

# ALLMÄNNA VILLKOR FÖR KONTOTJÄNSTER

## 1. DEFINITIONER

**Autentiseringslösning** : Lösning som Avanza vid var tid tillhandahåller eller godtar för åtkomst och användande av Internettjänsten, tex användarnamn med lösenord, biometrik, Mobil BankID eller engångskod per sms till ett av Kunden registrerat mobiltelefonnummer.

**Bankdag**: Dag i Sverige som inte är söndag eller allmän helgdag som är likställd med allmän helgdag (sådana likställda dagar är fredag, midsommarafton, julafton samt nyårsafton).

**Bolaget**: Avanza Bank AB, org.nr. 556573-5668.

**Förvalt konto**: Konto som tillhör Kunden i en annan bank med verksamhet i Sverige.

**Internettjänsten**: Bolagets internettjänst via internet eller mobilapp.

**Konto**: Kundens Konto i Avanza.

**Kund**: Fysisk eller juridisk person som innehar ett Konto.

**Transaktion**: Överföring av likvida medel till ett Förvalt konto/Konto.

**Transaktionsorder**: Varje instruktion som en Kund ger Bolaget om att en Transaktion ska genomföras.

## 2. REGISTRERING OCH TILLSYN

Bolaget är ett bankaktiebolag med tillstånd att driva bankrörelse. Bolaget står under Finansinspektionens tillsyn.

## 3. OMFATTNING

Dessa allmänna villkor är tillämpliga på Kundens Transaktioner.

## 4. FÖRHÅLLANDET TILL ANDRA VILLKOR OCH BESTÄMMELSER

För Transaktioner ska vad som uttryckligen anges i dessa allmänna villkor gälla före vad som anges i respektive Kontos villkor.

## 5. TRANSAKTIONER

Transaktioner kan utföras via Internettjänsten, via Bolagets kundsupport per telefon eller genom att besöka Bolagets kontor. En Transaktion kan endast ske till Förvalt konto eller mellan Kundens egna Konton om inte annat särskilt överenskommes mellan Bolaget och Kunden.

## 6. INFORMATION SOM SKA LÄMNAS I EN TRANSAKTIONSORDER

För att en Transaktion ska kunna genomföras ska Kunden lämna information i Transaktionsordern enligt de anvisningar som Bolaget lämnar till Kunden i samband med att Transaktionsordern lämnas.

## 7. GODKÄNNANDE AV EN TRANSAKTION

Kunden ska godkänna varje Transaktion enligt de anvisningar som Bolaget lämnar till Kunden i samband med att Transaktionen utförs. En Transaktion betraktas som godkänd om Kunden lämnar sitt samtycke till att den genomförs.

## 8. ÅTERKALLELSE AV EN TRANSAKTION

En Transaktion som initieras av Kunden kan inte återkallas efter att den tagits emot av Bolaget, såvida inte Bolaget i det specifika fallet medger annat.

## 9. TIDPUNKT FÖR MOTTAGANDE AV EN TRANSAKTIONSORDER

Bolaget ska anses ha tagit emot Transaktionsordern när Kunden godkänt Transaktionsordern via Internettjänsten, via telefon till Bolagets kundsupport, eller när Bolaget i original emottagit en skriftlig Transaktionsorder från Kunden som uppfyller de krav Bolaget ställer för att kunna utföra Transaktionen. Transaktionsorder som tas emot efter tiderna som anges nedan i punkten 10, ska anses ha tagits emot nästföljande Bankdag.

## 10. GENOMFÖRANDETID FÖR EN TRANSAKTION

En Transaktion till ett Förvalt konto genomförs senast nästa Bankdag om Transaktionsordern inkommer mellan 09.00 och 17.00 en Bankdag, respektive mellan 09.00 och 13.00 dag före allmän helgdag.

En Transaktion mellan Kundens egna Konton, med undantag för Sparkonto+, genomförs i realtid under förutsättning att Transaktionsordern inkommer mellan 07.00 och 23.00 en Bankdag, respektive mellan 08.00 och 23.00 en allmän helgdag.

