väljer din PIN-kod när kundavtalet tecknas med Banken. Denna PIN-kod måste hållas hemlig. Detta innebär att du inte får avslöja den för någon annan, inklusive polisen och/eller Bankpersonal eller anteckna den på ett sådant sätt att en annan person kan upptäcka den. Du måste följa alla andra instruktioner som Banken kan utfärda angående skydd av PIN-koden.

15 Förlust av bankkort eller obehörig användning av Bankkort

- 15.1** Kortinnehavaren måste vidta alla rimliga försiktighetsåtgärder för att förhindra förlust, stöld eller bedräglig användning av Bankkortet och att PIN-koden avslöjas för någon annan. Kortinnehavaren måste läsa kontoutdragen noggrant när de blir tillgängliga online eller via Ferratum Mobilapp. Kortinnehavaren måste omedelbart meddela Banken vid upptäckt, eller till och med misstanke om, obehörig användning av Bankkortet eller att Bankkortet har förlorats, stulits, förskingrats eller att det kan missbrukas, eller att Kortinnehavaren misstänker, eller att det finns anledning för Kortinnehavaren att misstänka, att PIN-koden har kommit till någon annans kännedom. Kortinnehavarens meddelande till Banken om obehöriga transaktioner får inte nå Banken senare än 13 månader efter upptäckten av sådana transaktioner på ditt Ferratum Transaktionskonto.
- 15.2** För händelser beskrivna i paragraf 15.1 ovan och bestämmelserna i denna paragraf, undersöker Banken vanligtvis de obehöriga transaktionerna och, om Banken är tillräckligt säker på att transaktionen inte godkändes av dig och att du inte är ansvarig, återbetalar Banken till Huvudkontot beloppen för de obehöriga transaktionerna (inklusive ränta eller avgifter du betalat till följd av transaktionen, samt den ränta som Banken skulle ha betalat dig för detta belopp), om beloppet överstiger 5 EUR. Därefter har inte Banken några fler skyldigheter gentemot dig. Du är dock ensam ansvarig för eventuellt belopp som debiteras ditt konto på grund av en otillåten transaktion om banken har informerat dig om transaktionen och du inte meddelar banken om den obehöriga transaktionen inom 13 månader från den dag då beloppet debiterades till ditt konto. Om en obehörig transaktion har utförts på grund av att du inte har skyddat din PIN-kod eller annan personlig kod är du ansvarig för det belopp som debiteras på grund av obehörig transaktion upp till högst 1 200 kronor. Du kommer dock att vara ansvarig för alla transaktioner som gjorts med ditt Bankkort eller din PIN-kod upp till ett maximalt belopp på 12 000 SEK om du har agerat med grov oaktsamhet genom att ha:
- Underlåtit att använda ditt Bankkort i enlighet med dessa allmänna villkor, och särskilt om du inte har vidtagit alla rimliga åtgärder för att skydda ditt Bankkort och PIN-koden.
 - Underlåtit att meddela Banken omedelbart när du upptäckte:
 - förlusten, stölden, missbruket eller den obehöriga användningen av Bankkortet, eller

- posten på ditt/dina Konto/n som visar obehöriga transaktioner, eller
 - alla fel eller övriga oegentligheter i hur vi hanterar ditt/dina Konto/n, eller
 - misstänkte att PIN-koden är känd av någon obehörig tredje part.
 - Antecknat PIN-koden på ett sätt som är lätt att identifiera, särskilt på Bankkortet eller på annat föremål som du förvarar eller medför tillsammans med Bankkortet.
 - På annat sätt agerat med stor oaktsamhet eller bedräglighet.
- 15.3** Efter underrättelse till oss, är du inte ansvarig för några transaktioner som utförts med ditt förlorade, stulna eller missbrukade Bankkort. Detta gäller dock inte om du har agerat bedrägligt.
- 15.4** Underrättelse skall göras till Banken via meddelandetjänsten som finns tillgängligt på ditt Onlinekonto eller genom att ringa telefonnummer 0046-20202121, vilket är öppet 24h om dygnet. Banken kommer sedan vidta nödvändiga åtgärder för att stoppa användningen av Bankkortet.
- 15.5** Banken kommer behöva information och din medverkan för att hjälpa till att återfå Bankkortet eller identifiera bedrägeri. Du måste därför samarbeta med Banken och med polisen under Bankens försök att återfå Bankkortet och att undersöka alla obehöriga transaktioner du har rapporterat på ditt Konto. Om du ombeds rapportera sådana transaktioner till polisen, måste detta ske så snart som möjligt.
- 15.6** Om du skulle få tillbaka Bankkortet efter det att du har anmält det som förlorat eller stulet, får du inte använda det.
- 15.7** Om du behöver ett ersättningskort kan du begära att Banken utfärdar ett ersättningskort. En avgift kan gälla för ersättningskortet enligt Avgiftstabellen. Du kan byta PIN-kod när som helst genom korttjänsten på ditt Onlinekonto.
- 15.8** Beroende på vilket land du befinner dig i erbjuder Banken även en akuttjänst för ersättningskort, till en kostnad enligt Avgiftstabellen. Om du inte behöver använda denna tjänst skall du kontakta Bankens kundtjänst.

16 Tillgångar och användning av Bankkort

- 16.1** Banken belastar Huvudkontot med alla belopp för transaktioner som gjorts med Bankkortet i EUR, medan alla transaktioner som gjorts i andra utvalda valutor belastar anslutna Ferratum Transaktionskonton i motsvarande valutor. Transaktioner i andra valutor än ovan kommer att belasta Huvudkontot. Banken kommer även debitera ditt konto alla belopp som debiterats av andra banker för användning av deras kontantuttags- eller betalningssystem och alla andra belopp du är skyldig Banken över tid under dessa Allmänna villkor eller övriga villkor i samband med användning av Bankkortet eller Kontona, enligt paragraf 15 ovan, även om du inte har godkänt den transaktionen.
- 16.2** Kortinnehavaren skall säkerställa att det finns tillräckligt med medel tillgängliga på Huvudkontot och andra anslutna Ferratum Transaktionskonton för att täcka alla transaktioner som gjorts med Bankkortet.
- 16.3** Kortinnehavaren är inte under några omständigheter behörig att övertrassera Kontot/Kontona.
- 16.4** Dessutom, oaktat ovanstående, har Banken alltid rätt att neka auktorisering för en Korttransaktion baserat på saklig grund, inkl. de fall då det inte finns tillräckligt med medel på Huvudkontot eller något annat anslutet Ferratum Transaktionskonto för att täcka en sådan transaktion (Banken är inte skyldig att ta hänsyn till om det finns medel tillgängliga på andra Konton som innehas av Kortinnehavaren), om transaktionen strider mot något av dessa Villkor eller om Bankkortet eller

