

FÖRHANDSINFORMATION OM BETALTJÄNSTER

I detta dokument finns allmän förhandsinformation gällande betaltjänster vilken 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 hemsida: www.alandsbanken.fi

Bankens samtliga kontor sköter ärenden i anslutning till betaltjänster. Kontaktuppgifterna till det närmaste kontoret finns tillgängliga på www.alandsbanken.fi.

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) samt i konsumentfrågor även konsumentombudsmannen (www.kkv.fi). 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 0204 292 910 (svenskspråkig service) eller 0204 292 920 (finskspråkig service). Därtill kan kunden kontakta banken digitalt, skriftligen eller genom besök på bankens kontor. Om kunden utträttar sina bankärenden per telefon eller digitalt förutsätts att banken på ett tillförlitligt sätt kan försäkra sig om kundens identitet.

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

Kunden ska själv vid behov anlita de tolkningstjänster som kunden behöver och ansvarar för kostnaderna för dessa.

Kund som är konsument har rätt att under avtalstiden på begäran erhålla avtalsvillkoren och förhandsinformationen av banken.

3 Betalkonton och -tjänster

Betalkonton är till exempel avistakonton med eller utan kredit som är avsedda för skötseln av dagliga betalningsärenden. Konton (till exempel tidsbundna depositioner och bostadssparkonton) till vilkas användning enligt kontovillkor, avtal eller lag hänförs begränsningar, såsom uttags- eller insättningsbegränsningar, är inte betalkonton.

Betaltjänster är gireringar, direktbetalningar och kortbetalningar som utförs via betalkontot, kontantinsättningar 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 Internetkontoret (www.alandsbanken.fi).

På betaltjänster tillämpas därtill kontovillkoren och eventuella tjänstespecifika villkor, såsom villkoren för kort, direktbetalning och digitala tjänster vilka finns tillgängliga på bankens kontor och på bankens Internetkontor (www.alandsbanken.fi).

4 Kontoretskap

Kontoretskap är kort och inloggningsuppgifterna till digitala tjänster. Kort är debetkort, kreditkort och kort med både debit- och kreditfunktion.

Till kontoretskapen kan även ingå en möjlighet att avtala om begränsningar gällande användningen av redskapet, såsom regionsbegränsningar eller beloppsgränser för kort.

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

4.1 Kontoretskapens användning och förvaring

Kontoretskapen är alltid personliga och de får inte överlåtas till annan person, inte ens till en familjemedlem. Innehavaren ska använda och förvara kontoretskapet så att obehörig inte har möjlighet att få tillgång till kontoretskapet eller att uppgifter som behövs för användningen av kontoretskapet inte hamnar i obehörigs besittning eller kännedom.

Kontoretskapen och uppgifter som behövs för dess användning ska sålunda förvaras omsorgsfullt och skilt från varandra. Till exempel kortet och tillhörande

kod får inte förvaras på samma ställe, såsom i plånboken.

Kontoretskapen och dess identifikationsuppgifter får inte ens förvaras hemma så att de enkelt kan hittas.

Kontoretskapen ska förvaras minst lika omsorgsfullt som kontanter. Kontoretskapets innehavare ska regelbundet kontrollera att kontoretskapet finns i behåll, på det sätt som omständigheterna kräver. Närmare instruktioner om kontoretskapens användning och förvaring finns i säkerhetsinstruktioner, avtalsvillkor och produkt- och tjänstebeskrivningarna gällande kontoretskapen.

Notera att banken inte har kännedom om kortets kod eller koderna i den digitala underskriften. Banken frågar aldrig kunden, varken per telefon eller e-post, efter kortets kod. Banken kontaktar heller aldrig kunden och ber om den digitala underskriften eller del därav.

Om kontoretskapet förkommer, obehörigen hamnar i någon annans besittning eller används obehörigen, ska banken eller spårtjänsten omedelbart underrättas om detta.

- Anmälan gällande kortet kan man göra dygnet runt till telefon nr 020 333 (+358 20 333), personligen eller per telefon till bankens kontor under dess öppethållning eller via Mobilbanken
- Anmälan gällande den digitala underskriften kan man göra kostnadsfritt dygnet runt till telefon nr 09 696 46800 (+358 9 696 46800), personligen eller per telefon till bankens kontor under dess öppethållning.

4.2 Konsumentens ansvar för kontoretskapets användning

Kunden ansvarar alltid till fullo för kontoretskapets användning om hen har överlåtit kontoretskapet till någon annan.

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

- kunden av vårdslöshet har försummat sina skyldigheter gällande kontoretskapets förvaring eller användning eller
- kunden har underlåtit att meddela att kontoretskapet 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 kontoretskapet. Grov vårdslöshet anses vara bland annat att kortet och koden förvaras i samma plånbok.

Kunden ansvarar inte för obehörig användning av kontoretskapet:

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

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

5 Kundrådgivning och rättskyddsmedel utanför domstol

Banken

I frågor gällande tjänsten eller avtalet om tjänsten ska kunden alltid i första hand ta kontakt med 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 finansiärsgivningen (Fine)

FINE Försäkrings- och finansiärsgivning (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 finansiärsgivning, Porkalagatan 1, 00180 HELSINGFORS, www.fine.fi.

Konsumenttvistenämnden

Konsumenttvistenämnden (www.kuluttajariita.fi) 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 kri1@oikeus.fi. Konsumenttvistenämndens adress är Tavastvägen 3, 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

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