

Dessa kontovillkor tillämpas på kontoavtalen för spardeposition och de allmänna villkoren är en del av kontoavtalet. På genomförande av betalningsuppdrag tillämpas dessutom de allmänna villkoren för betalningsförmedling och i fråga om en tjänst som anslutits till kontot tjänstens egna avtalsvillkor.

Definitioner

Bankdag: Bankdag är en dag då banken är öppen så att den för sin del kan genomföra en betalningstransaktion. Såvida annat inte särskilt har angetts är bankdagarna i Finland veckodagarna från måndag till fredag med undantag av finländska helgdagar, självständighetsdagen, första maj, julafton och midsommarafton samt andra dagar som inte anses vara bankdagar.

Befullmäktigad att använda kontot: Kontohavaren kan ge en eller flera personer fullmakt

att använda sitt konto i enlighet med dessa kontovillkor genom att i en specificerad fullmakt definiera de personer som ges fullmakt att använda kontot, samt fullmaktens omfattning. Fullmakten kan också vara en specificerad intressebevakningsfullmakt som magistraten har fastställt.

Betalningsinstrument: Med betalningsinstrument avses betalkort eller annat användarspecifikt instrument eller förfaringssätt eller en kombination av dessa som kontohavaren, intressebevakaren eller fullmäktig med intressebevakningsfullmakt och banken har kommit överens att ska användas för betalningsuppdrag. Betalningsinstrument är förutom betalkorten också till exempel nätbankskoder.

Betalkonto: Med betalkonto avses ett konto som är avsett för och kan användas för betalningstransaktioner utan användningsbegränsningar till följd av kontovillkor eller lag.

Betalningstransaktion: En betalningstransaktion är en åtgärd med vilket medel överförs,

tas ut eller ställs till förfogande för kontohavaren och en person som har rätt att använda kontot. De transaktioner som hör till krediteringen av insättningsräntan är inte betalningstransaktioner.

Betalningsuppdrag och genomförande av betalningsuppdrag: Ett betalningsuppdrag är kundens order till banken att genomföra en betalningstransaktion som girering, överföring av medel till bankens betalkonto, direktdebitering, kontantinsättning, kontantuttag, med betalkort eller annat betalningsinstrument. Genomförandet av betalningsuppdraget inkluderar bankens åtgärder för att behandla uppdraget och för att förmedla betalningen.

Fullmäktig med intressebevakningsfullmakt: I dessa villkor avses med fullmäktig med intressebevakningsfullmakt en person som enligt den intressebevakningsfullmakt som fastställs av magistraten och antecknats i registret över förmynderskapsärenden är allmänt befullmäktigad att sköta kontoinnehavarens ekonomiska ärenden.

Innehavare av dispositionsrätt till kontot: Kontohavaren befullmäktigar i regel i kontoavtalet en eller flera personer att använda sitt konto i enlighet med dessa kontovillkor.

Internationella sanktioner: är sanktioner, finansiella sanktioner, export- eller importförbud, handelsblockad eller någon annan begränsning som fastställts, administreras, godkänns eller verkställs av finska staten, Förenta nationerna, Europeiska unionen, Förenta staterna, Förenade kungadömet eller behöriga myndigheter eller organ i dessa.

Intressebevakare: Intressebevakaren är kontohavarens lagliga ombud. Ställningen som intressebevakare grundar sig på lag (minderåriga) eller bestämmelse som utfärdats av magistrat eller domstol (myndiga, för vilka förordnats intressebevakare).

Kontohavare: Med kontohavare avses den person som banken är skyldig de medel som finns på kontot och som kan bestämma över kontot och kontomedlen enligt egen önskan, om inte annat nedan konstateras. Kontohavarna kan vara flera än en till antalet.

Kontotransaktion: Med en kontotransaktion avses sådana kontokrediteringar och kontodebiteringar som inverkar på kontots saldo.

Kontoöppnare: Kontoöppnaren är den person som med banken ingår avtal om att öppna kontot.

Kund: Med kund avses kontohavaren, kontohavarens intressebevakare eller fullmäktig med intressebevakningsfullmakt.

Person som har rätt att använda kontot: Rätt att använda kontot har den person vars rätt att bestämma över kontot i enlighet med punkt 4 i dessa kontovillkor grundar sig på lagligt ombudskap eller fullmakt av kontohavaren.

Valuteringsdag: Valuteringsdagen är en referensdag som banken använder när den räknar ränta på de medel som debiteras kontot eller inbetalas på kontot.