En Transaktion mellan Kundens Sparkonto+ och annat eget Konto genomförs i realtid under förutsättning att Transaktionsordern inkommer mellan 08.30 och 17.30 en Bankdag.

Inkommer en Transaktionsorder utanför de tidsintervall som anges ovan i denna punkt genomförs Transaktionen senast nästkommande Bankdag.

En Transaktion som genomförs en helgdag kommer bokförings- och räntemässigt att registreras som om den genomförts efterföljande Bankdag.

## 11. RÄNTA

Ränta utgår inte på Transaktioner.

## 12. AVGIFTER

Bolagets aktuella avgifter framgår av vid var tid gällande prislista, vilken finns tillgänglig på hemsidan [www.avanza.se](http://www.avanza.se).

## 13. VÄXELKURS

Vid en insättning av medel till ett Konto, i annan valuta än Kontots valuta, sker valutaväxlingen till Kontots valuta innan insättningen genomförs av Bolaget. Har Kunden ett till Kontot hörande valutakonto för den aktuella valutan gör Bolaget ingen valutaväxling på eget initiativ, utan valutakontot krediteras direkt.

Växelkursen som Bolaget använder sig av vid valutaväxling utgörs av priset i valutamarknaden vid tidpunkten då Bolaget köper in respektive säljer aktuell valuta. På denna växelkurs gör Bolaget ett påslag respektive avdrag utgörande Bolagets avgift för valutaväxlingen.

## 14. KOMMUNIKATIONSMEDEL OCH TEKNISKA KRAV

För att kunna använda Internettjänsten krävs uppkoppling mot Internet. För sådan uppkoppling krävs viss teknisk utrustning och tillgång till tekniska system såsom exempelvis kommunikationsutrustning, programvara samt Internetabonnemang.

Bolaget utvecklar kontinuerligt funktionaliteten på Internettjänsten varför Bolaget rekommenderar att Kunden använder operativsystem och webb-läsare som uppdateras och stöds av tillverkarna. Information om vilka operativ-system och webbläsare som från tid till annan krävs för tillgång till Internettjänsten finns på [www.avanza.se](http://www.avanza.se) eller kan erhållas från kundsupport.

Kunden ansvarar alltid själv för tillgång till den tekniska utrustning och programvara som krävs för Internettjänsten samt ansvarar för sina uppkopplingskostnader mot Internet. Kunden ska visa normal aktsamhet och skydda sin tekniska utrustning mot obehörigt nyttjande, bl.a. genom att använda tekniska skydds- och säkerhetsfunktioner t.ex. brandvägg och antivirusprogram. Kunden står kostnaden för denna utrustning.

## 15. INFORMATION OM TRANSAKTIONER M.M.

Via Internettjänsten får Kunden löpande information om genomförda Transaktioner och insättningar till Kundens Konton. Därutöver finns ett kontoutdrag tillgänglig för Kunden via Internettjänsten för varje kalendermånad då en Transaktion eller insättning har genomförts till eller från Kundens Konto.

## 16. MEDDELANDEN

Bolaget äger rätt att tillhandahålla information till Kunden via e-post till av Kunden angiven e-postadress. Bolaget äger även rätt att tillhandahålla information till Kunden via elektroniskt meddelande till Kunden via Internettjänsten. Meddelande som avsänts av Bolaget med rekommenderat brev eller vanligt brev ska anses ha nått Kunden senast femte Bankdagen efter avsändandet, om brevet sänts till den adress som finns registrerad i det statliga personadressregistret (SPAR) eller till adress som Kunden meddelat Bolaget i enlighet med villkoren. Meddelande genom telefax, S.W.I.F.T., Internet eller annan elektronisk kommunikation ska anses ha kommit Kunden tillhanda vid avsändandet om det sänts till av Kunden uppgivet nummer eller elektronisk adress. Om ett sådant meddelande når Kunden på icke normal kontorstid ska meddelandet anses ha kommit mottagaren tillhanda vid början av påföljande bankdag.

