

BankID

Allmänna villkor från 2024-09-01

1 Definitioner med mera

1.1 Definitioner

Banken är i detta avtal Länsförsäkringar Bank AB (publ)
Kund är fysisk person i vars namn BankID är utfärdat

1.2 Språk

För avtalsförhållandet och kommunikationen mellan parterna ska svenska språket tillämpas.

1.3 Namn och säte

Länsförsäkringar Bank AB (publ)
Org.nr 516401-9878
Telefon: 08-588 416 00
Webbsida: lansforsakringar.se
Styrelsens säte är Stockholm

1.4 Registrering och tillsyn

Banken är ett bankaktiebolag och har tillstånd att driva bankrörelse vilket bl.a. innefattar rätt att tillhandahålla betaltjänster. Banken står under Finansinspektionens tillsyn.

2 Allmän beskrivning av BankID

Banken erbjuder BankID på fil och Mobilt BankID. Dessa villkor reglerar kundens avtal med banken för alla typer av BankID som banken utfärdar.

BankID på fil och mobilt BankID består bland annat av certifikat som lagras i din dator eller mobila enhet. BankID på kort består av ett chip på ett kort som innehåller bland annat ett certifikat som läses via kortläsare.

BankID är en personlig elektronisk legitimation som styrker kundens identitet och ett signeringsverktyg som utfärdas av banken. BankID gör det möjligt för kunden att ingå avtal med företag, banker, myndigheter med flera. Avtal och andra överenskommelser som kunden gör mellan sig och andra myndigheter och/eller företag som accepterar underskrift med BankID regleras genom det avtal som kunden ingår med respektive myndighet/företag. Med hjälp av BankID kan kunden också initiera och godkänna transaktioner och även skriva under avtal eller andra överenskommelser. Ett BankID innehåller uppgifter om kundens namn och personnummer.

När kunden initierar eller godkänner en transaktion med hjälp av BankID är BankID ett så kallat betalningsinstrument enligt lagen om betaltjänster och då gäller förutom dessa villkor även villkor för kontot som kunden använder för att göra transaktionen. Om de olika villkoren innehåller bestämmelser som inte stämmer överens så gäller det som står i dessa villkor för BankID.

Kunden ska noga granska det som presenteras för undertecknande och ta ställning till om kunden vill skriva under innan undertecknande med BankID sker.

BankID är ett koncept som ägs av Finansiell ID-Teknik AB. Ytterligare information om BankID kan erhållas via banken och på den gemensamma Webbplatsen för BankID, bankid.com.

3 Beställning av BankID

Kunden kan för närvarande beställa BankID genom bankens internet-tjänst. Kunden kan ha flera BankID, dock med vissa begränsningar i antal. Varje BankID har en begränsad giltighetstid och kan variera beroende på typ av BankID. Kunden får inte vid beställning bekräfta felaktig uppgift som riktig. Utfärdande av BankID kan, av säkerhetsskäl, komma att nekas automatiskt vid indikation på transaktioner som genomförts av obehörig användare eller annan otillåten användning.

4 Tekniska förutsättningar och riskinformation

Kunden ansvarar alltid själv för tillgång till den tekniska utrustning och programvara som krävs för BankID. Kunden ska även vara försiktig och skydda sin mobila enhet och övrig teknisk utrustning mot obehörig användning genom att bl.a. ha säkerhetsuppdaterade enheter, använda uppdaterade brandväggar och antivirusprogram. BankID utvecklas kontinuerligt och banken rekommenderar därför att kunden använder mobil enhet, webbläsare mm som kontinuerligt uppdateras.

Kunden ansvarar för sina abonnemangs- och telefonkostnader samt för kostnader som kan uppstå vid ändringar av BankID såsom programvara, utrustning mm.

