

FÖRHANDSINFORMATION OM BETALTJÄNSTER

Det här dokumentet innehåller allmän förhandsinformation om betaltjänster, som tjänsteleverantören ska ge till kunden innan avtalet ingås.

1 Information om tjänsteleverantören

- Bankens officiella firma: Ålandsbanken Abp
- Bankens FO-nummer: 0145019-3
- Huvudkontorets kontaktuppgifter
 - Besöksadress: Nygatan 2, Mariehamn
 - Postadress: PB 3, 22101 Mariehamn
 - Telefonnummer: 0204 29011
 - E-postadress: kundservice@alandsbanken.fi
- Bankens webbplats: www.alandsbanken.ax

Bankens samtliga kontor sköter ärenden i anslutning till betaltjänster. Kontaktuppgifterna till bankens kontor finns tillgängliga på bankens webbplats.

Ålandsbanken Abp är registrerad i Patent- och registerstyrelsens handelsregister. Ålandsbanken Abp har koncession för kreditinstitut enligt kreditinstitutslagen.

Tillsynsmyndighet som övervakar Ålandsbanken Abp:s verksamhet är Finansinspektionen (www.finansinspektionen.fi/sv) samt i konsumentfrågor även konsumentombudsmannen (www.kkv.fi/sv). Finansinspektionens kontaktuppgifter är Snellmansgatan 6, PB 103, 00101 HELSINGFORS, telefon 09 183 51. Konsumentombudsmannens kontaktuppgifter är PB 5, 00531 HELSINGFORS, telefon 029 505 3000.

2 Kundbetjäning och kontaktspråk

Kunden kan kontakta bankens kundservice, på svenska eller finska. Telefon svenskspråkig service 0204 292 910, finskspråkig service 0204 292 920. Kunden kan även kontakta banken digitalt, skriftligen eller genom besök på bankens kontor. Om kunden utråder sina bankärenden per telefon eller digitalt förutsätts att banken på ett tillförlitligt sätt kan försäkra sig om kundens identitet på ett tillförlitligt sätt.

Betaltjänsterna tillhandahålls och information om tjänsterna, avtalsvillkoren och produkt- och tjänstebeskrivningarna ges på svenska och finska på bankens kontor och webbplats. Banken har inte skyldighet att betjäna sina kunder på andra språk.

Kunden ska själv vid behov anlita och betala för de tolkningstjänster som kunden behöver.

En konsumentkund har rätt att under avtalstiden på begäran få avtalsvillkoren och förhandsinformationen av banken.

3 Betalkonton och -tjänster

Betalkonton är till exempel avistakonton med eller utan kredit som är avsedda för att sköta dagliga betalningsärenden. Tidsbundna depositioner, bostadssparkonton och liknande konton med begränsningar gällande exempelvis uttag eller insättningar är inte betalkonton.

Betaltjänster är gireringar, inklusive SEPA-expressbetalningar, direktbetalningar och kortbetalningar som utförs via betalkontot, kontantsättningar och kontantuttag från betalkontot på bankens kontor eller i automat.

På förmedling av betalningar tillämpas Allmänna villkor för förmedling av eurobetalningar inom eurobetalningsområdet eller Allmänna villkor för avgående och ankommande valutabetalningar. Villkoren finns tillgängliga på bankens webbplats och digitala tjänster.

På betaltjänster tillämpas även kontovillkoren och eventuella tjänstespecifika villkor, såsom villkoren för kort, direktbetalning och digitala tjänster vilka finns tillgängliga på bankens kontor, webbplats och digitala tjänster.

4 Betalningsinstrument

Betalningsinstrument är kort och den digitala underskriften vid användande av bankens digitala tjänster. Kort är debitkort, kreditkort och kort med både debit- och kreditfunktion. Kort kan också anslutas till digitala plånböcker.

Kunden kan avtala med banken om att begränsa användningen av betalningsinstrumentet, exempelvis regionsbegränsningar eller beloppsgränser.

Utfärdare av kort, såsom banker och kreditkortsbolag, kan inte förbjuda betalningsmottagare att ta ut en avgift eller att erbjuda rabatt för användning av kort eller annat betalningsinstrument.

4.1 Betalningsinstrumentens användning och förvaring

Betalningsinstrumenten är alltid personliga och får inte överlåtas till, avslöjas för eller användas av någon annan, inte ens en familjemedlem. Innehavaren ska använda och förvara betalningsinstrumentet så att obehörig inte har möjlighet att få tillgång till betalningsinstrumentet. Innehavaren ska även se till att uppgifter som behövs för att använda betalningsinstrumentet inte hamnar i obehörigs besittning eller kännedom.

Betalningsinstrumenten och uppgifter som behövs för att använda dem ska därför förvaras omsorgsfullt och separat från varandra. Kortet och tillhörande kod får inte förvaras på samma ställe, såsom i plånboken.

1669-7D(81669-7D)

Betalningsinstrumenten och tillhörande identifikationsuppgifter måste till exempel även i hemmet förvaras separat från varandra.