- Kontot har blivit eller riskerar att bli missbrukat eller om det finns något annat giltigt skäl att göra så. Detta skulle innefatta Bankens rätt att begränsa användningen av kortet i vissa länder och för vissa transaktioner i enlighet med dess efterlevnadsregler. Kunden har skyldighet att höra med Banken regelbundet angående vilken restriktion som kan vara tillämplig.
- 16.5** När en handlare har sökt auktorisation från Banken kommer det godkända beloppet att minska tillgängligt saldo på Huvudkontot.
- 16.6** Om du använder ditt kort för ett kontantuttag eller för att göra en betalning i en annan valuta än huvudkontots valuta eller tillhörande Ferratum Transaktionskonton, omvandlas beloppen till huvudkontots valuta enligt de valutakurser som är tillämpliga vid den tidpunkten som transaktionerna godkändes av MasterCard och alla avgifter betalas av Kortinnehavaren. Kortinnehavaren bör även vara medveten om att valutakurserna tillgängliga på Bankens webbplats eller via Ferratum mobilapp endast är referensvärden och kan variera vid korttransaktioner.
- 16.7** Kontantuttag som effektuerats med Bankkortet i annan bank eller uttagsautomat kan omfattas av en avgift, i enlighet med den andra bankens avgiftstariff. Ferratum Bank har ingen kontroll eller bestämmanderätt över avgifter och kostnader som ålagts av andra banker eller operatörer för uttagsautomater.
- 16.8** Om Kortinnehavaren skulle vilja ha möjlighet att ge Banken instruktioner beträffande Kontona över telefon, kommer Banken ställa ett antal frågor till Kortinnehavaren, baserade på information som är känd för Banken om Kortinnehavaren och/eller Kortinnehavarens transaktioner på Kontot innan Kortinnehavarens instruktioner accepteras. Banken kan ställa ytterligare frågor för att kunna identifiera Kortinnehavaren.
- 16.9** I händelse av att Kortinnehavaren inte effektuerar betalning som överenskommet, eller om Kortinnehavaren inte uppfyller sina skyldigheter, eller om en transaktion strider mot dessa Villkor, kan Banken, genom att i förväg meddela Kortinnehavaren, debitera något av kontona som Kortinnehavaren har hos Banken, med hela eller delar av det förfallna beloppet, ränta och avgifter. Detta skall inte påverka Bankens rätt att avsluta Avtalet, till vilket hänvisas nedan.
- 16.10** Kortinnehavaren får på Onlinekontot ange utgiftsgränserna för betalningstransaktioner som genomförs via kortet. Som en förebyggande åtgärd mot bedrägeri och/eller om ditt Konto har öppnats nyligen, eller i den händelse att omständigheter uppstår som enligt Bankens åsikt orsakar eller kan orsaka att du bryter mot dessa Allmänna villkor, kan gränsbeloppet för dagliga transaktioner och/eller kontantuttag ändras av Banken, såsom bedöms lämpligt under omständigheterna. Information om dessa beloppsgränser kan erhållas på Bankens Webbplats, ditt Onlinekonto eller från Bankens Kundtjänst.
- 16.11** Banken ska ha rätt att blockera Bankkortet om faktiska skäl i samband med Bankkortets säkerhet motiverar detta om det finns misstankar om obehörig eller bedräglig användning av kortet. I det här fallet kommer Banken meddela Kunden om blockeringen av kortet om det är möjligt före, men senast strax efter att blockeringen har upprättats. Anledningen till blockeringen ska anges i meddelandet. Det är inte nödvändigt att ange skälen om banken därmed skulle bryta mot lagstadgade skyldigheter. Banken kommer att avblockera kortet eller ersätta det med ett nytt kort om orsakerna till blockeringen inte längre gäller. Kunden kommer omgående informeras om att blockeringen tagits bort.

17 Skyldighet att kontrollera kontoutdrag och transaktionsuppgifter

- 17.1** Du är skyldig att kontrollera kontoutdrag, transaktionsuppgifter och information om enskilda Korttransaktioner.
- 17.2** Du ska omedelbart kontakta Banken om du anser att en transaktion på ditt Konto är obehörig eller på annat sätt felaktigt.

18 Kommunikation och betalningsinstruktioner

- 18.1** Du kan ge banken särskilda instruktioner eller få information om din Profil och/eller ditt Konto genom Ferratum mobilapp eller genom att ringa Bankens kundtjänst. Du ombeds alltid att följa anvisningarna i Vanliga frågor (FAQ) när du kommunicerar med Banken.
- 18.2** Du samtycker till att, så länge Banken har tillgång till informationen som beskrivs i Säkerhetsföreskrifterna, Banken (utan att erhålla bekräftelse från dig) kan lämna ut konfidentiell information som Banken har tillgång till, om dig och om ditt Konto. I sådana fall skall Banken inte hållas ansvarig om en obehörig person ger Banken den begärda informationen.
- 18.3** En instruktion till Banken enligt ovan är oåterkallelig och kan inte annulleras eller upphävas.
- 18.4** Kunden får instruera banken att överlåta icke-kontanta medel till förmån för en betalningsmottagare genom överföring till betalningsmottagarens betaltjänstleverantör. Kunden kan också instruera banken att regelbundet överlåta en fast summa pengar till samma konto hos betalningsmottagaren vid ett visst återkommande datum (stående order).
- 18.5** När banken ger en betalningsinstruktion enligt punkt 18.4 ovan måste kunden använda följande unika identifierare av betalningsmottagaren:

<u>Destinationsområde</u>	<u>Valuta</u>	<u>Unik identifierare för betalningsmottagare</u>
Sverige	Euro	IBAN
Gränsöverskridande inom EES	Euro	IBAN
Sverige eller inom EES	Andra valuator än Euro	IBAN och BIC eller kontonummer och BIC
Utanför EES	Euro och andra valutor	IBAN och BIC eller kontonummer och BIC

- 18.6** Kunden ska samtycka till genomförandet av en betalningsinstruktion som utfärdats till banken genom att ge banken den information (inklusive den PIN-kod) som begärs på Ferratum mobilapp. Kunden måste se till att denna information är tydlig, fullständig och korrekt. Otydlig, ofullständig eller felaktig information kan leda till förseningar eller missbruk av överföringar, vilket eventuellt leder till förlust eller skada för kunden.
- 18.7** En betalningsinstruktion ska vara giltig så snart den mottagits av banken i bankens utsedda online-bankserver. Innan en betalningsinstruktion utförs ska banken på Kundens begäran ange de avgifter som betalaren ska betala och i förekommande fall en fördelning av beloppet för eventuell avgift.

Endast beträffande de betalningstransaktioner som utförs inom EES antingen i Euro eller i någon annan valuta nom EES, ska Banken på Kundens begäran även ange den maximala genomförandeperiod som gäller för den enskilda betalningstransaktionen. Om betalningsinstruktionen är mottagen av banken på en dag som inte är en bankdag, ska betalningsinstruktionen anses ha mottagits på följande bankdag. Om en betalningsinstruktion är mottagen efter stopptiden ska den anses ha mottagits följande bankdag för att avgöra när genomförandeperioden börjar.