Om inte annat överenskommit får kunden endast ha mobilt BankID på en mobil som kunden själv äger, ensam disponerar och med ett mobilabonnemang som kunden själv har. Kunden får alternativt ha mobilt BankID på mobil enhet som kunden ensam disponerar över

och som ägs av tredje part, exempelvis arbetsgivare, och med ett mobilabonnemang som den tredje parten har, förutsatt att den tredje parten godkänner detta.

5 Begränsning av BankID

Banken har rätt att begränsa eller stoppa användningen av BankID på grund av driftstörningar, underhåll eller om banken bedömer att det ska ske på grund av säkerhetskäl.

6 Priser

Eventuella priser för BankID framgår av bankens webbplats, telefonbanken eller via bankens kontor.

7 Kundens rättigheter och ansvar

7.1 Kundens rätt till information om avtalet

Kunden kan under avtalsförhållandet begära att få detta avtal och annan skriftlig information och villkor som har lämnats av banken före eller i samband med avtalets ingående. Villkoren lämnas i pappersform eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för kunden (till exempel via internetbanken).

7.2 Kundens allmänna åtaganden

Kunden ska vid var tid kunna bekräfta riktigheten av den information som finns i dennes BankID. Kundens ska meddela banken om ändringar av namn och adress. Kunden förbinder sig att inte använda BankID i strid mot gällande lagstiftning och meddela banken om uppgift i BankID är felaktig.

7.3 Kundens åtaganden att skydda BankID

BankID får endast användas av kunden och ska förvaras på betryggande sätt och under uppsikt med hänsyn till omständigheterna. Det ska hanteras på samma sätt som pengar och andra värdehandlingar. Kunden ska vidta erforderliga åtgärder för att skydda sig mot att BankID används obehörigt. Mobil enhet, dator, kort med BankID eller anteckningar om koder får till exempel inte lämnas obehörigt på hotellrum, annat tillfälligt boende eller i fordon, väska, jackficka eller liknande som inte är under uppsikt. Om den mobila enheten har biometrisk funktion (till exempel avläsning av fingeravtryck) för legitimering och/eller signering gäller att kunden endast får aktivera den biometriska funktionen på en enhet som uteslutande används av kunden själv. Kunden får inte använda den biometriska funktionen i en mobil enhet där annan användare laddat ner sitt mobila BankID eller registrerat sin biometriska data. Om kunden misstänker att BankID använts obehörigt ska kunden spärra BankID enligt punkt 8.1 och göra en polisanmälan.

Kunden förbinder sig att:

- Välja koder/lösenord med omsorg som är svåra för andra att avslöja. Vald kod får därför inte ha något samband med kundens personnummer, kortnummer, telefonnummer eller liknande.
- Om kunden behöver anteckna eller förvara en kod, göra det på ett sådant sätt att ingen kan förstå att anteckningen rör en kod för BankID.
- Inte avslöja kod/lösenord för någon.

- Inte anteckna kod på, i, eller i närheten av mobil enhet, dator, kort med BankID eller annan utrustning som används för kommunikation med banken.
- Förvara den handling med PUK-kod för kortet som erhållits av banken på ett säkert sätt.
- Förstöra den handling med PIN-kod för kortet som erhållits från banken.
- Omedelbart ändra kod om kunden misstänker att någon fått reda på den.
- Radera BankID som nedladdats och lagrats på oskyddad plats (till exempel offentlig dator eller lånad mobil enhet).
- Inte överföra/exponera BankID på oskyddad media eller genom oskyddad kommunikation (till exempel med e-post).
- Endast använda sig av banken godkänd programvara vid styrkande av identitet och signering med hjälp av BankID.
- Använda tillgängliga säkerhetsanordningar, till exempel den mobila enhetens låskod.
- Omedelbart stänga av den biometriska funktionen om den mobila enheten kan eller ska användas av annan person än kunden för identifiering och/eller signering och
- Omedelbart begära spärr av BankID om det finns minsta misstanke om att någon annan person fått kännedom om dina säkerhetsuppgifter (lösenord, koder eller biometrisk data).

Underlåter kunden att följa någon av ovanstående skyldigheter finns det risk att någon obehörig legitimerar sig som kunden eller använder kundens BankID för signering.