1. KONTOAVTAL

I kontoavtalet avtalas om följande saker:

- fastställande av ränta
- ränta/ränteprocent när avtalet ingås, ränteberäkningsgrund, den referensränta som tillämpas, eventuell klausul om maximi- och/eller minimiränta, ränteperiod och räntebetalningsdag
- dröjsmålsränta

- uttagsprovision

- depositionstid

- begränsningar som gäller uttag av medel

- övriga frågor som kan avtalas med stöd av dessa kontovillkor.

1.1. Ingå avtal och öppna konto

Kontoöppnaren och banken ingår kontoavtalet skriftligen eller i elektronisk form med hjälp av elektroniska kommunikationskoder.

I regel öppnas kontot av kontohavaren. Kontohavarens intressebevakare och fullmäktige med intressebevakningsfullmakt kan också ingå avtal med banken om att öppna ett konto för sin huvudman. Även andra personer kan i donationssyfte och med bankens samtycke avtala om att öppna ett konto för en annan person. Om kontoavtalet ingåtts i donationssyfte kan donationsgivaren inte förbehålla sig dispositionsrätt till kontot.

1.2. Uppgifter till banken

Kontoöppnaren är skyldig att ge banken uppgifter om kontohavaren. Kontohavaren är skyldig att ge banken uppgifter om de personer som har rätt att använda kontot. Kontoöppnaren, kontohavaren och de personer som har rätt att använda kontot ska till banken uppge sitt namn, sin personbeteckning (eller sin födelsestid, om inte har en finsk personbeteckning), stadigvarande adress, hemort, telefonnummer, samt på bankens anmodan lämna ett namnteckningsprov. Därtill ska kontoöppnaren och kontohavaren till banken uppge kontohavarens eventuella skattskyldighet utomlands (skatterättsliga hemvistland) och skattnummer i respektive land. Banken har även rätt att få information om medlens ursprung och användningsändamål.

Om kunden har accepterat att uppgifter som omfattas av banksekretess kan sändas per textmeddelande eller e-post ska kunden uppdatera sin kontaktinformation för detta ändamål (telefonnummer och/eller e-postadress) via nätbanken eller annan skyddad elektronisk tjänst som banken tillhandahåller eller på kontoret.

Om ovannämnda uppgifter har getts till banken redan i ett tidigare sammanhang kan banken använda de uppgifter som införts i bankens kundregister.

Kontohavaren och de personer som har rätt att använda kontot är skyldiga att meddela banken eventuella ändringar i ovannämnda uppgifter, särskilt sådana ändringar som påverkar kontohavarens skatterättsliga hemvistland. Banken har också rätt att skaffa uppgifterna från Befolkningsregistercentralen i den mån det är möjligt.

1.3. Kommunikation mellan banken och kunden

Kontohavaren, kontohavarens intressebevakare eller fullmäktig med intressebevakningsfullmakt och banken avtalar att banken ger information om betalningstransaktionerna samt sänder andra meddelanden som gäller kontot elektroniskt till kunden via nätbanken eller någon annan skyddad elektronisk tjänst som banken tillhandahåller, om inte annat uttryckligen överenskommit med kunden.

Banken kan också skicka motsvarande information skriftligt till den adress som kunden har uppgivit för banken eller en adress som banken senare har fått från Befolkningsregistercentralen eller magistraten eller elektroniskt på separat avtalat sätt.

Uppgifter om betalningstransaktioner ges en gång i månaden om man inte separat har avtalat om att de ges oftare. Banken har rätt att för uppgifter som ges oftare än en gång i månaden eller på annat sätt än vad som avtalats ta en avgift i enlighet med sin prislista. Om uppgifterna ges i nättjänsten finns de tillgängliga för kunden i minst ett år från det att de gavs.

När banken ger uppgifterna om betalningstransaktioner eller andra meddelanden som berör kontot i bankens nättjänst eller skickar dem till den ovan nämnda adressen anses kontohavaren eller annan person ha fått uppgifterna eller meddelandet senast den sjunde dagen efter att de skickats.

Kontohavaren, kontohavarens intressebevakare eller fullmäktig med intressebevakningsfullmakt skickar banken meddelanden om dessa villkor skriftligt eller på annat sätt som avtalats separat. Banken anses ha fått meddelandet senast den sjunde dagen efter att det skickades.

Under avtalsförhållandet kan finska eller svenska användas.