- 18.8** När en betalningsinstruktion har mottagits av Banken kan Kunden inte längre återkalla den. Fram till dess kan Kunden återkalla betalningsinstruktionen genom att göra en försäkran för detta till Banken, genom att kontakta Bankens kundtjänst på telefon 202 202 211. Om Banken och Kunden har kommit överens om ett visst datum för genomförandet av en betalningsinstruktion kan Kunden återkalla sådan betalningsinstruktion eller den stående ordern fram till slutet av bankdagen före det avtalade datumet. Om återkallandet av en stående order tas emot av Banken i god tid ska inga ytterligare betalningstransaktioner utföras enligt denna stående order.
Efter de tidpunkter som nämns ovan enligt paragraf 18.8 kan den aktuella betalningsanvisningen endast återkallas av Kunden om Banken och Kunden har kommit överens om det. Detta avtal träder i kraft endast i det särskilda fall där Banken klarar av att förhindra verkställighet eller återkräva betalningsinstruktionen.
Om den relevanta betalningsinstruktionen redan har behandlats kan Banken behöva återkalla beloppen från mottagarens bank- eller betaltjänstleverantör.
- 18.9** Banken ska genomföra den relevanta betalningsinstruktion som Kunden utfärdat enligt klausul 18.6 ovan efter mottagandet och under förutsättning att (i) Den information som begärs för genomförandet tillhandahålls på det sätt som krävs enligt punkt 18.6 ovan och (ii) ett tillräckligt kreditaldo i betalningsinstruktionens valuta är tillgängligt eller tillräcklig kredit har beviljats. Banken och de andra betalningstjänstleverantörerna som är involverade i genomförandet av en betalningsinstruktion ska ha rätt att genomföra kreditöverföringen enbart med hjälp av den unika identifieraren för den betalningsmottagare som tillhandahållits av Kunden. Banken ska informera Kunden minst en gång i månaden om genomförandet av kreditöverföringar via kontoutdraget som finns tillgängligt på Onlinekontot.
- 18.10** Endast beträffande sådana betalningstransaktioner som utförs inom EES, antingen i Euro eller i någon annan valuta inom EES, krediteras beloppet av en betalningstransaktion till betalningsmottagarens betaltjänstleverantörs konto senast i slutet av nästa bankdag efter den tidpunkt på mottagningsdatumet för betalningsordern (eller det begärda genomförandedatumet) enligt definitionen i avsnitt 18.7. Debiteringsvärdet för ett belopp som debiteras från ditt Ferratum Transaktionskonto görs inte tidigare än den tidpunkt då beloppet för betalningstransaktionen debiteras från ditt Ferratum Transaktionskonto.
- 18.11** Valuteringsdagen för kreditering av ditt Ferratum Bankkonto är inte senare än den bankdag då betalningstransaktionens belopp krediteras ditt Ferratum Bankkonto. Betalningsbeloppet ställs till ditt förfogande omedelbart efter det att beloppet krediteras ditt Ferratum Bankkonto, men endast i den utsträckning att (i) det inte sker någon valutakonvertering till ditt Ferratum Bankkonto; eller att (ii) det sker valutakonvertering till ditt Ferratum Bankkonto mellan euron och en medlemsstats valuta eller mellan två medlemsstaters valuta.

Banken förbehåller sig rätten att kräva återbetalning från Kunden och/eller omedelbar debitering från Ferratum Transaktionskonto utan föregående meddelande, av det belopp som banken felaktigt betalat till Ferratum Transaktionskonto. Kunden ska informeras om sådan debitering från bankens sida i kundens kommande kontoutdrag.

18.12 Endast begränsad till de betalningstransaktioner som genomförs inom EES antingen i Euro eller i alla andra valutor är Banken ansvarig gentemot Kunden för korrekt genomförande av betalningsinstruktionen. Banken är inte ansvarig om Banken kan bevisa att:

- För kommande betalningstransaktioner har Banken överfört pengarna till betalningsmottagarens betaltjänstleverantör i enlighet med de förseningar som anges i dessa villkor.
- För inkommande betalningstransaktioner har Banken vederbörligen krediterat ditt Ferratum Transaktionskonto.

Banken kan inte hållas ansvarig om felaktigt utförande av betalningstransaktionen beror på att Kunden har uppgett felaktiga bankuppgifter eller om kunden meddelat information utöver det som krävs för att betalningsinstruktionen ska genomföras.

Där Banken är ansvarig enligt denna paragraf 18.1, om inte Kunden ger Banken andra särskilda instruktioner, ska Banken:

- För utgående betalningstransaktioner, återbeta utan dröjsmål till Kunden beloppet av den icke-genomförda eller defekta betalningstransaktionen och, i förekommande fall, återställa ditt debiterade Ferratum Transaktionskonto till det saldo det skulle ha haft om den felaktiga betalningsinstruktionen inte ägt rum.
- För inkommande betalningstransaktioner, omedelbart kreditera ditt Ferratum Transaktionskonto med transaktionsbeloppet.

18.13 Endast begränsad till de betalningstransaktioner som utförs inom EES, antingen i Euro eller i alla andra valutor, har Kunden rätt gentemot Banken till återbetalning av ett betalningsbelopp som har debiterats vilket är baserat på en auktoriserad betalningstransaktion initierad av eller genom betalningsmottagaren om det exakta beloppet inte anges i auktorisationen och om betalningsbeloppet överstiger det belopp som Kunden kunde ha förväntat sig i enlighet med sitt tidigare utgiftsbeteende, gäller dessa Allmänna villkor och respektive villkor för det enskilda fallet. Anledningar i samband med valutabyte ska inte övervägas om den referensväxelkurs som överenskommits mellan parterna använts som underlag.

Kunden kommer på begäran av Banken förklara de faktiska omständigheter på vilka han/hon baserar sina återbetalningskrav. Kunden kan komma överens med Banken om att han/hon inte har rätt till återbetalning om han/hon har givit sitt samtycke till genomförandet av betalningstransaktionen direkt till Banken och om så är fallet informeras han/hon om den kommande betalningstransaktionen minst fyra (4) veckor före Bankens förfallodag. En fordran på återbetalning från Kundens sida utsluts om han/hon inte åberopar det gentemot Banken inom åtta (8) veckor från det att betalningsbeloppet debiterats. Banken kommer, inom tio (10) arbetsdagar efter mottagandet av återbetalningskrav, antingen att återbeta hela beloppet för betalningstransaktionen eller informera Kunden om skälen till att de nekar att lämna återbetalning.

18.14 Banken kan neka till att genomföra en utgående och/eller en inkommande betalningsinstruktion. Innan Banken agerar på en betalningsinstruktion kan den också begära ytterligare bekräftelse från dig, eller vidta ytterligare åtgärder för att verifiera att du godkänner den. Exempelvis kan Banken be dig att tillhandahålla mer information för att verifiera din identitet. Banken kan under vissa

omständigheter neka eller skjuta upp genomförandet av en utgående och/eller inkommande betalningsinstruktion, inkluderat, men ej begränsat till:

- Det finns inte tillräckliga medel på ditt Konto för att göra ett uttag eller överföring av medel;
- Banken är bunden att följa legala/rättsliga krav;
- betalningsinstruktionen är inte tydlig, eller om du har gett Banken otillräckliga uppgifter för att genomföra betalningsinstruktionen;
- Banken tror att betalningsinstruktionen kan ha givits av dig eller någon annan som använt dina Säkerhetsuppgifter med syftet att erhålla tillgångar eller någon annan tjänst på illegalt eller bedrägligt sätt;
- Genomförandet av betalningen skulle betyda att du överskrider daglig eller annan beloppsgräns eller begränsning av betalningar som kan göras till eller från ditt Konto.
- Banken tror eller misstänker att det finns tecken på bedrägeri, penningtvätt eller finansiering av terrorism eller någon annan situation som ger upphov till oro angående efterlevnad.

18.15 För att kunna bedöma bakgrunden för den inkommande betalningen innan banken beslutar om avslag, blockering eller kreditering av betalningen förbehåller sig banken rätten att erhålla ytterligare information och dokumentation samt korrigerade eller kompletterande betalningsinstruktioner från Kunden och från det beställande finansinstitutet. Ferratum Bank ansvarar inte för Kunden för eventuella förseningar i krediten eller avslaget. Vid avslag har Ferratum Bank rätt att informera alla parter som är involverade i transaktionen om orsaken till att betalningen inte krediterats

18.16 Om inte annat anges i lagen, ska Banken informera dig snarast i den händelse att en betalningsinstruktion nekats eller försenas. Banken ska informera dig om anledningen till att betalningen har nekats eller försenats och den ska informera dig om vilka åtgärder du kan vidta för att korrigera eventuella sakfel som har lett till Bankens nekande eller försening. Banken kontakter dig genom direkt kommunikation på meddelandecentrat på ditt Onlinekonto.