Betalningsinstrumentets innehavare ska regelbundet kontrollera att betalningsinstrumentet finns i dennes besittning. Närmare instruktioner om betalningsinstrumentets användning och förvaring finns i säkerhetsinstruktioner, avtalsvillkor och produkt- och tjänstebeskrivningarna gällande betalningsinstrumenten.

Banken har inte kännedom om kortets kod, eller den digitala underskriften eller del av den. Banken frågar aldrig kunden om kortets kod eller kundens digitala underskrift eller del av den, per telefon, e-post eller via annan kanal. Banken kontaktar heller aldrig kunden och ber om den digitala underskriften eller någon del av den.

Om betalningsinstrumentet förkommer, obehörigen hamnar i någon annans besittning eller används obehörigen, ska kunden omedelbart kontakta banken eller spårtjänsten.

- Anmälan om kortet kan göras dygnet runt till spårtjänst, telefon 020 333 (+358 20 333). Kunden kan själv spärra kortet via bankens digitala tjänster dygnet runt. Anmälan kan även göras personligen eller per telefon till bankens kontor under öppettiderna.
- Anmälan om den digitala underskriften kan göras dygnet runt avgiftsfritt direkt till bankens spårtjänst. Telefon 09 6964 6800, från utlandet +358 9 6964 6800. Anmälan kan även göras till något av bankens kontor under öppettiderna. Telefon 0204 29 011, från utlandet +358 9 204 29 011.

4.2 Konsumentens ansvar för betalningsinstrumentets användning

Kunden ansvarar alltid fullt ut för betalningsinstrumentets användning om kunden har överlåtit betalningsinstrumentet till någon annan.

Kundens ansvar för obehörig användning av betalningsinstrumentet är dock högst 50 euro, om

- kunden av vårdslöshet har försummat sina skyldigheter gällande betalningsinstrumentets förvaring eller användning, eller
- kunden har underlåtit att meddela att betalningsinstrumentet har försvunnit, obehörigen innehas av någon annan eller används obehörigen, utan oskäligt dröjsmål efter att ha upptäckt detta.

Om kunden i ovannämnda situationer har förfarit avsiktligt eller grovt vårdslöst, ansvarar kunden dock till fullo för obehörig användning av betalningsinstrumentet.

Kunden ansvarar inte för obehörig användning av betalningsinstrumentet:

- till den del som betalningsinstrumentet har använts efter att banken eller spårtjänsten underrättats om att betalningsinstrumentet har förkommit, obehörigen kommit i någon annans besittning eller används obehörigen,
- om banken har försummat att tillhandahålla betalningsinstrumentets innehavare möjlighet att när som helst anmäla att betalningsinstrumentet har förkommit, obehörigen kommit i någon annans besittning eller används obehörigen, eller
- om betalningsmottagaren vid användningen av betalningsinstrumentet inte på vederbörligt sätt försäkrat sig om betalningsinstrumentets innehavares rätt att använda betalningsinstrumentet.

Kunden ansvarar dock alltid för obehörig användning av betalningsinstrumentet om kunden avsiktligt lämnat en oriktig anmälan eller annars handlat bedrägligt.

5 Kunderådgivning och rättsskyddsmedel utanför domstol

Banken

I frågor gällande tjänsten eller avtalet om tjänsten ska kunden alltid i första hand kontakta bankens Kundservice, telefon 0204 292 910. Kunden ska utan dröjsmål underrätta banken om ett fel i tjänsten och hens eventuella anspråk i anslutning till felet.

Försäkrings- och finansrådgivningen (Fine)

FINE Försäkrings- och finansrådgivning (FINE) ger avgiftsfri, oberoende rådgivning och vägledning till kunder. FINE ger också lösningsrekommendationer för tvister. FINE behandlar inte en tvist som är anhängig eller behandlad i Konsumenttvistenämnden eller domstol. FINE:s kontaktuppgifter är: FINE Försäkrings- och finansrådgivning, Porkalagatan 1, 00180 HELSINGFORS, www.fine.fi.

Konsumenttvistenämnden

Konsumenttvistenämnden (www.kuluttajariita.fi/sv) kan ge en allmän rekommendation till lösning i en tvist mellan konsument och näringsidkare. Konsumenttvistenämnden kan kontaktas per telefon till avgiftsbelagda nummer 029 566 5200 (växeln), per telefax 029 566 5249 eller per e-post kril@oikeus.fi. Konsumenttvistenämndens adress är Unionsgatan 16, PB 306, 00531 HELSINGFORS. Nämnden behandlar endast skriftliga och anhängiga klagomål. Allmän rådgivning och allmänna anvisningar i ett enskilt ärende ges av konsumentrådgivare.

Åland har en egen konsumenttvistenämnd. Adress: Konsumenttvistenämnden på Åland, Ålands landskapsregering, PB 1060, 22111 MARIEHAMN, Åland, konsumenttvistenamnden@regeringen.ax

Kunden kan även anmäla bankens förfarande till bankens tillsynsmyndighet (se punkt 1).