

ALLMÄNNA VILLKOR KONTOKREDIT WP 20240701

17. KLAGOMÅL OCH TVISTER

17.1 Klagomål kan lämnas skriftligen till klagomal@svaea.com eller muntligen till Sveas klagomålsavdelning telefon 08-514 931 13. Svea hanterar klagomål enligt Finansinspektionens Allmänna Råd (FFFS 2002:23) om klagomålshantering för finansiella tjänster till konsumenter.

17.2 Svea följer lag (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden. Det innebär att Svea kommer att delta vid en eventuell tvistlösning hos en nämnd för alternativ tvistlösning, t.ex. Allmänna reklamationsnämnden (ARN).

Allmänna reklamationsnämnden (ARN)

Box 174
101 23 Stockholm
08-508 860 00
www.arn.se

Kontohavaren kan även få hjälp med rådgivning via Konsumenternas Bank- och finansbyrå och den kommunala konsumentvägledningen.

Konsumenternas Bank- och finansbyrå

Box 242 15
104 51 Stockholm
0200-22 58 00
www.konsumenternas.se

17.3 Om Svea sökt Kontohavare i mål om betalningsföreläggande och Kontohavaren inte kunnat delges ansökan har Svea rätt att påkalla att tvisten avgörs av Stockholms tingsrätt. Har Kontohavaren till Svea skriftligen bestritt kravet ska tvisten prövas av den domstol som enligt 10 kapitlet rättegångsbalken är laga domstol.

18. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

18.1 Behandling av personuppgifter omfattas av bestämmelserna i EU:s Dataskyddsförordning 2016/679.

18.2 Svea behandlar personuppgifter om Kontohavaren, inklusive uppgifter om vem denne är, kontaktuppgifter samt ekonomiska situation och betalningshistorik. Uppgifterna inhämtas främst från Kontohavaren.

18.3 Personuppgifterna behandlas för att fullgöra detta avtal där Kontohavaren och Svea är parter.

18.4 Svea avser att behandla Kontohavarens personuppgifter i syfte att administrera och fullgöra avtalsförhållandet, fullgöra föreskriven skyldighet att lämna uppgifter till myndigheter eller sådana skyldigheter som kan följa av lagar och förordningar. Uppgifterna kan även komma att användas för marknads- och kundanalys, riskhantering och produktutveckling.

18.5 Svea kan komma att överföra till, eller dela Kontohavarens information med, utvalda tredje-parter. Svea vidtar alla rimliga legala, tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa att Kontohavarens data hanteras säkert och med en adekvat skyddsnivå vid överföring till eller delning med sådana utvalda tredje-parter. Exempel på sådana parter kan vara andra bolag inom Svea-koncernen, kreditupplysningsföretag och myndigheter.

18.6 Kontohavaren har rätt att få information om de personuppgifter om denne som behandlas av Svea.

18.7 Kontohavaren har rätt att begära rättelse, radering, begränsad behandling eller riktiga annan invändning mot behandling av personuppgifterna. Sådan begäran ska prövas och Svea kan vara av uppfattningen att personuppgiftsbehandlingen ska fortgå utan rättelse, radering eller begränsning.

18.8 Kontohavaren har rätt att överklaga behandlingen till Integritetsskyddsmyndigheten som är tillsynsmyndighet för personuppgiftsbehandling.

18.9 Svea lagrar personuppgifter så länge som det är nödvändigt för att uppfylla avtalsenliga skyldigheter mot Kontohavaren och så länge det krävs för att efterleva lagar och förordningar samt för att möjliggöra myndighetsinspektion eller är nödvändigt för andra berättigade intressen. När personuppgifter lagras för andra syften än att uppfylla avtalsenliga skyldigheter lagras informationen så länge som det är tillåtet för att uppfylla Sveas berättigade intressen och/eller inom lagstadgad tid för respektive syfte.