18.17 Banken kan efter eget omdöme gå med på att acceptera instruktioner från en person som är din advokat (rättslig befogenhet att agera för dig). I sådana fall kommer banken att kräva specifik dokumentation för att säkerställa att en sådan advokat har identifierats på ett korrekt sätt och säkerställa att han/hon är korrekt auktoriserad.

18.18 Kunden kan via Kundens Onlinekonto sätta upp gränserna för betalningstransaktioner via Ferratum mobilapp. Som bedrägeribekämpningsåtgärd och/eller om ditt konto har öppnats nyligen eller om det uppstår omständigheter som enligt bankens uppfattning orsakar eller kan leda till att du bryter mot dessa Allmänna villkor, kan de dagliga transaktionsgränserna ändras av Banken enligt vad som anses lämpligt efter omständigheterna. Information om dessa gränser kan erhållas från Bankens webbplats, ditt Onlinekonto eller bankens kundtjänst.

18.19 Banken har rätt att blockera tillgången till något av dina Konton om faktiska skäl i samband med säkerheten för något av dina konton motiverar detta om det finns misstankar om obehörig eller bedräglig användning av något av dina konton. I det här fallet kommer Banken att meddela Kunden om blockeringen av tillgången till berörda konto(n) om möjligt före, men senast strax efter att blockeringen har upprättats. Anledningen till blockeringen ska anges i meddelandet. Det är inte nödvändigt att ange skälen i den mån Banken därmed bryter mot lagstadgade skyldigheter. Banken

kommer att avblockera åtkomst till berörda konto(n) om skälen till blockeringen inte längre gäller. Kunden kommer omgående informeras om att blockeringen är borttagen.

18.20 Du måste vidta alla rimliga försiktighetsåtgärder för att hålla dina personliga säkerhetsfunktioner för Onlinebanktransaktioner konfidentiella och säkra enligt gällande bestämmelser i Bankens Allmänna villkor. Du måste läsa uttalandena noggrant när de blir tillgängliga online eller via Ferratum mobilapp. Du måste omedelbart meddela Banken efter upptäckt eller misstänkt obehörig användning av dina personliga säkerhetsfunktioner eller att dina personliga säkerhetsfunktioner har förlorats, stulits, missbrukats eller att de kan missbrukas eller du misstänker eller det finns anledning att misstänka att dina personliga säkerhetsfunktioner är kända för en annan person. Kundens anmälan till banken om eventuella otillåtna transaktioner ska inte nå Banken senare än tretton (13) månader efter det att sådana transaktioner debiterats på ditt Ferratum Transaktionskonto.

Med förbehåll för bestämmelserna i denna klausul kommer Banken i allmänhet undersöka de otillåtna transaktionerna och om transaktionen inte godkändes av dig kommer Banken återbetala beloppet för de otillåtna transaktionerna till primärkontot (inklusive eventuella räntor eller avgifter som du betalat som resultat av transaktionen, liksom eventuell ränta som banken skulle ha betalat dig för det beloppet) över ett belopp av 5 euro. Därefter är Banken endast ansvarig om den handlar med vilje eller med grov oaktsamhet. Om det handlar med enkel försumlighet är Banken endast ansvarig för att bryta mot en väsentlig avtalsförpliktelse, förutom när den otillåtna transaktionen berodde på onormala och oförutsedda omständigheter utanför Bankens kontroll, vars konsekvenser skulle ha varit oundvikliga trots alla ansträngningar för det motsatta.

Du kommer emellertid att vara obegränsat ansvarig för alla transaktioner som utförs genom att använda ditt konto före anmälan i enlighet med denna klausul om du:

- avsiktligt eller med grov oaktsamhet misslyckades med att använda dina personliga säkerhetsfunktioner och/eller din Ferratum mobilapp i enlighet med villkoren (inklusive att hålla dina personliga säkerhetsfunktioner säkra och konfidentiella) eller
- avsiktligt eller med grov oaktsamhet misslyckades med att meddela oss om förlusten eller stölden av några personliga säkerhetsfunktioner, eller
- på annat sätt agerat med grov oaktsamhet eller bedrägligt

Anmälan ska göras till banken via det meddelandecenter som finns tillgängligt på ditt Onlinekonto eller genom att ringa 0046 202 021 21, som är tillgängligt dygnet runt. Banken kommer då att vidta nödvändiga åtgärder för att stoppa obehörig användning av de personliga säkerhetsfunktionerna. Banken kommer kräva information och din hjälp för att hjälpa den att återställa de personliga säkerhetsfunktionerna eller identifiera bedrägerier.

Du är därför skyldig att samarbeta med banken och med polisen i Bankens ansträngningar att återställa de personliga säkerhetsfunktionerna och att undersöka eventuella obehöriga transaktioner som du rapporterar om ditt Ferratum Transaktionskonto. Om du ombeds anmäla sådana transaktioner till polisen måste detta ske så snart som möjligt.

Om du erhåller de personliga säkerhetsfunktionerna efter att du har anmält dem förlorade eller stulna, får du inte använda dem.

18.21 Du kan normalt få daglig tillgång till din profil/dina konton genom ditt Onlinekonto. Emellertid kan rutinunderhåll, hög volym av förfrågningar och trafik i systemen och andra omständigheter sakta ner, hindra eller fördröja online-access.

18.22 Banken accepterar inte betalningsinstruktioner eller begäran om information om din profil/ditt konto via post eller e-post.

18.23 Du kommer att underrättas på lämpligt sätt om Bankens kontaktuppgifter skulle ändras.

18.24 Banken kontaktar dig genom direkt kommunikation på meddelandecentrat på ditt Onlinekonto och/eller postadress. Om dina kontaktuppgifter ändras måste du omedelbart uppdatera dessa via Ferratum mobilapp eller informera kundtjänst. Ett sådant meddelande gäller endast från den tidpunkt då Banken har tagit emot det och verifierat riktigheten i meddelandet. De meddelanden som skickas från Banken till dig genom meddelandecentrat eller till den postadress du meddelat Banken, är bindande för dig. Om du inte informerar Banken om ändring av din postadress och, som följd av detta, post returneras till oss, kan Banken begränsa din access till Onlinekontot tills dess att Banken erhåller tillfredsställande bevis på din nya postadress.

19 Överföring av medel mellan egna konton hos Banken

19.10 Överföring av medel mellan egna konton

Betalningsinstruktioner bearbetas i realtid och ränta enligt räntesats som gäller för berört Konto (antingen debet eller kredit) beräknas från samma dag. Betalningsinstruktioner daterade i framtiden bearbetas den dag som angetts av dig och ränta enligt räntesats som gäller för berört Konto (antingen debet eller kredit) beräknas från samma dag.

Utöver räntan kommer den utländska växelkursen som gäller på den dagen att tillämpas. De gällande växelkurserna ska beräknas genom att lägga till en 1 %-marginal till det dagliga genomsnittet av den referenskurs som uträknats av och gjorts tillgänglig till Banken via Thomson Reuters webbplats.

Gällande växelkurser skall göras tillgängliga för Kunden på Webbplatsen på www.ferratumbank.com eller via Ferratum mobilapp enbart som referensvärden, då kurserna förändras ständigt under dagen. Kunden bör också vara medveten om att valutakurserna under visa omständigheter kan förändras drastiskt under några minuter.