Meddelande från Kunden till Bolaget ska ställas till den adress som Bolaget vid var tid anger, på hemsida eller i annan information till Kunden, såvida Bolaget inte begärt svar till annan adress. Meddelanden genom telefax eller med vanligt brev från Kunden ska anses ha kommit Bolaget tillhanda den Bankdag meddelandet kommit fram till nämnda adress. Om meddelandet når Bolaget på icke normal kontorstid ska meddelandet anses ha kommit Bolaget tillhanda vid början av påföljande Bankdag. Elektronisk post ska anses ha kommit Bolaget tillhanda påföljande Bankdag.

Vid obehörig användning eller säkerhetsrisker kommer Bolaget att underrätta Kunden i enlighet med ovan.

## 17. SPRÅK

Dessa allmänna villkor är enbart utformade på svenska och svenska är det språk som ska användas i kontakterna mellan Kunden och Bolaget.

## 18. TILLGÅNG TILL VILLKOR OCH INFORMATION

Via Internettjänsten eller i kontakt med Bolagets kundsupport får Kunden tillgång till dessa allmänna villkor och annan skriftlig information och villkor som har lämnats av Bolaget före eller i samband med avtalets ingående.

## 19. AUTENTISERINGSLÖSNING

Kunden är införstådd med att Transaktionsorder som lämnas till Bolaget och där identifiering och verifiering skett med användande av en Autentiseringslösning är bindanden för Kunden. Kunden är således bunden av Transaktionsordern även om annan än Kunden använt Autentiseringslösning. Om Kunden är en juridisk person svarar Kunden för att endast behöriga personer hos Kunden har kännedom om och får använda Kundens Autentiseringslösning.

Kunden ska vara vaksam vid användningen av sin Autentiseringslösning och är skyldig att inte använda Autentiseringslösningen på ett sätt som ger någon annan obehörigen tillgång till Internettjänsten eller Kundens Konton.

I fråga om en personliga uppgifter kopplade till en Autentiseringslösning såsom exempelvis användarnamn och lösenord eller personlig kod förbinder sig Kunden att:

- Inte avslöja uppgifterna för någon,
- Inte anteckna eller elektroniskt lagra uppgifterna på ett sådant sätt att dess samband med Internettjänsten eller Kundens Konton framgår,
- Efter att Kunden tagit del av utskickade uppgifter förstöra försändelsen, och
- Genast informera Bolaget vid misstanke om att uppgifterna använts obehörigen och även ändra dessa.

Bolaget har rätt att utan föregående meddelande till Kunden spärra Kundens åtkomst till Internettjänsten på någon av följande grunder:

- vid misstanke om obehörigt utnyttjande av Kundens Autentiseringslösning, eller
- vid risk för att Kundens Autentiseringslösning inte kan användas på ett säkert sätt, exempelvis tekniska skäl.

## 20. OBEHÖRIGA TRANSAKTIONER

Om en Transaktion genomförs utan samtycke från Kunden eller någon annan som enligt kontoavtalet är behörig att använda Kontot (obehörig transaktion) ska Kunden reklamera enligt punkt 23. Bolaget ska, om inget annat följer av dessa villkor, återställa Kontot till den ställning som det skulle ha haft om Transaktionen inte hade genomförts. Om Bolaget har anledning att misstänka att Transaktionen är behörig har Bolaget rätt till förlängd utredningstid för undersökning av Transaktionen innan en eventuell återbetalning sker.

I de fall Bolaget har betalat tillbaka ett belopp till Kunden och Bolaget därefter fastställer att Transaktionen inte var obehörig eller Kunden inte hade rätt att få tillbaka hela beloppet är Kunden återbetalningsskyldig. Bolaget har då rätt att debitera Kundens Konto med det aktuella beloppet.