7.4 Kundens betalningsansvar vid obehöriga betalningstransaktioner

Kunden är skyldig att:

1. skydda koder/lösenord, se punkt 7.3.
2. vid vetskap om att BankID kommit bort eller obehörigen använts snarast anmäla detta till banken, se punkt 8.1 och
3. i övrigt följa de villkoren för användning av BankID.

Om en obehörig transaktion har genomförts med BankID på grund av att kunden inte har skyddat koder/lösenord ska kunden stå för högst 400 kr.

Om en obehörig transaktion har kunnat genomföras till följd av att kunden åsidosatt en skyldighet enligt första stycket ovan genom grov oaktsamhet, ansvarar kunden för beloppet, dock högst 12 000 kr. Har kunden handlat särskilt klandervärt ska kunden stå för hela förlusten.

Kunden ansvarar för hela beloppet om kunden inte underrättar banken utan onödigt dröjsmål efter att ha fått kännedom om den obehöriga transaktionen (reklamation). Detsamma gäller om banken har lämnat kunden information om transaktionen och kunden inte underrättar banken inom tretton (13) månader från det att beloppet belastat kontot.

Oavsett vad som anges ovan, ansvarar kunden inte för obehöriga transaktioner som initierats efter det att kunden spärrat sin BankID på rätt sätt. Detta gäller inte om kunden genom svikligt handlande har bidragit till den obehöriga betalningstransaktionen.

7.5 Kundens ansvar vid obehörig elektronisk legitimering eller elektronisk underskrift

Skada eller förlust som åsamkas kunden själv, banken och/eller Köpare till följd av att kunden använt BankID på ett sätt som bryter mot bestämmelserna i punkten 7.3 och därigenom möjliggjort att BankID obehörigen använts för elektronisk legitimering och/eller elektronisk underskrift står kunden för.

Med Köpare avses svensk eller utländsk myndighet, organisation, näringsidkare eller annan köpare av BankID-tjänsten.

Ansvarsåtagandet enligt denna punkt kan komma att kommuniceras med Köpare som förlitat sig på elektronisk legitimering och/eller elektronisk underskrift som skett med kundens BankID.

7.6 Utlämnande av uppgifter

Banken är skyldig att lämna uppgifter om spärrade BankID till en katalog tillgänglig för andra företag som ger ut BankID. Kundens BankID innehåller uppgift om kundens namn och personnummer, utfärdande bank, datum för utfärdande, giltighetstid samt certifikatsnummer.

Kunden är medveten om och godkänner att hans eller hennes namn, utfärdande bank, personnummer och annat innehåll i BankID blir känt hos förlitande part i samband med att kunden använder BankID. Förlitande part får då kännedom om vem som utfärdat BankID och uppgift om vilken bank kunden har ett avtalsförhållande med.

8 Spärr av BankID

8.1 Spärr av Kunden

Kunden är skyldig att informera banken så snart denne upptäcker förlust av mobil enhet, dator, kort med BankID och/eller kod eller att BankID används obehörigt samt om kundens namn eller personnummer för BankID inte är korrekt.

Begäran om spärr kan göras dygnet runt via internet (lansforsakringar.se). Spärr kan även göras via telefonbanken (0771-666 555) eller närmaste kontor. Se närmare anvisningar på bankens webbplats.

Efter att kunden spärrat sitt BankID kan kunden inte längre använda det. Spärren kan inte hävas. Kunden kan däremot ansöka om nytt BankID. Eventuell avgift som kunden erlagt för BankID återbetalas inte vid spärr.