20 Överföring av medel till tredje part

20.10 Betalning i en valuta inom EES till en tredje parts konto hos banken eller till ett annat konto hos en bank inom EES

20.10.1 Målkonto hos Banken:

Om inget annat avtalats:

- a) betalningsinstruktioner bearbetas i realtid och ränta enligt räntesats som gäller för berört Konto (antingen debet eller kredit) beräknas från samma dag.
- b) betalningsinstruktioner daterade i framtiden bearbetas den dag som angetts av dig och ränta enligt den räntesats som gäller för berört Konto (antingen debet eller kredit) beräknas från samma dag.

Utöver räntan kommer den utländska växelkursen som gäller på den dagen att tillämpas. De gällande växelkurserna ska beräknas genom att lägga till en 1 %-marginal till det dagliga genomsnittet av den referenskurs som uträknats av och gjorts tillgänglig till Banken via Thomson Reuters webbplats. Gällande växelkurser skall göras tillgängliga för Kunden på Webbplatsen på www.ferratumbank.com eller via Ferratum mobilapp enbart som referensvärden, då kurserna förändras ständigt under dagen. Kunden bör

också vara medveten om att valutakurserna under visa omständigheter kan förändras drastiskt under några minuter.

20.10.2 Målkonto hos annan bank inom EES:

Om inget annat avtalats:

- a) betalningsinstruktioner som erhållits före Stopptid debiteras ditt Konto i realtid och ränta enligt räntesats som gäller för berört Konto (antingen debet eller kredit) beräknas från samma dag. Betalningsinstruktionerna skickas samma dag. Utöver räntan kommer den utländska växelkursen som gäller på den dagen att tillämpas. De gällande växelkurserna ska beräknas genom att lägga till en 1%-marginal till det dagliga genomsnittet av den referenskurs som uträknats av och gjorts tillgänglig till Banken via Thomson Reuters webbplats. Gällande växelkurser skall göras tillgängliga för Kunden på Webbplatsen på www.ferratumbank.com eller via Ferratum mobilapp enbart som referensvärden, då kurserna förändras ständigt under dagen. Kunden bör också vara medveten om att valutakurserna under visa omständigheter kan förändras drastiskt under några minuter.
- b) Betalningsinstruktioner som erhållits efter Stopptid, eller en dag som inte är en Bankdag, debiteras ditt Konto i realtid och ränta enligt räntesats som gäller för berört Konto (antingen debet eller kredit) beräknas från samma dag. Betalningsinstruktionerna skickas till mottagande bank nästa Bankdag.
- c) Betalningsinstruktioner daterade i framtiden debiteras ditt Konto den dag som anges av dig och ränta enligt räntesats som gäller för berört Konto (debet) beräknas från samma dag; under förutsättning att den dagen inte är en Bankdag,
- d) Betalningsinstruktioner debiteras ditt Konto och ränta enligt räntesats som gäller för berört Konto (debet) beräknas från den dag som angetts av dig, kommer betalningsinstruktionerna också att skickas till mottagande bank nästa Bankdag. Utöver räntan kommer den utländska växelkursen som gäller på den dagen att tillämpas. De gällande växelkurserna ska beräknas genom att lägga till en 1%-marginal till det dagliga genomsnittet av den referenskurs som uträknats av och gjorts tillgänglig till Banken via Thomson Reuters webbplats. Gällande växelkurser skall göras tillgängliga för Kunden på Webbplatsen på www.ferratumbank.com eller via Ferratum mobilapp enbart som referensvärden, då kurserna förändras ständigt under dagen. Kunden bör också vara medveten om att valutakurserna under visa omständigheter kan förändras drastiskt under några minuter.

Du kan be Banken om uppgifter om hur lång tid det kommer att ta för betalningen för att komma fram. Banken kan inte garantera exakt när betalningen kommer att tas emot av mottagande bank. Detta beror på bankpraxis i respektive land, samt mottagande banks bearbetning.

Banken kan inte garantera samma dags valutavärde för utgående överföringar till tredje parts konton. Även om Banken försöker att effektuera samma dags valutavärde, kan detta variera beroende på valutan i fråga.

I samtliga fall slutar Bankens ansvar för betalningstransaktionen när betalningsinstruktionen skickats till mottagande bank.

20.10.3 Villkor gällande målkonton hos Banken och målkonton hos andra banker inom EES

Det är ditt ansvar att verifiera om betalningstransaktionen är föremål för några avgifter från tredjepartsbanker, om tillämpligt, och om det är nödvändigt, reservera medel för detta.

Om betalningsinstruktionerna inte genomförs och returneras till Banken krediterar vi returnerade medel, minus Bankens avgifter, i förekommande fall, till det konto som hade debiterats.

20.11 Betalningar i en valuta inom EES till ett konto hos en bank utanför EES

20.11.1 Betalningsinstruktioner som erhållits före Stoptid debiteras ditt Konto i realtid och ränta enligt räntesats som gäller för berört Konto (antingen debet eller kredit) beräknas från samma dag. Betalningsinstruktionerna skickas till mottagande bank samma Bankdag.

20.11.2 Betalningsinstruktioner som erhållits efter Stoptid, eller en dag som inte är en Bankdag, debiteras ditt Konto i realtid och ränta enligt räntesats som gäller för berört Konto (antingen debet eller kredit) beräknas från samma dag. Betalningsinstruktionerna skickas till mottagande bank nästa Bankdag.

Utöver räntan kommer den utländska växelkursen som gäller på den dagen att tillämpas. De gällande växelkurserna ska beräknas genom att lägga till en 1%-marginal till det dagliga genomsnittet av den referenskurs som uträknats av och gjorts tillgänglig till Banken via Thomson Reuters webbplats. Gällande växelkurser skall göras tillgängliga för Kunden på Webbplatsen på www.ferratumbank.com eller via Ferratum mobilapp enbart som referensvärden, då kurserna förändras ständigt under dagen. Kunden bör också vara medveten om att valutakurserna under visa omständigheter kan förändras drastiskt under några minuter.

Bankens ansvar för betalningstransaktionen slutar när betalningsinstruktionen skickats till mottagande bank.

Om betalningen är i Euro (EUR) når betalningen den andra banken senast en (1) Bankdag efter det att Banken erhållit din betalningsinstruktion. För betalningar i andra EES-valutor når betalningen den andra banken senast fyra (4) Bankdagar efter det att Banken erhållit din betalningsinstruktion.

Du kan be Banken om uppgifter om hur lång tid det kommer att ta för betalningen att komma fram. Banken kan dock inte garantera exakt när betalningen kommer att tas emot av mottagande bank. Detta beror på bankpraxis i respektive land, samt mottagande banks bearbetning.

Det är dessutom ditt ansvar att verifiera om betalningstransaktionen är föremål för några avgifter från mottagarens bank, om tillämpligt, och om det är nödvändigt, reservera medel för detta.

Om betalningsinstruktionerna inte genomförs och returneras till oss krediterar vi returnerade medel, minus Bankens avgifter, i förekommande fall, till det konto som hade debiterats.

20.12 SEPA-betalningar

Banken kommer indirekt att delta i SEPA-betalningssystemet via sin motsvarande bank för EUR, Deutsche Bank AG, Frankfurt am Main, Tyskland.

Ett SEPA-system är en uppsättning regler, praxis och standarder för att uppnå driftkompatibilitet för tillhandahållande och drift av ett SEPA-betalningsinstrument som överenskommit på interbanknivå.

