

# INFORMATION OM DISTANSFÖRSÄLJNING BANKKODER

## 1. Distansförsäljning av finansiella tjänster

I kapitel 6a konsumentskyddslagen regleras försäljares informationskyldighet till konsumenter (nedan kunden) och möjlighet att frånträda avtalet när det handlar om distansförsäljning av finansiella tjänster.

Finansiella tjänster innefattar nästan alla bank- och fondbolagstjänster, såsom konton, krediter, placerings-tjänster och fonder. Distansförsäljning innebär att ett nytt avtal om en finansiell tjänst från början till slut ingås via en webbank eller telefontjänst. Det är fråga om distansförsäljning då kunden inte personligen träffar säljrepresentanten då avtalet ingås.

Avtalsändringar ingår inte i den typ av distansförsäljning som tas upp i konsumentskyddslagen, även om avtalsändringar görs via en webb- eller telefontjänst utan att man personligen träffar säljrepresentanten.

I detta meddelande har man sammanställt förhandsinformation om banken enligt vad som krävs i konsumentskyddslagen, ångerrätt för finansiella tjänster vid distansförsäljning och rättslig prövning för kunden. Förhandsinformation, avtalsvillkor och kundtjänst ges både på finska och svenska. Förhandsinformationen ges i enlighet med finsk lagstiftning.

Detta meddelande utgör en del av avtalet om distansförsäljning. Det berör emellertid endast konsumenter i enlighet med kap 6a i KSL om distansförsäljning av finansiella tjänster.

## 2. Information om banken

Danske Bank A/S, Finland filial (nedan "Banken") erbjuder banktjänster via Internet och telefon. Dessutom tillhandahåller banken traditionella banktjänster. Adressen nedanför denna sidan är Bankens officiella adressen, där finns ingen kundtjänst. Tjänster för kunder erbjuds till exempel i Danske Banks Helsinki-Kaivokatu kontoret. Adresset är Brunnsgratan 6, 00100 Helsingfors.

Den myndighet som övervakar bankens verksamhet är Finanstilsynet, Århusgade 110, DK-2100 Köpenhamn Ø, Danmark, telefon + 45 33 55 82 82, [www.finanstilsynet.dk](http://www.finanstilsynet.dk)

Inom ramen för befogenheterna står bankens verksamhet även under tillsyn av Finansinspektionen, Snellmansgatan 6, PB 103, 00101 Helsingfors.

Bankens verksamhet övervakas i konsumentärenden även av konsumentombudsmannen ([www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)), Konkurrens- och konsumentverket, PB 5, 00531 Helsingfors, telefon 029 505 3000 (växel).

## 3. Ångerrätt vid distansförsäljning

### 3.1. Avtal i samband med ångerrätt

När en kund ingår ett nytt avtal gällande en finansiell tjänst via webbanken eller telefontjänsten, har kunden i regel ångerrätt. Kunden kan exempelvis säga upp konto-, kort- och konsumentkreditavtal som ingåtts via distansförsäljning.

Om det gäller en finansiell tjänst i enlighet med konsumentskyddslagen anges det i de produktspecifika avtalsvillkoren huruvida kunden har ångerrätt vid distansförsäljning. I avtalsvillkoren för de specifika finansiella tjänsterna finns mer detaljerad information om följderna av frånträddande av avtal. I avtalsvillkoren eller tjänsteprislistan anges bl.a. vilka avgifter och arvoden kunden är skyldig att betala för den tid då kunden haft tillgång till den finansiella tjänsten.

Det är ingen ångerrätt på placeringsprodukter, såsom fondeckningar, eftersom värdet på dessa ändras i enlighet med marknadsrörelserna. Ångerrätten gäller inte heller då en kund enligt ett avtal som denne tidigare ingått genomför återkommande transaktioner via webbanken eller telefontjänsten, såsom betalningar genom kontoavtal och överföringar eller enligt ett värdepappersavtal handlar med aktier eller använder bank- eller kreditkort enligt avtalet. Vid ändringar i avtalet gäller inte ångerrätten.

### 3.2. Tidsfrist för ångerrätt och ångerrättens början

Ångerrätten gäller i 14 dygn från och med att kunden har beställt bankkoder från webbanken eller telefon-tjänsten och fått eller kunnat få tillgång till avtalsmaterialet för den finansiella tjänsten.

### 3.3. Anvisningar för frånträdande

Om kunden vill använda sig av ångerrätten skall han eller hon meddela detta till telefonbanken på telefon 0200 2580 eller via webbanken ([www.danskebank.fi](http://www.danskebank.fi)) under rubriken "Meddelanden". För det krävs att man använder bankkoder. I anmälan skall man ange vilket avtal som frånträds.

### 4. Kundrådgivning och rättsmedel

Vid ärenden som rör avtalet och att ingå avtalet ska kunden alltid i första hand ta kontakt med bankens kundtjänst på telefonnummer 0200 2580. Om meningsskiljaktigheter om en finansiell tjänst uppstår mellan banken och kunden som parterna inte kan nå en lösning på genom förhandlingar, kan kunden vid behov be Bankbranschens kundrådgivning om hjälp för att reda ut situationen eller så kan denne föra ärendet vidare till Konsumenttvistenämnden.