8.2 Bankens rätt att spärra

Om inte annat framgår av tvingande lag, har banken rätt att spärra kundens tillgång till BankID om banken:

- har anledning att anta att kunden bryter mot eller kommer att bryta mot dessa villkor eller mot andra instruktioner rörande BankID,
- har anledning att anta att kundens BankID eller kundens kod/lösenord används på ett bedrägligt, osäkert eller inte godkänt sätt,
- har anledning att anta att någon uppgift i kundens BankID är felaktig,
- får reda på att kundens kod/lösenord avslöjats,
- får reda på att kunden förlorat mobil enhet, dator, kort med BankID,
- får reda på att kundens personuppgifter har ändrats,
- har grund för att säga upp avtalet enligt punkt 14 nedan eller
- har anledning att anta att kunden på annat sätt handlar eller kommer att handla på sätt som kan orsaka banken eller annan skada.

Kunden kommer att informeras om sådan spärr på lämpligt sätt.

Om bankens samarbete med övriga företag som utfärdar BankID helt eller delvis upphör, har banken rätt att efter ha meddelat kunden, spärra kundens tillgång till BankID.

Banken har också rätt att efter ha meddelat kunden spärra sin tillgång till BankID om lag, myndighets föreskrift, beslut, allmänna råd eller liknande gör att banken inte med rimliga uppoffringar kan uppfylla avtalet.

9 Blockering

9.1 Bankens rätt att blockera

Av säkerhetsskäl har banken eller annan utfärdare av BankID rätt att blockera kundens möjlighet att beställa nytt BankID hos samtliga utfärdare av BankID och att spärra det eller de BankID:n som innehas av kunden om banken får vetskap om eller har anledning att misstänka att:

- kunden bryter mot eller kommer att bryta mot villkoren i punkten 7.3,
- kunden använder sitt BankID som ett led i brottslig handling,
- kundens BankID komprometterats, missbrukats eller utfärdats på felaktiga grunder,
- kunden förlorat sitt BankID,
- kunden avslöjat kod/lösenord till BankID eller om inloggningsuppgifterna på annat sätt blivit kända av obehörig.

En blockering gäller hos samtliga utfärdare av BankID och innebär att kunden inte kommer beviljas nytt BankID av banken eller annan utfärdare under en viss tidsperiod, för närvarande tolv (12) månader.

Beslut om blockering innebär personuppgiftsbehandling och noteras i en gemensam blockeringslista som förvaltas av den bank som utfärdar BankID.

Banken har även rätt att blockera kundens möjlighet att beställa BankID om det finns avskrivningsorsak från Skatteverket om avregistrering från folkbokföringen. Sådan blockering sker automatiserat vid beslut om falsk identitet, om kunden är försvunnen, teknisk avregistrering eller är avliden.

10 Bankens rättigheter och ansvar

10.1 Bankens rättigheter

Banken har rätt att överlåta eller pantsätta sin fordran enligt detta avtal.

10.2 Begränsningar av bankens ansvar

Banken är inte ansvarig för skada som beror på svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott eller lockout gäller även om banken själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd.

Skada som uppkommit i andra fall ska inte ersättas av banken, om den varit normalt aktsam. Banken ansvarar inte för indirekt skada. Begränsningen av bankens ansvar om indirekt skada gäller dock inte om skada orsakats av bankens grova vårdslöshet.

Finns hinder för banken att verkställa betalning, annan order, uppdrag eller åtgärd på grund av omständighet som anges i första stycket får åtgärden skjutas upp till dess hindret har upphört. I händelse av uppskjuten betalning ska banken, om ränta är utfäst, betala ränta efter den räntesats som gällde på förfallodagen. Är ränta inte utfäst är banken inte skyldig att betala ränta eller högre räntesats än som motsvara den av Riksbanken fastsatta, vid varje tid gällande referensränta enligt 9 § räntelagen (1975:635) med tillägg av två procentenheter.

Banken ansvarar inte för skada som beror på att banken inte har kunnat genomföra en betalning, ett uppdrag, eller en åtgärd på grund av fel eller brist i data-, eller kommunikationsutrustning, programvara eller abonnemang som banken inte förfogar över. Banken ansvarar inte heller för skada som beror på förlust eller förvrängning av information som överförs i nät som banken inte har kontroll över.