1.4. Rätten att få information om villkor och förhandsuppgifter under avtalsförhållandet

Kontohavaren, kontohavarens intressebevakare eller fullmäktig med intressebevakningsfullmakt kan under avtalsförhållandet på begäran få de villkor och förhandsuppgifter som gäller kontot avgiftsfritt av banken skriftligen eller på annat separat avtalat varaktigt sätt.

2. MYNDIG KONTOHAVARES RÄTTIGHETER

2.1. En kontohavare

Kontohavaren bestämmer över kontot. Kontohavaren kan besluta om användningen av kontomedlen och vem som har rätt att använda kontot samt avtala med banken om ändringar i kontoavtalet och om avslutande av kontot.

Pantsättning av kontomedlen

Kontohavaren kan pantsätta medlen på kontot. För att trygga sina rättigheter skall panttagaren underrätta banken om pantsättningen.

Betalningsinstrument

Medel får tas ut från kontot och betalningsuppdrag som hänför sig till kontot får ges med av banken godkända betalningsinstrument. Banken och kontohavaren avtalar separat om de betalningsinstrument som ges till kontohavaren och de personer som har rätt att använda kontot, såvida inte annat avtalas i kontoavtalet.

När kontot avslutas eller användningsrätten återkallas, ska kontohavaren och/eller den person som har rätt att använda kontot omedelbart återlämna de betalningsinstrument som anslutits till kontot till banken.

2.2. Flera kontohavare

Om det finns flera kontohavare har varje kontohavare rätt att ensam använda kontot och kontomedlen med de betalningsinstrument som avtalats med banken samt fatta beslut som berör kontot, såvida inte annat avtalats i kontoavtalet. Ändringar som gäller äganderätten till kontot kan emellertid inte göras utan samtliga kontohavares samtycke. Om det i kontoavtalet avtalats att kontohavarna endast tillsammans använder kontot kan beslut som gäller kontot endast fattas med samtliga kontohavares samtycke.

Om någon av kontohavarna vill förhindra att kontot används skall detta meddelas banken, varvid banken har rätt att förhindra att kontot används. Då kan kontot användas endast av samtliga kontohavare tillsammans.

Avslutande av konto

Kontot kan inte avslutas utan samtliga kontohavares samtycke såvida kontot inte har varit oanvänt en längre tid och det endast finns en mindre summa på kontot.

Uppsägning av kontoavtal för en kontohavare del

Varje kontohavare kan enskilt frigöra sig från kontoavtalet genom att för egen del säga upp kontoavtalet i enlighet med punkt 11 i dessa kontovillkor.

Pantsättning av kontomedel

Kontohavarna kan endast tillsammans pantsätta kontomedlen. För att trygga sina rättigheter skall panttagaren underrätta banken om pantsättningen.

Beviljande av dispositionsrätt till kontot

Kontohavarna kan endast tillsammans besluta om att bevilja dispositionsrätt till kontot, såvida inte annat avtalats.

Betalningsinstrument

Medel får tas ut från kontot och betalningsuppdrag som riktas till kontot får ges med av banken godkänt betalningsinstrument.

Alla kontohavare avtalar tillsammans med banken om att överlåta betalningsinstrument till de personer som har rätt att använda kontot, såvida inte annat avtalats i kontoavtalet.

När kontot avslutas eller dispositionsrätten återtas skall kontohavarna och de personer som haft rätt att använda kontot genast återlämna betalningsinstrumenten till banken.

Erhållande av information

Varje kontohavare har rätt att få alla uppgifter om kontot och kontotransaktionerna. Banken sänder de uppgifter som avses i punkt 1.3 och 10 på avtalat sätt avgiftsfritt bara till en kontohavare. Om den kontohavare som får uppgifterna avgiftsfritt avtalas mellan kontohavarna och banken separat.

3. RÄTTIGHETER HOS KONTOHAVARE MED INTRESSEBEVAKARE

En person som har en intressebevakare kan själv ingå kontoavtal med banken om hans handlingsbehörighet inte har begränsats. Kontohavaren kan använda kontot endast i enlighet med intressebevakarens anmälan.

En myndig person som har fyllt 15 år kan själv ingå kontoavtal och bestämma över de medel som på basis av särskild lagbestämmelse betalas till honom eller som han förvärvat genom eget arbete.