#### 4.1. Försäkrings- och finansrådgivningen

Försäkrings- och finansrådgivningen kan bistå vid utredningen av meningsskiljaktigheter, men den kan inte ge juridiskt bindande beslut i ett ärende. Rådgivningens tjänster är avgiftsfria. Försäkrings- och finansrådgivningens telefonrådgivning betjänar vardagar kl. 10–16, telefon (09) 6850 120. Byråns adress är Porkalagatan 1, 00180 Helsingfors.

Mer information finns på Försäkrings- och finansrådgivningens webbplats.

#### 4.2. Konsumenttvistenämnden

Konsumenttvistenämnden kan utfärda en rekommendation på lösning vid meningsskiljaktigheter mellan en konsument och en näringsidkare som gäller en konsumtionsartikel, som exempelvis en finansiell tjänst. Nämnden behandlar dock inte ärenden som rör värdepapper, det vill säga exempelvis fonder, aktier, andelsbevis eller obligationer. Konsumenttvistenämnden ger endast rekommendationer på lösningar för skriftliga klagomål. Konsumenttvistenämndens kontaktuppgifter: Tavastvägen 3, PB 306, 00531 HELSINGFORS, telefon 029 566 5200 (växel). Mer detaljerad information om hur man lämnar in ett klagomål finns på Konsumenttvistenämndens webbplats på adressen: [ww.kuluttajariita.fi](http://ww.kuluttajariita.fi).

### 5. Grundläggande information om bankkoderna

Med bankkoder menas personliga användar-ID, hemliga lösenord och säkerhetskort. Bankkoder är verktyg för elektronisk identifiering och underskrift. Användandet av bankkoderna kan jämföras med identifiering av kunden genom en officiell identitetshandling och en underskrift av kunden för hand.

Som leverantör av bankkoderna identifierar banken de kunder som använder bankens webbank och telefon-tjänst. Dessutom har banken en identifieringstjänst för tredje part, såsom myndigheter och nätbutiker. Om banken och tredje part har kommit överens om användningen av en identifieringstjänst kan kunden med hjälp av bankkoderna även använda tredje parts nättjänster. Kunden och tredje part kommer överens sinsemellan om de rättsliga följderna av användningen av bankkoderna för tredje parts nättjänst.

Om inget annat anges i tjänsteprislistan får kunden bankkoderna kostnadsfritt då han eller hon beställer dem åt sig själv för första gången (med undantag av leveranser utomlands, då en avgift tas ut även vid första beställningen). För alla beställningar därefter tar banken ut en avgift enligt gällande servicetaxa. I priset ingår de postavgifter samt material- och personalavgifter som förmedlingen via distanskommunikation (postning) medför. I leveransen av bankkoderna ingår inte moms.

Bankkoderna kan beställas även om kunden inte har något konto i banken. För ytterligare leveranser och leveranser utomlands debiteras en serviceavgift innan bankkoderna skickas ut, som dras direkt från kundens konto, varvid det är ett krav att ha ett konto i banken. Så kallade fortsättningssäkerhetskort, det vill säga nya säkerhetskort som skickas ut då de gamla är förbrukade, skickas ut automatiskt till kunden utan serviceavgift, både inom landet och utomlands.

De priser som anges i tjänsteprislistan gäller tillsvidare. Banken har rätt att ändra i tjänsteprislistan i enlighet med villkoren för hanteringen.

Bankkoderna är alltid personliga och får inte under några omständigheter överlåtas till tredje part. Bankkoderna ska förvaras omsorgsfullt i enlighet med användarinstruktionerna och på ett sätt som förhindrar obehöriga från att få vetskap om dem eller använda dem. Det personliga lösenordet ska förvaras skilt från användar-ID och säkerhetskortet, och helst endast memoreras.

#### 6. Avtalshelhet rörande bankkoder

Avtalshelheten rörande bankkoderna består av:

- Det avtal som ingåtts vid beställningen via beställningsblanketten (webbplatsen) eller via telefon.
- Det avtal om bankkoderna som gjorts vid leveransen, villkoren för elektronisk hantering och meddelandet om distansförsäljning.

Utöver dessa villkor är kunden skyldig att noggrant följa användarvillkoren för bankkoderna och telefontjänsten.

Avtalet rörande bankkoderna gäller tills vidare. I enlighet med villkoren för elektronisk hantering har kunden rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan. Dessutom har kunden rätt att säga upp avtalet genom att följa de villkor som nämns ovan.

#### 7. Ångerrätt vid avtal om bankkoder

Kunden har rätt att ångra avtalet om bankkoderna inom den tidsperiod som anges i punkt 3.2. genom att göra en ångermanmälan i enlighet med anvisningarna under punkt 3.3. Om kunden använder sig av ångerrätten:

- Binds kunden av de transaktioner som kunden har gjort genom att använda sina bankkoder innan ångerrätten utnyttjas,
- Upphör avtalet om bankkoderna att gälla när banken har emottagit ovan nämnda anmälan och banken har fått tillräckligt långt tid på sig att föra in uppgifterna i banksystemen,
- Är banken skyldig att betala tillbaka de avgifter som debiterats kunden för beställningen av bankkoderna, dock med avdrag för den ersättning som banken har rätt att debitera kunden med stöd i konsumentskyddslagets kapitel 6a, 15 § (29/2005).
- Storleken på ersättningen står i proportion till det belopp som debiterats kunden. Beloppet beräknas för den tid då bankkoderna har funnits hos kunden från den reglerade tidpunkten fram till den tidpunkt då ångermanmälan tagits emot av banken.

Senast uppdaterad 12/2017.