

SJÄLVBETJÄNINGSAVTAL

(giltigt från 2019-05-01)

1. ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

- 1.1. Detta självbetjäningssavtal ska reglera affärsförbindelsen mellan Bigbank AS Sverige Filial (nedan "bank", "banken" eller "Bigbank") och kunden enligt vilken Bigbank ger kunden åtkomst till dess självbetjäningssmiljö där kunden kan utföra åtgärder.
- 1.2. Alla frågor som inte styrs av detta avtal ska regleras av bestämmelserna i Bigbanks allmänna villkor, principerna för behandling av kunddata och prislistan (alla tillgängliga på: www.bigbank.se) samt relevanta lagar i Sverige.

2. DEFINITIONER

- 2.1. De termer som används i detta avtal ska ha följande innebörd:
 - 2.1.1. **Bank** – Bigbank AS Sverige Filial, organisationsnummer 516406-0872, adress Sankt Eriksgatan 117, 113 43 Stockholm, telefon +46 8 550 482 00, e-post info@bigbank.se (även kallad "parten");
 - 2.1.2. **Kund** – den fysiska person (inklusive ombudet i enlighet med paragraf 2.2. i bankens allmänna villkor) som har ingått detta självbetjäningssavtal med banken (även kallad "parten");
 - 2.1.3. **Avtal** – detta självbetjäningssavtal, inklusive ändringar och bilagor i tillämpliga fall;
 - 2.1.4. **Självbetjäningstjänsten** – bankens internetmiljö, där kunden kan utföra åtgärder;
 - 2.1.5. **Åtgärder** – de aktiviteter som kunden kan utföra i självbetjäningstjänsten som tillhandahålls av banken till kunden;
 - 2.1.6. **Bankens tjänster** – banktjänster som erbjuds av banken till sina kunder (t.ex. lån, tidsbunden inlåning o.s.v.);
 - 2.1.7. **Affärsförbindelse** – ett avtalsförhållande mellan banken och kunden.
- 2.2. De termer som inte definieras i paragraf 2.1. i avtalet ska ha samma innebörd som anges i bankens allmänna villkor.

3. AVTALETS IKRAFTTRÄDANDE, GILTIGHETSTID OCH UPPSÄGNING

- 3.1. Avtalet träder i kraft och affärsförbindelsen inleds när avtalet ingås i enlighet med paragraf 4.2. i avtalet.
- 3.2. Avtalet ska vara giltigt på obestämd tid.
- 3.3. Kunden ska ha rätt att säga upp avtalet när som helst genom att lämna ett skriftligt eller elektroniskt meddelande till banken.
- 3.4. Banken ska ha rätt att säga upp avtalet när som helst genom att ge kunden två månaders varsel.
- 3.5. Banken ska ha rätt att säga upp avtalet omedelbart utan förvarning om kunden:
 - 3.5.1. väsentligt bryter mot villkoren i avtalet;
 - 3.5.2. använder eller gör det möjligt för självbetjäningstjänsten att användas på ett olagligt sätt eller på ett sätt som kan orsaka eller orsakar skada för banken eller tredje part;
 - 3.5.3. har dött; och/eller
 - 3.5.4. på andra grunder som anges i bankens allmänna villkor.
- 3.6. Banken ska skicka meddelandet om uppsägning till kunden skriftligen via självbetjäningstjänsten, via post eller andra kommunikationsmedel i enlighet med bankens allmänna villkor.
- 3.7. Uppsägning av avtalet av endera parten ska inte påverka några andra avtalsförhållanden, d.v.s. giltiga avtal mellan parterna.

4. INGÅENDE AV AVTALET

- 4.1. Ingåendet av avtalet är obligatoriskt för användning av självbetjäningstjänsten. Om kunden inte accepterar villkoren i avtalet ber banken kunden att avstå från att ingå avtalet och att använda självbetjäningstjänsten i fråga.
- 4.2. Avtalet ingås elektroniskt när kunden loggar in på självbetjäningstjänsten för första gången och samtycker till villkoren i avtalet.

5. IDENTIFIERING AV KUNDEN

- 5.1. Kunden ska identifiera sig varje gång innan han/hon loggar in på självbetjäningstjänsten. Kunden ska identifiera sig och, om tillämpligt, utföra åtgärder (t.ex. ge sina signaturer) genom tekniska kommunikationskanaler, bland annat elektroniska autentiseringssystem som är godtagbara för banken.

- 5.2. Banken lämnar inte ut den information som mottagits till någon tredje part, i enlighet med paragraf 5.1. i avtalet, och använder inte informationen för andra ändamål än de som rör användningen av självbetjäningstjänsten och utförandet av åtgärder, om inte annat föreskrivs i bankens principer för behandling av kunddata, bankens allmänna villkor eller någon tvingande rättslig föreskrift.