4. RÄTTIGHETER HOS DEN SOM HAR RÄTT ATT ANVÄNDA KONTOT

4.1. Intressebevakarens rättigheter

Kontohavarens intressebevakare bestämmer över kontot på samma sätt som kontohavaren. Intressebevakaren avtalar med banken om öppnande och avslutande av kontot samt meddelar banken vem som kan använda kontot och avtalar med banken om betalningsinstrumenten. Om det finns flera än en intressebevakare bestämmer de över kontot och fattar beslut som berör kontot tillsammans såvida intressebevakarna och banken inte har kommit överens om annat eller om intressebevakarnas uppgifter inte har differentierats med myndighetsbeslut.

Både intressebevakaren och huvudmannen har rätt att få information om huvudmannens samtliga kontoärenden. Intressebevakarens rätt till information gäller också huvudmannens kontoärenden för tiden före förordnandet av intressebevakare. Om intressebevakaren har förordnats endast för att sköta en bestämd uppgift, har intressebevakaren rätt att få information endast om sådana kontoärenden som ansluter sig till den uppgift som avses i förordnandet.

4.2. Rättigheter hos fullmäktig med intressebevakningsfullmakt

Förutom kontoinnehavaren har fullmäktig med intressebevakningsfullmakt rätt att med banken avtala om öppnande och avslutande av kontot samt om dispositionsrätt och betalningsinstrument.

4.3. Rättigheter hos den som har dispositionsrätt till kontot

Den som har dispositionsrätt till kontot får använda kontomedlen med de

betalningsinstrument som kontohavaren och banken avtalat. När kontot avslutas eller dispositionsrätten återtas skall den som haft dispositionsrätt till kontot genast återlämna betalningsinstrumenten till banken.

Den som har dispositionsrätt till kontot har rätt att få information om kontotransaktioner för den tid som dispositionsrätten varit i kraft. Den som har dispositionsrätt till kontot får inte ändra villkoren på kontot, ingå tilläggsavtal i anslutning till kontot, pantsätta kontomedel eller överföra sin dispositionsrätt till en annan person eller befullmäktiga en annan person att ta ut medel från kontot, såvida inte annat har avtalats.

4.4. Rättigheter hos den som har fullmakt att använda kontot

Den som har fullmakt att använda kontot kan med bankens samtycke använda kontot, bestämma över kontot och få information om kontotransaktioner inom ramen för sina befogenheter, i enlighet med den specificerade fullmakt som kontohavaren har utfärdat. Den befullmäktigade kan inte överföra sin fullmakt till en annan person, såvida inte annat har fastställts i fullmakten.

5. BANKENS RÄTT ATT VÄGRA GODKÄNNA ANVÄNDNING AV KONTOT

Banken har rätt att vägra godkänna användningen av kontot, om

- banken inte har tillställts de uppgifter som avses i punkt 1.2
- namnteckningen på uttagsdokument avviker från det namnteckningsprov som banken innehar

- kontoanvändaren inte tillförlitligt kan styrka sin identitet
- fullmakten inte uppföljer de krav banken ställer på en fullmakt
- en check uppvisas för inlösen efter inlösenstiden

- banken i övrigt har skäl att misstänka riktigheten i användningen av kontot. Banken har rätt att av säkerhetsskäl begränsa användningen av kontot på andra ställen än på det kontoförande kontoret.

Bankens rätt att spärra kontot eller begränsa användningen av kontot

Banken har rätt att spärra kontot eller begränsa användningen av kontot, om

- kontohavaren försätts i konkurs,
- kontohavaren blir föremål för internationella sanktioner
- om en fullmäktig med intressebevakningsfullmakt som fastställts av magistrat och kontohavaren inte kan komma överens om användningen av kontot
- en intressebevakare förordnas för kontohavaren
- kvittningsföresättningarna i enlighet med kreditinstitutslagen har uppfyllts
- en kontohavare det kräver
- banken har skäl att misstänka missbruk av kontot.

Banken har rätt att spärra kontot eller begränsa användningen av kontot, om det trots anmärkning inte finns medel på kontot för betalning av bankens avgifter och provisioner, tills kontohavaren har betalat avgifterna och provisionerna till banken i enlighet med punkt 5 och 10 i dessa kontovillkor. Banken underrättar kontohavaren om spärringen och begränsningen av användningen av kontot i efterskott.

Bankens rätt att spärra kontot eller begränsa användningen av kontot

Banken har rätt att spärra kontot, om

- kontohavaren försätts i konkurs,
- kontohavaren blir föremål för internationella sanktioner
- om en fullmäktig med intressebevakningsfullmakt som fastställts av magistrat och kontohavaren inte kan komma överens om användningen av kontot
- en intressebevakare förordnas för kontohavaren,
- kvittningsföresättningarna i enlighet med kreditinstitutslagen har uppfyllts,
- en kontohavare det kräver eller
- banken har skäl att misstänka missbruk av kontot.