18.10 Sveas kundregister och andra uppgifter Svea har om Kontohavaren skyddas av banksekretess enligt Lag (2004:297) om bank- och finansieringsrörelse. Personal hos Svea som har tillgång till personuppgifter har lagstadgad och avtalad tystnadsplikt.

18.11 Svea är personuppgiftsansvarig. Kontohavaren kan kontakta Svea via post 169 81 Solna, telefon 08 – 735 90 00 eller swp@svaea.com.

18.12 Dataskyddsombud nås på dataskydd@svaea.com.

19. UPPGIFTLÄMNANDE ENLIGT KREDITUPPLYSNINGSLAGEN

19.1 Uppgifter om Kontokredit, betalningsförsummelser och kreditmissbruk kan av Svea komma att lämnas bland annat till kreditupplysningsföretag för kreditupplysningsändamål. Upplysning om uppgiftslämnandet kan erhållas från Svea.

20. MARKNADSFÖRING, ÅNGERRÄTT OCH INFORMATION

20.1 Svea tillhandahåller finansiella tjänster på bland annat den svenska marknaden. Marknadsföringen har utformats i

enlighet med Marknadsföringslagen (2008:486). All kommunikation sker på svenska. Svea kan vid erbjudande om kredit nyttja annat företag, såsom säljare eller butik, för förmedling av Sveas tjänster. Sådan mellanman ska i samband med erbjudande om kredit lämna samma information som Svea lämnar till en potentiell kontohavare, samt ange sin ställning i förhållande till Svea.

20.2 Då Avtal ingåtts genom ett distansavtal gäller Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (2005:59). Distansavtal innebär bland annat att Kontohavaren köpt den finansiella tjänsten via Internet, e-post eller vanlig post utan att fysiskt träffa den som säljer tjänsten. För Krediten gäller Konsumentkreditlagen (2010:1846).

20.3 Enligt konsumentkreditlagen (2010:1846) har Kontohavaren rätt att ångra ingånget kreditavtal. Ångerfristen är 14 dagar och räknas från den dag Avtalet om kontokredit ingicks, dock tidigast från den dag då Avtalet om kontokredit kommer Kontohavaren tillhanda. Ångerrätten utnyttjas genom att Kontohavaren inom ångerfristen lämnar eller sänder ett meddelande till Svea. Om Kontohavaren utnyttjar ångerrätten upphör avtalet att gälla och Kontohavare måste snarast och senast 30 dagar från det att meddelande enligt ovan lämnats eller avsänts, återbetala Kontokreditens samt, om Svea begär det, betala ränta på kreditbeloppet. Ränta beräknas i så fall från den dag Kontohavaren fick tillgång till Kontokredit till och med återbetalningsdagen. Därutöver ska eventuella avgifter, vilka Svea i anledning av Kontokreditens betalning till det allmänna, även återbetalas av Kontohavaren.

20.4 Om Kontohavaren utnyttjar sin ångerrätt av köpet mot Säljaren har Säljaren, i stället för att återbetala motsvarande del av varans pris till Kontohavaren, rätt att överföra beloppet till Svea för Kontohavarens räkning. I och med detta minskar Sveas fordran på Kontohavaren för Kontokreditens med det belopp som Svea erhållit från Säljaren. Om kontohavaren utnyttjar sin ångerrätt av köpet och Säljaren med anledning av det gör återbetalning direkt till Kontohavaren kvarstår ändå Sveas fordran mot Kontohavaren intill dess att Kontohavaren erlägger fullbetalning för köpet enligt Kredit/ kontoavtalet. Det exempel som regleras i villkorsavsnittet är väl när Säljaren reglerar krediten på g a Kontohavarens ångerrätt direkt till Svea. Och den texten är väl mer ett förtydligande av ett ganska självklart förhållande.