6. SÄKERHET OCH BLOCKERING

- 6.1. Kunden ska vidta alla rimliga åtgärder för att upprätthålla säkerheten för alla handlingar, all utrustning och/eller andra verktyg som han/hon använder för att logga in på självbetjäningstjänsten, utföra åtgärderna och identifiera sig, och förhindra tredje part från att få tillgång till dem.
- 6.2. Kunden ska omedelbart meddela banken:
 - 6.2.1. om han/hon misstänker att någon tredje part har fått tillgång till den utrustning och/eller de verktyg som avses i paragraf 6.1. i avtalet;
 - 6.2.2. om förlust eller misstanke om stöld av handlingar, utrustning och/eller verktyg som avses i paragraf 6.1. i avtalet; och/eller
 - 6.2.3. om han/hon misstänker eller upptäcker några obehöriga åtgärder i självbetjäningstjänsten.
- 6.3. Kunden är fullt och ensamt ansvarig för alla transaktioner som ingåtts och alla åtgärder som utförs i självbetjäningstjänsten av tredje part med hjälp av de handlingar, utrustning och/eller verktyg som avses i paragraf 6.1. i avtalet till dess att kunden meddelar banken om incidenterna i enlighet med paragraf 6.2. i avtalet. Alla sådana transaktioner och åtgärder ska anses ha genomförts av kunden och kunden ska stå för alla de förpliktelser som följer av dem.
- 6.4. Kunden ansvarar för all utrustning som han/hon använder för att få åtkomst till självbetjäningstjänsten och identifiera sig samt för säkerheten för sin internetanslutning.
- 6.5. Banken har rätt att stoppa alla transaktioner med kunden och/eller blockera kundens tillgång till självbetjäningstjänsten om:
 - 6.5.1. banken har någon misstanke om kundens identitet;
 - 6.5.2. kunden vägrar att tillhandahålla eller inte kan tillhandahålla information som begärs i enlighet med bankens allmänna villkor som rör principen för kundkännedom;
 - 6.5.3. efter att ha mottagit anmälan från kunden i enlighet med paragraf 6.2. i avtalet;
 - 6.5.4. kunden använder eller tillåter självbetjäningstjänsten att användas på ett olagligt sätt eller på ett sätt som kan orsaka eller orsakar skada för banken eller tredje part;
 - 6.5.5. banken får information om kundens död; och/eller
 - 6.5.6. det är nödvändigt av säkerhetsskäl, bland annat om sådana åtgärder krävs enligt tvingande rättsliga föreskrifter, åtföljande riktlinjer och/eller reglerande myndighet och/eller domstol och/eller annan administrativ myndighets beslut;
 - 6.5.7. enligt andra skäl som anges i bankens allmänna villkor.
- 6.6. Banken ska ha rätt att avstå från att utföra ytterligare transaktioner och häva blockeringen av åtkomsten till självbetjäningstjänsten tills misstanken har utretts och begärda uppgifter har uppvisats och bedömts vara tillräckliga av banken.

7. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

- 7.1. Genom att ingå avtalet beviljar kunden banken rätten att behandla hans/hennes personuppgifter.
- 7.2. Banken ska behandla kundens personuppgifter i enlighet med bankens allmänna villkor, bankens principer för behandling av kunddata, relevanta svenska och internationella föreskrifter och i den utsträckning som behandlingen är nödvändig för att uppfylla rättsliga förpliktelser som banken är underkastad, för att fullgöra sina förpliktelser enligt de avtal som ingåtts med kunden eller i den mån kunden har beviljat banken rätten att behandla hans/hennes personuppgifter.

8. ANVÄNDNING AV SJÄLVBETJÄNINGSTJÄNSTEN

- 8.1. Banken ska ge kunden tillgång till självbetjäningstjänsten där kunden kan utföra de transaktioner som görs tillgängliga av banken. Kunden ska ha rätt att använda bankens tjänster i självbetjäningstjänsten i den utsträckning som banken tillhandahåller dem.

- 8.2. Kunden ska själv bestämma vilka banktjänster han/hon använder och vilka åtgärder han/hon utför i självbetjäningstjänsten och i vilken utsträckning. Banken ska ha rätt att när som helst, enskilt och utan förvarning, ändra arten och omfattningen av de banktjänster och åtgärder som görs tillgängliga för kunden i självbetjäningstjänsten samt utseendet, innehållet och/eller andra funktioner i självbetjäningstjänsten.
- 8.3. Banken ska sträva efter att ge kunden tillgång till och möjlighet att använda självbetjäningstjänsten 24 timmar om dygnet och 7 dagar i veckan, med undantag för avbrott på grund av underhåll, uppgraderingar, störningar och andra liknande skäl. Banken garanterar inte att åtkomsten till självbetjäningstjänsten och de tillhörande åtgärderna kommer att vara tillgänglig när som helst för kunden utan avbrott.
- 8.4. Banken ska sträva efter att rapportera driftstopp, funktionsfel eller begränsad tillgång till självbetjäningstjänsten i förväg om det är möjligt, men är inte skyldig att göra det.
- 8.5. Kunden får inte använda självbetjäningstjänsten på ett sätt som orsakar eller kan orsaka skada för banken eller tredje part.
- 8.6. Banken ska ha rätt att registrera kundens åtgärder och alla andra aktiviteter i självbetjäningstjänsten och eventuellt använda dem som bevis för åtgärderna.
- 8.7. Alla immateriella rättigheter till självbetjäningstjänsten och alla design- och textelement, inklusive logotyper och varumärken som används i självbetjäningstjänsten, är förbehållna banken (eller tredje part) enligt gällande lag.
- 8.8. All publicering, kopiering, överföring eller sparande av innehållet i självbetjäningstjänsten är förbjuden utan uttryckligt skriftligt tillstånd från banken. Att spara innehållet i självbetjäningstjänsten är endast tillåtet för personligt bruk. Att citera innehållet är tillåtet endast i enlighet med gällande immaterialrätt, alltid tillsammans med en korrekt hänvisning till självbetjäningstjänsten som källa.
- 8.9. Eventuella hänvisningar till tredje parters webbplatser eller källor ska inte ses som godkännande från banken för att använda sådana webbplatser, källor eller varor och tjänster som erbjuds via dessa webbplatser/källor. Kunden tar fullt ansvar för att använda sådana tredje parters webbplatser, källor, varor eller tjänster och banken tar inget ansvar för kundernas beslut att vända sig till sådan tredje part och eventuella ansvar för eller konsekvenser av sådana beslut och/eller aktiviteter som kan uppstå för kunden.