När banken medverkar till att genomföra betalningar och tillhandahåller andra betaltjänster ansvarar banken inte för skada som beror på osedvanliga eller oförutsägbara omständigheter som banken inte har något inflytande över och vars konsekvenser hade varit omöjliga för banken att avvärja trots alla ansträngningar. Banken ansvarar inte heller då banken handlar enligt svensk lag eller unionsrätt.

Bankens åtaganden enligt detta avtal är begränsat till att tillhandahålla möjlighet till legitimering och signering. Kund är emellertid införstådd med att BankID kan ha begränsad användning hos vissa myndigheter, företag och organisationer.

Banken ansvarar inte för någon skada som uppkommer genom att BankID innehåller felaktiga uppgifter som kunden bekräftat vara riktiga i samband med att kunden fick BankID.

Banken ansvarar inte för lagring av de dokument kunden signerar eller för lagring av data rörande andra transaktioner som kunden gör med sitt BankID, såvida inte banken eller dess koncernbolag är motpart till kunden i transaktionen och det följer av lag eller separat avtal att sådan lagring ska ske. Banken ansvarar inte heller vid legitimering för lagring av information om det ändamål för vilket undertecknande skett.

11 Immateriella rättigheter

Programvara och annat upphovsrättsligt skyddat material som tillhandahålls av banken eller dess underleverantör är bankens eller annan parts egendom och upplåts med dispositionsrätt. Någon äganderätt eller upphovsrätt tillkommer inte kunden. Kunden får inte upplåta, överlåta, tillgängliggöra eller på annat sätt förfoga över programvara eller annan upphovsrättsligt skyddad information eller material utöver vad som uttryckligen framgår av detta avtal.

12 Ändring av villkor

Banken ska på det sätt som anges i punkten 12 meddela ändringar i villkor, innehållet i tjänsten BankID och de tekniska förutsättningarna för användande av BankID minst två (2) månader innan de ska börja gälla. Om kunden inte godkänner ändringarna, har kunden rätt att omedelbart och avgiftsfritt säga upp avtalet före den dag då ändringarna ska börja gälla. Om uppsägning inte görs, anses kunden ha godkänt ändringarna.

13 Meddelanden

13.1 Meddelande från banken

Om inte annat anges i ramavtalet eller särskilda villkor, lämnar banken information och meddelanden skriftligt till kunden. Om kunden har tillgång till internetbank/mobiltjänst hos banken kan information och meddelanden lämnas via internetbanken/mobiltjänsten. I annat fall skickas information och meddelanden istället per post till den adress som är registrerad hos banken. Kunden anses ha fått del av information och meddelanden som banken har lämnat på detta sätt.

13.2 Meddelande till banken

Kunden kan lämna meddelanden till banken via internetbanken, telefonbanken personlig service, genom att besöka banken eller genom att skicka brev. Brev till banken ska ställas till den adress som anges på avtalet, eller den adress som banken har anvisat. Kunden kan lämna meddelande till banken via e-post endast efter särskild överenskommelse med banken.

Meddelande från kunden ska banken anses ha fått den bankdag meddelandet kommit fram till nämnda adress. Även i annat fall ska banken anses ha fått meddelandet från kunden om kunden kan visa att meddelandet skickats på ett ändamålsenligt sätt. I sådant fall ska banken anses ha fått meddelandet den bankdag kunden kan visa att banken borde fått det.

13.3 Meddelande om obehörig användning och säkerhetsrisker

Vid misstänkta eller faktiska bedrägerier med BankID, kan banken kontakta kunden på annat sätt än vad som angetts ovan om det bedöms vara lämpligt i det enskilda fallet, t.ex. via telefonsamtal eller sms. Banken kan då efterfråga information om huruvida kunden gjort en viss transaktion. Banken efterfrågar aldrig uppgifter om CVV-kod, pinkoder eller liknande.