20.5 Enligt konsumentkreditlagen (2010:1846) har en konsument rätt till viss information om den finansiella tjänsten innan avtal ingås. Denna information jämte information om villkoren för Kontokreditens finns tillgängliga dels på <https://www.svea.com/kontovillkor> dels i den SEKKI som Kontohavaren erhåller inför tecknande av Kontokredit. Om Kontohavaren har direkta frågor kan dessa även ställas per telefon till Sveas kundtjänst (08-514 931 13).

20.6 Kontohavaren uppmärksammas på att en kredit kan innebära en påfrestning på den privata ekonomin.

21. TILLSYNSMYNDIGHET

21.1 Tillsynsmyndighet för Svea är Finansinspektionen, med besöksadress Brunnsgatan 3, Stockholm, postadress Box 7821, 103 97 Stockholm samt telefonnummer 08-408 980 00, samt Konsumentverket, med besöksadress Tage Erlander-gatan 8A, Karlstad, postadress Box 48, 651 02 Karlstad samt telefonnummer 0771- 42 33 00.

22. ANSVAR FÖR OBEHÖRIGA TRANSAKTIONER

22.1 För att Kontohavaren ska kunna administrera sitt konto hos Svea krävs uppkoppling mot internet och att inloggning sker med BankID. Kontohavaren ska visa normal aktsamhet och skydda sin tekniska utrustning mot obehörigt användande. Svea gör inga kontroller att det är rätt person som använt säkerhetslösningen och tar heller inte ansvar för att behörig person utför transaktionerna på Kontohavarens konto. Svea har rätt att skjuta upp utförandet av uppdrag eller instruktion som lämnats via Kontohavarens konto om det, enligt Sveas bedömning, finns anledning att utföra särskilda åtgärder för att identifiera Kontohavaren eller verifiera uppdraget.

22.2 Kontohavaren som använder BankID för inloggning förbinder sig att:

- välja en kod som är svår för andra att lista ut,
- inte avslöja koden för någon,
- inte anteckna koden på sådant sätt eller förvara noteringen på sådant ställe att dess samband med BankID framgår,
- förvara eventuell anteckning om koden på ett tryggsäkrat sätt,
- omedelbart ändra koden eller spärra BankID och underrätta Svea vid misstanke om att någon annan fått kännedom om koden,
- vid misstanke om att någon annan otillbörligen fått tillgång till certifikatet omedelbart spärra sitt BankID och underrätta Svea, och
- vid misstanke om att brott begåtts, omedelbart anmäla detta till polisen och Svea.

22.3 Det åligger Kontohavaren att säkerställa att dess BankID inte lämnas ut till obehörig. Kontohavaren ansvarar för att samtliga transaktioner som sker genom BankID är behörigen utförda. Har BankID använts obehörigen föreligger, oavsett om försummelse från Kontohavarens sida kan fastställas vid handhavandet av densamma, ett betalningsansvar gentemot Svea. Kontohavaren ansvarar mot Svea även för skada som drabbar Svea genom brott.

22.4 I det fall Kontohavaren är konsument, ansvarar denne för obehöriga transaktioner som har genomförts till följd av Kontohavarens försummelse vid administration av sitt konto hos Svea. Med försumlighet avseende administrationen avses bland annat brister i Kontohavarens åtaganden ovan om BankID-inloggning. Vid en sådan ersättningskyldighet ansvarar Kontohavaren för beloppet, dock högst 400 kronor om Kontohavaren inte skyddat sin kod. Om Kontohavaren inte underrättar Svea om obehöriga transaktioner så snart det kan ske efter att ha fått kännedom om den (reklamation), ansvarar Kontohavaren alltid för hela beloppet. Om Kontohavaren genom grov oaksamhet har brutit mot sina skyldigheter, ska Kontohavaren ansvara för hela beloppet. Kontohavarens ersättningskyldighet är dock begränsad till 12 000 kronor utom i de fall då Kontohavaren har handlat särskilt klandervärt. Kontohavaren kan även bli ansvarig för hela beloppet om denne inte underrättar Svea utan onödigt dröjsmål efter att ha fått vetskap om den obehöriga transaktion.