Om obehöriga transaktioner har genomförts till följd av att Kunden inte har skyddat sina personliga användar- och inloggningsuppgifter kopplade till en Autentiseringslösning ska Kunden stå för beloppet, dock högst 400 kronor. Om obehöriga transaktioner har kunnat genomföras till följd av att en skyldighet enligt punkt 19 åsidosatts genom grov oaktsamhet, ansvarar Kunden för hela beloppet, dock högst 12 000 kronor. Har Kunden handlat särskilt klandervärt ska Kunden stå hela förlusten.

Oavsett vad som anges ovan ansvarar Kunden inte för något belopp som har belastat Kontot till följd av att en Autentiseringslösning använts obehörigen efter det att Kunden har anmält att Autentiseringslösningen ska spärras. Detta gäller dock inte om Kunden genom svikligt förfarande har bidragit till den obehöriga transaktionen.

Om Kunden inte underrättar Bolaget om obehöriga transaktioner så snart det kan ske efter att Kunden har fått kännedom om den, ansvarar Kunden alltid för hela beloppet. Detsamma gäller om Bolaget har lämnat kunden information om ransaktionen, eller gjort informationen tillgänglig för Kund enligt punkt 16, och Kunden inte underrättar Bolaget inom 13 månader från det att beloppet belastat Kontot.

## 21. ANSVAR FÖR GENOMFÖRANDE AV TRANSAKTION

Kunden ansvarar för att det finns täckning för lämnad Transaktionsorder samt att uppgifter som lämnats i Transaktionsordern är tillräckliga och korrekta. Bolaget ansvarar då för att belopp och information överförs till Förvalt konto eller till Kundens Konto. Om förutsättningarna i första meningen är uppfyllda och beloppet ändå inte överförs eller Transaktionen på annat sätt genomförs bristfälligt och Kunden reklamerat enligt vad som anges i dessa avtalsvillkor, ska Bolaget dels på lämpligt sätt och utan onödigt dröjsmål återställa det debiterade Kontots kontoställning till den som skulle ha förelegat om den bristfälligt genomförda Transaktionen inte hade ägt rum samt, om Kunden initierat Transaktionsordern meddela Kunden att Transaktionen inte genomförts och, om möjligt, skälen härför.

Om Bolaget 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 mottagarens bank, trots detta ansvar, återsända beloppet är Bolaget ansvarig för att beloppet snarast återbetalas till Kunden.

Om inte mottagarens bank är ansvarig gentemot mottagaren är Bolaget ansvarig gentemot Kunden för att Transaktionen genomförs korrekt. Bolaget ska i dessa fall, förutsatt att Kunden har reklamerat enligt punkt 23, återbetala Transaktionens belopp till Kunden eller återställa det debiterade Kontots kontoställning till den som Kontot skulle haft om den bristfälligt genomförda Transaktionen inte ägt rum. Andra stycket gäller inte om Bolaget kan visa att mottagarens bank har tagit emot Transaktionen.

## 22. ANSVAR FÖR GENOMFÖRANDE VID ANKOMMANDE MEDEL

Bolaget ska kreditera Kundens Konto så snart som möjligt efter att Bolaget mottagit medlen.

## 23. REKLAMATION

Kunden ska omedelbart ta del av och granska den information om genomförda Transaktioner som gjorts tillgänglig för Kunden. Om Kund som är konsument nekar till att ha lämnat sitt medgivande till en genomförd Transaktion eller hävdar att Transaktionen inte genomförts på korrekt sätt, ska Kunden på Bolagets begäran medverka till att Bolaget kan identifiera Transaktionen samt genomföra nödvändig utredning av den icke godkända och genomförda Transaktionen. Kunden ska utan onödigt dröjsmål från det att denne fått kännedom om felaktigt genomförda eller obehöriga transaktioner meddela Bolaget och begära rättelse. Ett sådant meddelande måste dock ske senast inom tretton månader från det att beloppet belastat Kontot. Vid för sen reklamation får Kunden inte åberopa felet mot Bolaget och Kunden ansvarar då för hela beloppet.