Banken underrättar kontohavaren om spärringen av kontot i efterskott.

6. DEBITERING OCH KREDITERING AV KONTOT SAMT VALUTERINGS DAG

Debitering av kontot

Beloppet av ett betalningsuppdrag debiteras kontot när banken har mottagit uppdraget. Om uppdragets förfallodag är senare än mottagningsdagen debiteras kontot den förfallodag som anges i uppdraget. Om uppdragets förfallodag inte är en bankdag flyttas förfallodagen till följande bankdag.

Kontantuttag debiteras kontot den dag medlen tas ut. Dagsavbrottsiderna för betalningar kan kontrolleras på bankens webbplats www.aktia.fi.

Kreditering av kontot

En eurobetalning i realtid inom Aktia Bank krediteras kontohavarens konto under alla veckodagar.

En eurobetalning mellan olika banker eller bankgrupper krediteras kontohavarens konto genast den bankdag då medlen har betalats in på kontohavarens banks konto och banken har fått de uppgifter som behövs för krediteringen av kontohavarens konto. Dagsavbrottsiderna för betalningar kan kontrolleras på bankens webbplats www.aktia.fi. Om betalningsuppdragets ursprungliga penningbelopp är i en EES-stats valuta krediteras kontohavarens konto med medlen genast den bankdag då medlen har

betalats in på kontohavarens banks konto, banken har fått de uppgifter som behövs för krediteringen av kontohavarens konto och nödvändiga valutatransaktioner har gjorts.

Om man i betalningstransaktionen utför en sådan valutaväxling där åtminstone den enda valutan är någon annan än en valuta i en stat inom EES krediteras kontohavarens konto med medlen senast den följande bankdag efter att medlen har betalats in på kontohavarens banks konto, banken har fått de uppgifter som behövs för krediteringen av kontohavarens konto och nödvändiga valutatransaktioner har gjorts.

En kontantinsättning i euro krediteras kontot genast, när pengarnas äkthet har verifierats och medlen har räknats. Valutatransaktionerna kräver att dagen är en bankdag såväl i Finland som i valutans hemstat.

Valuteringsdag

Valuteringsdag för kontodebitering är den dag då kontot debiteras med transaktionens penningbelopp.

Valuteringsdag för kontokreditering är den bankdag då transaktionens penningbelopp betalas in på kontohavarens banks konto.

Om betalningstransaktionens ursprungliga belopp är i en EES-stats valuta är valuteringsdagen för kontokrediteringen dock den bankdag då nödvändiga valutatransaktioner har gjorts. Om det ursprungliga penningbeloppet är i en annan valuta än euro eller en EES-stats valuta valuteringsdagen för kontokrediteringen den bankdag kontohavarens konto krediteras med medlen.

Valuteringsdag för en kontantinsättning är den dag då medlen krediteras kontot.

Valuteringsdag för ett kontantuttag är den dag då medlen tas ut från kontot.

7. REFERENSRÄNTA

7.1. Bestämning av referensräntan

Euriborränta

Euriborräntan är referensräntan för euroområdet penningmarknader, och dess värde bestäms och noteras enligt vid var tid gällande internationell praxis.

Kontots ränta förblir oförändrad under en och samma räntebestämningsperiod om inte annat har avtalats. Räntan på kontot förändras lika mycket som referensräntans värde har ändrats. Banken skickar inget förhandsmeddelande om ränteändringar. Information om den vid var tid gällande referensräntan finns på bankens verksamhetsställen och bankens webbplats.

Aktia Primeränta

Aktia Primeräntan är en bankspecifik referensränta, och banken beslutar om ändringar i den. Räntan på kontot förändras lika mycket som referensräntan ändras den dag då ändringen av referensräntan träder i kraft. Banken skickar inget förhandsmeddelande om ränteändringar. Information om den vid var tid gällande referensräntan finns på bankens verksamhetsställen och bankens webbplats.

Europeiska centralbankens inlåningsränta

Europeiska centralbankens inlåningsränta är den ränta som betalas på medel som deponerats i centralbanken. Beslut om Europeiska centralbankens inlåningsränta fattas av Europeiska centralbankens råd. Den aktuella räntan meddelas på Europeiska centralbankens webbplats.

7.2. Om notering av referensräntan upphör eller avbryts

Om noteringen av referensräntan upphör eller avbryts fastställs den referensränta som skall tillämpas på depositionen i enlighet med författning eller myndighets beslut eller anvisning som ges om den nya referensräntan.