9. ANSVAR

- 9.1. Om inte annat föreskrivs i tvingande lagstiftning, ska banken inte hållas ansvarig för någon förlust eller skada som åsamkats kunden eller någon tredje part till följd av:
- 9.1.1. överträdelse av paragraferna 6.1. och/eller 6.2. i avtalet av kunden; och/eller
- 9.1.2. att någon eller alla transaktioner stoppats och/eller att kundens tillgång till självbetjäningstjänsten blockerats i enlighet med paragraferna 6.5.– 6.7. i avtalet.
- 9.2. Banken ska inte vara ansvarig för indirekta skador som åsamkats kunden eller någon tredje part genom störning eller fel i självbetjäningstjänsten, såsom förlorad inkomst, skada till följd av någon annan kontraktssenlig förpliktelse eller annan jämförbar skada, om inte annat föreskrivs genom tvingande lagstiftning.
- 9.3. Kunden ska inte ha rätt till någon ersättning enbart som ett resultat av uppsägning av avtalet av endera parten eller avstängning av tillgång till självbetjäningstjänsten eller åtgärderna i enlighet med avtalet, bankens allmänna villkor, andra avtal som ingåtts mellan parterna eller andra tvingande rättsliga bestämmelser.
- 9.4. *Force majeure* eller andra liknande omständigheter berättigar banken att stänga av och/eller begränsa åtkomsten till självbetjäningstjänsten och/eller tillgängligheten till utförande av åtgärderna.

10. ÄNDRING AV AVTALET

- 10.1. Banken ska ha rätt att när som helst enskilt göra ändringar i avtalet genom att meddela kunden genom aviseringar på bankens webbplats, självbetjäningstjänsten eller genom andra kommunikationsmedel minst 15 kalenderdagar före ikraftträdandet av ändringen. I så fall ska kunden ha rätt att säga upp avtalet innan ändringen träder i kraft genom att skriftligen meddela banken.

- 10.2. Om kunden inte säger upp avtalet i enlighet med paragraf 10.1. i avtalet, anses kunden ha accepterat ändringen och har inga krav gentemot banken till följd av ändringen.

- 10.3. Banken ska ha rätt att tillämpa paragraf 1.2.7. i bankens allmänna villkor i fall då kunden inte har rätt att häva avtalet.

11. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTELÖSNING

- 11.1. Svensk lag ska tillämpas på avtalet och eventuella förbindelser som följer av detta.
- 11.2. Banken och kunden ska försöka lösa alla tvister till följd av avtalet genom vänskapliga förhandlingar. Lyckas inte parterna nå enighet i första skedet, kan kunden kontakta bankens klagomålsansvarig (klagomalansvarig@bigbank.se). Kunden har även rätt att få information och hjälp från Konsumentverket (mer information finns på: www.konsumentverket.se).
- 11.3. Om parterna inte lyckas lösa tvisten efter klagomålet och ömsesidiga förhandlingar, har kunden rätt att överlämna ärendet till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) (www.arn.se) eller lämna in en ansökan till tingsrätten.
- 11.4. Tvister som uppkommer genom distansavtal (t.ex. avtal som ingås via telefon, självbetjäningstjänsten o.s.v.) och som inte lösas direkt mellan parterna eller med hjälp av ARN ska avgöras vid domstolen på den plats där kunden är bosatt eller om kunden så beslutar, i domstol på den plats där banken är registrerad.

12. SLUTBESTÄMMELSER

- 12.1. I händelse av motsägelse mellan avtalet och eventuella andra avtal som ingåtts mellan banken och kunden, produktbeskrivningar eller instruktioner ska bestämmelserna i avtalet gälla, om inte annat uttryckligen anges.
- 12.2. Genom att ingå avtalet bekräftar kunden att avtalet, bankens allmänna villkor och bankens principer för behandling av kunddata har granskats, att de samtycker därtill och åtar sig att följa dem.