## 24. VÄGRAN ATT UTFÖRA EN TRANSAKTIONSORDER

Kunden ansvarar för att det finns täckning på Kontot för de Transaktioner som Kunden godkänt. Om täckning saknas på Kundens Konto meddelar Bolaget Kunden detta via Internettjänsten.

## 25. BEFRIELSE FRÅN ANSVAR

Bolaget är inte ansvarigt för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förhållandet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om Bolaget själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd.

Skada som uppkommit i andra fall ska inte ersättas av Bolaget, om det varit normalt aktsam. Bolaget ansvarar inte för indirekt skada, om inte skadan orsakats av Bolagets grova vårdslöshet.

Föreligger hinder för Bolaget att verkställa en Transaktion 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 Transaktion ska Bolaget, om ränta är utfäst, betala ränta efter den räntesats som gällde på förfallodagen. Är ränta inte utfäst är Bolaget 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) med tillägg av två procentenheter. Är Bolaget till följd av omständighet som anges i första stycket förhindrad att ta emot en Transaktion, har Bolaget för den tid under vilken hindret förelegat rätt till ränta endast enligt de villkor som gällde på förfallodagen.

## 26. KUNDENS RÄTT TILL ERSÄTTNING

Kunden har rätt till ersättning för avgifter och ränta som förorsakats denne på grund av att en Transaktion inte genomförts eller genomförts bristfälligt dock under förutsättning att Bolaget ansvarar för att Transaktionen inte genomförts eller genomförts bristfälligt.

## 27. ÄNDRING AV VILLKOR

Ändringar av dessa villkor ska ha verkan gentemot Kunden från och med trettionde kalenderdagen efter det att Bolaget via e-post till av Kunden angiven e-postadress alternativt via elektroniskt meddelande till Kunden på Bolagets Internetjänst, eller i vanligt brev till Kunden, avsänt meddelande om ändringen. Om Kunden inte godtar ändringen har Kunden rätt att inom nämnda tid uppsäga avtalet till upphörande utan iakttagande av uppsägningstid. Om Kunden är konsument ska Bolaget meddela Kunden om ändringar av dessa avtalsvillkor minst två månader innan de ska börja gälla.

Ändring som är till fördel för Kunden får tillämpas omedelbart.

## 28. AVTALETS LÖPTID

Dessa avtalsvillkor gäller tills vidare.

## 29. UPSÄGNING AV AVTALET

Envar av Bolaget och Kunden kan säga upp avtalet till upphörande trettio kalenderdagar efter det att part till motparten i rekommenderat eller vanligt brev avsänt uppsägningen. Om Kunden är konsument äger Bolaget rätt att säga upp avtalet till upphörande först efter två kalendermånader. Om Kunden säger upp samtliga sina Konton ska även detta avtal anses uppsagt av Kunden.

## 30. TILLÄMPLIG LAG OCH DOMSTOL

Tvister i anledning av dessa avtalsvillkor ska avgöras av allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

Klagomål avseende Kontot bör i första hand framföras till den kontaktperson eller enhet inom Bolaget som tillhandahållit Kontot. Möjlighet finns också att kontakta klagomålsansvarig/kundombudsman i Bolaget. Bolaget kan svara Kunden via brev, Internetjänsten eller muntligen t.ex. via telefon eller vid fysiskt möte.

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

En Kund som har ingått ett avtal med Bolaget via Internetjänsten och där det har uppstått en tvist som Kunden inte har kunnat lösa med Bolaget har Kunden rätt till att vända sig till EU:s onlineplattform för tvistlösning:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Även om Kunden använder onlineplattformen när det gäller klagomål/tvister med Bolaget kommer ärendet att skickas till Allmänna reklamationsnämnden för beslut. Mer information om tvistelösning finns på [www.konsumenteuropa.se](http://www.konsumenteuropa.se).