Banken kommer genom sina IT-system att genomföra SEPA-överföringarna endast genom att skicka/ta emot XML-filer i samband med utgående/inkommande transaktioner, avvisade transaktioner och återförda transaktioner, med utgångspunkt i bestämmelserna i direktivet om betaltjänsten (direktiv 2007/64/EG) och standarden ISO 20022

21 Ändringar i dessa villkor

- 21.1** Banken reserverar rätten att ändra dessa villkor helt eller delvis när som helst enligt Bankens omdöme (inkluderat avgifter och kostnader) baserat på säkerhetsskäl, legala, reglerande eller marknadsmässiga skäl eller förändringar i internationellt accepterad bankpraxis. Banken strävar efter att hålla dig uppdaterad med alla ändringar av dessa villkor och att informera dig i förväg. Nämda uppdateringar kommer, om inga exceptionella omständigheter föreligger, tillhandahållas av Banken minst två månader innan sådana förändringar träder i kraft. Såvida du inte avslutar ditt förhållande med Banken innan ikraftträdandet av villkorsändringarna anses du ha accepterat de ändrade villkoren, vilka då blir bindande för dig.
- 21.2** Banken kommer att meddela dig i det fall att det blir en ändring av dessa villkor genom att direkt kontakta dig på meddelandecentret på ditt onlinekonto.

22 Ränta och ändringar av räntesatser på dina Konton

- 22.1** Räntesatsen på Ferratum Sparkonto är rörlig. Banken beräknar upplupen ränta i din favör på det totala saldot på ditt Ferratum Sparkonto vid slutet av varje dag. Banken adderar sedan räntan till ditt Ferratum Sparkonto på årets sista Bankdag.
- 22.2** Banken betalar bruttoränta (ränta utan avdrag för skatt) på Ferratum Sparkonton och Ferratum Fasträntekonton. Om omständigheterna för din skattemässiga hemvist förändras, vänligen informera Banken omedelbart genom att ringa Ferratum Kundtjänst eller genom meddelandecentrat på ditt Onlinekonto.
- 22.3** Du kan se gällande räntesats dagligen på Bankens Webbplats.
- 22.4** Ändringar av räntesatsen eller växlingskursen kan infalla direkt utan tidigare notifiering, förutsatt att ändringarna är baserade på ändringar i referensräntan eller växlingskursen. Banken skall informera dig om ändringar av räntan snarast möjligt.

23 Stängning av dina Konton

- 23.1** Du kan när som helst begära att dina konton ska stängas, med en uppsägningstid på tjugo (27) dagar, genom att kontakta Bankens kundtjänst eller genom att meddela Banken via ditt Onlinekonto. Om banken beslutar att omedelbart ändra räntan på ditt konto eller någon annan avgift som du betalar härunder kommer du emellertid att ha rätt att säga upp ditt avtal med Banken med omedelbar verkan och därigenom få dina konton stängda. När du skickar in din ansökan om stängning kommer Banken att överföra saldo och ränta (efter avdrag för eventuella utestående avgifter, avgifter och/eller intressen som förfaller vid stängningen) till ett konto enligt ditt eget val. För överföringar som riktar sig till ett SEPA-konto, ska Banken inte från saldot och intressen som är förfallna till förmån för Kunden dra några extra avgifter för att behandla den aktuella överföringen. För överföringar som riktas till ett konto utanför SEPA ska banken dra från saldot och räntorna till förmån för Kunden den tilläggsavgift som är tillämplig och bibehålls av

Banken för att behandla den aktuella överföringen. Ytterligare avgifter kan tillämpas av den mottagande banken.

- 23.2** Fram till dess att du utnyttjar din rätt att stänga alla dina Konton enligt 23.1, är du bunden av dessa villkor.
- 23.3** Banken reserverar rätten att stänga något av eller alla dina Konton genom att ge dig minst sextio (60) dagars uppsägningstid skriftligen (skickat genom kommunikationstjänsten eller med post).
- 23.4** Banken reserverar rätten att omedelbart stänga dina Konton om Banken bedömer att exceptionella omständigheter kräver det. Exempel på dessa omständigheter kan vara om:
- Banken har anledning att tro att du inte längre är berättigad att inneha Kontona;
 - Banken bedömer att ditt uppträdande rörande ett eller flera av dina Konton är oförsvarbart;
 - du inte har följt Bankens villkor rörande verifiering av din identitet;
 - Banken har anledning att misstänka att du eller någon annan använder kontot illegalt eller bedrägligt;
 - du vid något tillfälle har gett Banken falsk information;
 - du har vägrat eller ignorerat att tillhandahålla begärd specifik information, eller underlåtit att färdigställa och skicka specifika bekräftelser eller uppgifter till Banken; eller
 - du har brutit något av dessa villkor eller något annat av Bankens villkor som gäller för ditt affärsförhållande eller transaktioner med Banken; eller
 - relevanta behöriga myndigheter uttryckligen begär att Banken ska stänga dina Konton eller en kontokategori som inkluderar dina Konton.
- 23.5** Stängning av din Konton påverkar inte några legala rättigheter eller skyldigheter som redan kan ha uppstått eller som kan uppstå under loppet av Bankens förhållande.
- 23.6** Vid stängning av något av dina konton på grund av de skäl som anges i klausul 23.3 och 23.4 ovan kommer Banken överföra saldo och ränta (efter avdrag för eventuella utestående avgifter, avgifter och/eller intäkter som förfaller vid stängningen) till ett eget konto. För överföringar som riktar sig till ett SEPA-konto, ska Banken inte från saldot och intressen som är förfallna till förmån för Kunden dra några extra avgifter för att behandla den aktuella överföringen. För överföringar som riktas till ett konto utanför SEPA ska banken dra från saldot och räntorna till förmån för Kunden den tilläggsavgift som är tillämplig och bibehålls av Banken för att behandla den aktuella överföringen. Ytterligare avgifter kan tillämpas av den mottagande banken.
- 23.7** Du får inte säga upp din Ferratum Fasträntekonto före förfalldagen. Vidare bör du, samtidigt som du har en aktiv Ferratum Fasträntekonto, undvika att begära att stänga det första aktuella kontot som öppnades hos banken på din begäran. Om du vill avsluta ditt affärsförhållande med banken och stänga alla dina konton, kommer emellertid inte banken att ta ut några avgifter, men kunden får inte någon ränta.

24 Kundens dödsfall

- 24.1** Vid dödsfall tar Banken emot instruktioner från den person som är legalt bemyndigad till rättigheter och skyldigheter rörande Kontot eller tillgångar som Banken förvaltar i ditt namn. En sådan person kan vara arvinge, legattagare, administratör, exekutor eller liknande.
- 24.2** Vid dödsfall kommer alla betalningar gjorda från ditt Konto att vara giltiga och bindande för dig och ditt dödsbo om de gjordes innan Banken erhöll adekvat och tillräcklig skriftlig information om ditt dödsfall.

25 Inaktiva Konton

- 25.1** Inaktiva Konton är de konton som har varit inaktiva under minst ett och ett halvt kalenderår. Av säkerhetsskäl, efter ett och ett halvt års inaktivitet, kan extra valideringar krävas nästa gång du gör uttag eller insättningar på Kontot för att säkerställa begärens äkthet.