14 Information vid distansavtal

Om detta avtal är ingånget på distans enligt distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) och kunden ångrar sig och inte längre önskar tillgång till BankID har kunden rätt att utan kostnad frånträda avtalet inom fjorton (14) dagar från den dag kunden ingick avtalet för tjänsten, genom att meddela banken.

Ångerrätten gäller enbart det inledande avtalet för BankID och inte de enskilda avtal om produkter, transaktioner, överföringar eller motsvarande som banken på kundens begäran fullgjort innan kunden utövar sin ångerrätt. Banken får ta betalt för transaktioner som kunden har gjort och tjänster som kunden använt under ångerristen.

15 Avtalstid och uppsägning

15.1 Avtalets löptid

Avtalet gäller från det att banken tagit emot ett undertecknat avtal eller, i förekommande fall, när banken bekräftat avtalet. Avtalet gäller tillsvidare. Avtalet upphör utan uppsägning när giltighetstiden för BankID löper ut.

15.2 Uppsägning av avtalet

Kunden och banken får, oavsett anledning härtill, säga upp detta avtal. Kunden har rätt att när som helst säga upp avtalet med omedelbar verkan. Banken har rätt att säga upp avtalet med två månaders uppsägningstid.

Banken har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om kunden har gjort sig skyldig till väsentligt avtalsbrott, åsidosatt dessa allmänna villkor, särskilda villkor, andra instruktioner eller överenskomelser som gäller för BankID.

Om kunden upphör att vara kund i banken eller avlider upphör dennes BankID avtal. Om kunden går i konkurs eller om förvaltare förordnas enligt 11 kap. 7 § föräldrabalken, har kunden inte längre rätt att använda BankID och kod. Banken har då rätt att omedelbart spärra kundens tillgång till BankID och säga upp avtalet till upphörande med omedelbar verkan.

16 Klagomål

Om kunden vill göra en reklamation av vara eller tjänst ska kunden i första hand rikta sin reklamation mot sälj företaget. Det sälj företag som tillhandahållit varor eller tjänster som betalats med hjälp av BankID ansvarar gentemot kunden för fel i varan eller i tjänsten enligt gällande lagstiftning i varje land.

Om kunden är missnöjd med bankens hantering av denna tjänst som detta avtal avser, bör kunden i första hand kontakta sitt lokala bankkontor. Möjlighet finns också att kontakta klagomålsansvarig hos banken. Önskar du framföra ett klagomål bör detta vara skriftligt, ställt till Länsförsäkringar Bank, Klagomålsansvarig, 106 50 Stockholm, om ärendet beskaffenhet inte föranleder annat.

Kunden kan även vända sig till Allmänna reklamationsnämnden, arn.se, Box 174, 101 23 Stockholm. Ärendet måste dock prövas inom viss tid och särskilda beloppsgränser kan finnas. Banken åtar sig att medverka i Allmänna Reklamationsnämndens behandling av tvisten.

En kund som har ingått ett avtal med banken via internetbanken eller mobilbanken och där det har uppstått en tvist som kunden inte har kunnat lösa med banken har kunden rätt att använda sig till EU:s onlineplattform för tvistlösning: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Även om kunden använder onlineplattformen när det gäller klagomål/tvister med banken kommer ärendet att skickas till Allmänna reklamationsnämnden för beslut. Mer information om tvistlösning online finns på konsumenteuropa.se.

17 Tillämplig lag och tvisteförfarande

Svensk lag är tillämplig på detta avtal. Eventuell tvist i anledning av avtalet ska avgöras av svensk domstol. Banken har dock rätt att väcka talan vid domstol i annat land om kunden har hemvist där eller har någon tillgång i det landet.

18 Överlåtelse

Kunden kan inte överlåta eller upplåta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta avtal till annan.

Övrig upplysning

Behandling av personuppgifter

Banken behandlar personuppgifter i enlighet med vad som anges i informationen "Behandling av personuppgifter" som återfinns på bankens webbplats: lansforsakringar.se/personuppgifter. Informationen kan erhållas i pappersformat på respektive länsförsäkringsbolag.