26 Övrigt

- 26.1** I den händelse att Banken beslutar att inte genomdriva någon av Bankens skyldigheter enligt dessa villkor gentemot dig, skall inte detta anses fungera som ett upphävande av någon av Bankens rättigheter.
- 26.2** Andra kostnader kan gälla för ditt Konto.
- 26.3** Banken reserverar rätten att begära ytterligare information, vid vilken tidpunkt som helst, om detta anses nödvändigt.
- 26.4** Om inte annat anges i dessa villkor har ingen annan person rättigheter under dessa villkor förutom du och vi.
- 26.5** Om någonting som är utanför Bankens kontroll (såsom tekniska fel, strömavbrott eller strejkaktioner) hindrar den från att tillhandahålla dig någon av de kontotjänster som hänvisas till i dessa villkor, kommer Banken att göra sitt bästa för att lösa problemet så fort som möjligt. Du samtycker till att Banken inte är ansvarig, varken direkt eller indirekt, för något avbrott av tjänsterna tills dess att tjänsterna har återinrättats.
- 26.6** För att kunna använda Bankens tjänster behöver du ha en stationär dator, bärbar dator eller någon annan liknande enhet med senaste versionen av webbläsare och/eller en smartphone med antingen iOS eller Android enligt de minimikrav som anges under punkten "FerratumBank App" som finns under Vanliga frågor på <https://www.ferratumbank.com/se/faq.html>. Du ansvarar för hyra eller förvärv av elektroniska och överföringsmedel, för det korrekta underhållet av dessa medel, för din rätt att använda dem utan några begränsningar, i samband med ingåendet av avtal med någon tjänsteleverantör som tillhandahåller tjänsterna av fjärröverföring (t.ex. en internetleverantör). Banken är inte ansvarig för valet av utrustning, internetleverantör och/eller andra tjänsteleverantörer du har valt.

26.7 Tolkning

I dessa villkor, om inget annat framgår av sammanhanget:

- Inkluderar alla referenser till singular även plural och vice versa, användandet av maskulint pronomen inkluderar det feminina, användandet av neutral pronomen inkluderar maskulint och feminint i förekommande fall och alla hänvisningar till stadgar, lagar och bestämmelser som har laga kraft eller någon del därav, omfattar alla modifieringar därtill eller återskapande av sådan stadga, lag eller bestämmelse som har laga kraft under den tid den är gällande.
- Ska en person omfatta fysiska personer, företag, koncern eller annan grupp eller samfund av personer, oavsett om sådan grupp eller samfund är registrerade eller icke-registrerade företag, eller två eller flera av de ovan nämnda.
- Rubrikerna är använda och infogade endast för enkelhets skull och skall ignoreras vid tolkning av dessa villkor.

- Ogiltighet, avsaknad av bindande kraft eller ogenomförbarhet av någon av villkoren i detta dokument innebär inte upphävande, ogiltighet, frånvaro av bindande kraft eller ogenomförbarhet av övriga villkor, som ska behålla sin fulla verkan.

26.8 Användning av lokaliseringssuppgifter

- Vissa tjänster använder information om din fysiska position skickad från din mobiltelefon, såsom GPS-signaler. Om du använder dessa tjänster lämnar du därmed samtycke till oss, våra partners och licensinnehavare, och Google att få tillgång till, övervaka, överföra, samla, underhålla, avslöja, bearbeta och använda dina lokaliseringssuppgifter för att möjliggöra för oss och Google att tillhandahålla relevant funktionalitet i enlighet med villkor och integritetspolicy, för både Ferratum Bankapp och Google. Du kommer att bli ombedd att lämna ditt samtycke för användning av lokaliseringssuppgifter när du laddar ned Ferratum Bankapp eller, för iOS-enheter, första gången du använder Ferratums funktion för att hitta uttagsautomater. Du kan återkalla detta samtycke när som helst genom att stänga av lokaliseringstjänsten i inställningarna på din mobila enhet.
- Åtkomst till Google Maps/Google Earth API:er genom den Mobila Bankappen är föremål för separata Google-villkor som finns tillgängliga på http://maps.google.com/help/terms_maps.html och http://www.google.com/enterprise/earthmaps/legal/universal_aup.html

26.9 Force Majeure

- 26.9.1 Bankens skyldigheter i form av dessa Allmänna villkor skall avbrytas under den tid som Banken är förhindrad att uppfylla dessa skyldigheter på grund av Force Majeure, förutsatt att den:
- (a) har meddelat den andra Parten om förekomsten av sådan Force Majeure,
 - (b) gör allt i sin/hans/hennes makt för att uppfylla skyldigheterna i form av Kreditavtalet, oaktat förekomsten av Force Majeure; och
 - (c) uppfyller sina skyldigheter när Force Majeure har upphört, inom tiden som anges av den andra Parten.
- 26.9.2 För att undvika missförstånd skall Force Majeure endast avbryta Bankens skyldigheter i den mån det är omöjligt att utföra denna och skall inte i något fall undantaga Banken från skyldigheten att utföra andra skyldigheter beträffande gällande Villkor. Med Force Majeure avses en händelse som är oförutsägbar och bortom Bankens kontroll, till exempel strejk, lagstiftad begränsning införd av regeringen eller en EU-myndighet, sabotage, uppror, naturkatastrofer eller liknande omständigheter som gör det omöjligt att uppfylla skyldigheterna som härrör från gällande Villkor.

26.10 Tillgång till Villkor

Dessa Allmänna villkor är tillgängliga när som helst på Bankens Webbplats och skickas också till dig med e-post när öppnandet av kontot är genomfört.

26.11 Bearbetning av personliga uppgifter

- 26.11.1 Du bekräftar att Banken kommer att bearbeta dina Personliga Uppgifter för ändamål som beskrivs i dessa Allmänna villkor, i Banken policy och andra specifika villkor i enlighet med Dataskyddsförordningen (EU) 2016/679 (the "GDPR"), Dataskyddslagen (kapitel 440 i Maltas lag) och genom att uppfylla legala skyldigheter som Banken omfattas av. I det avseendet ska

alla bestämmelser i dessa Allmänna villkor i samband med behandlingen av dina personuppgifter (inklusive denna paragraf 26.11) läsas och tolkas i enlighet med villkoren i bankens integritetspolicy som kan hämtas under <https://www.ferratumbank.com/se/privacy.html>. Vid inkonsekvens mellan något av bestämmelserna i dessa Allmänna villkor i samband med behandlingen av dina personuppgifter (inklusive denna paragraf 26.11) och någon av villkoren i bankens integritetspolicy, kommer den senare att råda.

Du bekräftar även att Banken får bearbeta dina Personliga Uppgifter:

- I syfte att utvärdera och slutföra begäranden för att tillhandahålla sina tjänster.
- För att tillhandahålla Bankens produkter och tjänster (inklusive men inte begränsat till att öppna och hantera ditt Ferratum Transaktionskonto, Ferratum Sparkonto eller Ferratum Fasträntekonto och utfärda relevanta utdrag) till dig.
- För intern värdering och analys, även med syfte att utveckla och förbättra Bankens tjänster.
- För direktmarknadsföring, såsom att ge dig information per telefon, genom meddelandecentrat eller andra kanaler om Bankens produkter och tjänster och i undersökningssyfte.
- För att upptäcka och förhindra bedrägeri eller annan kriminell aktivitet (inkluderat penningtvätt och finansiering av terrorism), och
- om och när Banken är skyldig att göra detta i enlighet med GDPR, Dataskyddslagen (kapitel 440 i Maltas lag) eller annan lagstiftning som Banken omfattas av.

26.11.2 När det gäller behandlingen av dina personuppgifter ska du beviljas de rättigheter som anges i punkt 10 i Bankens Sekretesspolicy.

26.11.3 Begränsad till de ändamål som anges i punkt 26.11.1 ovan, samtycker du till bearbetning av, och utlämnande av uppgifter som Banken erhållit, till dess anställda och företag i Ferratumgruppen (som beskrivs i Aktiebolagslagen, kapitel 386 i Maltas lag), samt affärskontakter eller agenter, inklusive tredje part som har avtal med Banken för att marknadsföra dess produkter (inklusive, men ej begränsat till, utfärdande av kreditkort, debetkort och/eller betalkort, bearbetning av Kontoutdrag och hantering av massutskick). Personliga uppgifter som rör överföringar effektuerade via SWIFT, i förekommande fall, kan behöva lämnas ut till USA:s myndigheter eller övriga myndigheter efter behov, för att uppfylla legala krav som gäller i USA eller annat land för att förebygga brott. Personliga uppgifter kan också behöva lämnas ut om och när detta krävs enligt Dataskyddslagen (kapitel 440 i Maltas lag) eller annan lagstiftning som gäller för Banken eller när detta krävs av annan behörig myndighet.

26.11.4 Utan att det påverkar den allmänna giltigheten av ovanstående paragrafer samtycker du till att Banken får dela information relaterad till din finansiella situation (inklusive dina personuppgifter) till tredje part som bearbetar personlig kreditinformation och även att Banken lägger in information rörande din finansiella situation (inklusive dina personuppgifter) i skuldregister eller databaser som innehåller kredithistorik över låntagare i syfte att erhålla erbjudanden om låneprodukter. Du samtycker även till att Banken överför information relaterad till din finansiella situation (inklusive dina personuppgifter) till tredje part i syfte att inkassera förfallna belopp.

26.11.5 Du förstår att det är nödvändigt för Banken att registrera och spara, enligt de lagringsperioder som anges under punkt 5.2.2. av Bankens Sekretesspolicy in alla

telefonsamtal för att Banken skall kunna utföra alla sina skyldigheter och för att skydda Bankens och dina rättmätiga intressen. Kunden kommer informeras om inspelningen i början av varje inspelning.

26.11.6 Du kan erbjudas att komma åt eller logga in på sitt personliga internetbankkonto hos andra tredjepartsbanker medan du använder Ferratum mobilapp. Du förstår att genom att komma åt/logga in på din privata internetbank från/via Ferratum mobilapp ger du Banken tillgång till alla dina personuppgifter som finns på sådant bankkonto och därmed uttryckligen ger ditt samtycke till att Banken, i enlighet med GDPR och dataskyddslagen, behandlar sådana personuppgifter, begränsade till de syften som anges i punkt 26.11.1 ovan.

26.12 Klagomål

26.12.1 Alla eventuella klagomål skall skickas via e-post eller meddelandecentrat på Onlinekontot och adresserat till:

Reklamationsavdelningen

Ferratum Bank p.l.c., ST Business Centre, 120 The Strand, Gzira GZR 1027, Malta

26.12.2 Banken försöker lösa klagomålet över telefon eller så snart det rimligen är möjligt. Ifall vi upptäcker att ärendet kommer att kräva ytterligare åtgärder för att kunna lösas kommer vi att ta dina uppgifter och se till att ditt ärende blir grundligt utrett och hanterat så snart som möjligt.

26.12.3 När Banken erhåller ditt klagomål får du en bekräftelse inom fem Bankdagar.

26.12.4 Om du inte blir nöjd kan du skriftligen hänskjuta ärendet till Arbiter Office för Financial Services enligt följande kontaktuppgifter:

The Office of the Arbiter for Financial Services

First Floor, Pjazza San Kalcidonuju

Floriana FRN 1530, Malta.

Ytterligare information kan erhållas via den officiella webbplatsen:

www.financialarbiter.org.mt

Gratisnummer (lokalsamtal) 8007 2366 och Telefon: 2124 9245.

26.12.5 Alternativt kan du kontakta Allmänna reklamationsnämnden direkt, om klagomålet uppfyller de nödvändiga kraven (t.ex. krav på tid och värde). Allmänna reklamationsnämndens kontaktuppgifter är: Allmänna reklamationsnämnden, Kungsholmstorg 5, Box 174, 101 23 Stockholm, tel: +46 8 508 860 00, e-post: arn@arn.se, webbplats: www.arn.se.

26.13 Rätt till återkallelse

26.13.1 Du har rätt att återkalla din acceptans av dessa villkor inom 14 dagar efter det att du accepterat dessa (eller mottagande av dessa villkor, om du har valt att ta emot dessa via e-post eller post, beroende på vilket som inträffar senare).

26.13.2 Kunden ska underrätta Banken om han/hon vill utnyttja rätten till återkallelse. Det är inte ett krav men det rekommenderas att rätten till återkallelse utnyttjas via Kundens Onlinekonto. Kunden kan också använda formuläret från Konsumentverket för att utöva sin rätt till återkallelse. Blanketten är tillgänglig på: http://www.konsumentverket.se/contentassets/c78f43844da74c7786821d8d12a98b5a/ang_eblankett_konsumentverket_150817.pdf.

- 26.13.3 Om banken vid tidpunkten för återkallelsen har utfärdat något eller några kort i din favör ska dessa återlämnas omedelbart och senast 30 kalenderdagar från dagen för återkallandet. Bankkort ska skickas till Banken med kurir eller registrerat brev till Verksamhetschefen på Bankens adress som anges i klausul 26.15.
- 26.13.4 Eventuella avgifter, debiteringar eller andra belopp som ska betalas till Banken samt ett åtagande att återlämna till Banken eventuella kort som utfärdats av Banken eller andra belopp som förfaller till betalning till Banken, ska göras upp utan onödigt dröjsmål efter återkallande, men senast 30 kalenderdagar efter det att meddelandet om återkallande skickats. Denna klausul ska överleva uppsägningen av villkoren.

26.14 Om Ferratum Bank p.l.c.

Ferratum Bank p.l.c. är ett publikt aktiebolag registrerat med nummer C56251 under maltesisk lag med säte och registrerad adress: ST Business Centre, 120 The Strand, Gzira GZR 1027, Malta.

Ferratum Bank p.l.c. är licensierat som kreditinstitut av Malta Financial Services Authority, Notabile Road, BKR 3000, Attard, Malta (<http://www.mfsa.com.mt/>).

Uppgifter om hur Banken regleras av Malta Financial Services Authority kan erhållas på begäran.

26.15 Tillämplig lag och jurisdiktion

26.15.1 Affärsrelationen mellan Kunden och Ferratum Bank p.l.c. ska styras av maltesisk lag, men eventuellt obligatoriskt skydd som ges enligt svensk konsumentskyddslagstiftning ska gälla.

26.15.2 I händelse av tvist i samband med avtalet får Kunden endast väcka talan mot Banken vid domstolarna i den medlemsstat i europeiska ekonomiska samarbetsområdet där Kunden är bosatt eller på Malta där Banken är hemmahörande. Banken får endast väcka talan mot Kunden i den medlemsstat i europeiska ekonomiska samarbetsområdet där Kunden är bosatt. Båda parterna kan väcka ett motkrav i det forum där den ursprungliga ansökan är pågående. I händelse av tvist mellan Banken och Kunden kan Kunden alltid lämna in ett krav hos Allmänna reklamationsnämnden, förutsatt att tvisten uppfyller kravet därtill (till exempel krav avseende tid och värde). Allmänna reklamationsnämndens kontaktuppgifter är: Allmänna reklamationsnämnden, Kungsholmstorg 5, Box 174, 101 23 Stockholm, tel: +46 8 508 860 00, e-post: arn@arn.se, webbplats: www.arn.se. Du kan även lämna in ditt klagomål till det europeiska plattformsförfarandet för att lösa tvister online, som finns tillgänglig på följande plats: <http://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.