Om ingen ny referensränta ges genom författning eller myndighets beslut eller anvisning, avtalar banken och kontohavaren om den nya referensränta som skall tillämpas på depositionen. Om banken och kontohavaren inte kan enas om en ny referensränta före räntebestämningsperiodens utgång, används som värde på den referensränta som skall tillämpas på depositionen fortfarande värdet på den referensränta som tillämpats på denna deposition före räntebestämningsperiodens utgång.

Om banken och kontohavaren inte kan enas om en ny referensränta inom sex månader från det att räntebestämningsperioden löpt ut, fastställer banken en ny referensränta efter att ha hört de myndigheter som utövar tillsyn över bankerna.

8. KONTOTRANSAKTIONER

Banken antecknar depositionen, ändringar i depositionsbeloppet och övriga kontotransaktioner i sin bokföring, som skall anses utgöra ett tillförlitligt bevis på kontohavarens kontoställning, såvida inte kontohavaren påvisar annat.

9. AVGIFTER OCH PROVISIONER

Kontohavaren är skyldig att betala de avgifter och provisioner som ansluter sig till kontöppningen, användningen av kontot, upprätthållandet av kontot och till de meddelanden som banken har sänt vilkas belopp framgår av den vid respektive tidpunkt gällande servicetariffen. Bankens rätt att debitera kontot med dessa avgifter och provisioner.

9.1. Reservering av täckning för debitering av avgifter och provisioner

Kontohavaren är skyldig att se till att kontot har täckning för debiteringen av de avgifter och provisioner som banken har rätt att debitera kontot i enlighet med kontoavtalet, dessa allmänna villkor eller någon annan förbindelse.

9.2. Bokföringen av bankens avgifter och provisioner när kontot saknar täckning

Om kontot i en sådan situation som avses i punkt 9.1 saknar täckning för debitering av bankens avgifter och provisioner har banken rätt att bokföra det belopp som skall debiteras som en bankens fordran på kontot.

Sådana debiteringar är bland annat

1. dröjsmålsräntor, avgifter och provisioner i enlighet med kontoavtalet och
2. andra avgifter och provisioner som baseras sig på avtal eller separata uppdrag för vilka överenskommelse om debitering från kontot har träffats mellan kontohavaren och annan person som har rätt att använda kontot och banken.

9.3. Påföljder vid avsaknad av täckning

Om täckning på kontot saknas för debitering av de dröjsmålsräntor samt bankens avgifter och provisioner som avses i punkt 9.2 är kontohavaren skyldig att betala till banken och har banken rätt att, sedan medel influtit på kontot, debitera detta med den upplupna dröjsmålsräntan på fordran, avgiften för påminnelsebrevet samt övriga avgifter och provisioner i samband med inkasseringen av fordran.

10. ÄNDRING AV KONTOAVTALET, KONTOVILLKOREN OCH PRISLISTAN

Banken meddelar kontohavaren skriftligt eller elektroniskt på separat överenskommet sätt om en ändring av kontoavtalet, kontovillkoren eller prislistan. Ändringen träder i kraft vid den tidpunkt som banken meddelar, dock minst två månader efter att meddelandet tillställts kontohavaren. Kontohavaren anses ha fått meddelandet inom den tid och på det sätt som avses i punkt 1.3.

Avtalet fortsätter med det ändrade innehållet om inte kontohavaren innan den dag ändringarna meddelats träda i kraft meddelar banken att hen motsätter sig ändringen. Kontohavaren har rätt att till den meddelade ikraftträdandedagen säga upp kontoavtalet med omedelbar verkan. Om kontohavaren motsätter sig ändringarna har kontohavaren och banken rätt att säga upp detta avtal i enlighet med punkt 11 i dessa villkor.

11. KONTOAVTALETS GILTIGHET, UPPSÄGNING OCH HÄVNING

Kontoavtalet gäller tillsvidare om inte annat har avtalats.

Om inte annat avtalats i kontoavtalet har kontohavaren när som helst rätt att säga upp kontoavtalet med omedelbar verkan varvid de medel som finns på kontot ska tas ut.

Banken har rätt att säga upp kontoavtalet med två månaders varsel om man inte i kontoavtalet har avtalat om en längre uppsägningstid.

Banken har rätt att häva kontoavtalet med omedelbar verkan om kontohavaren eller någon annan person som har rätt att använda kontot väsentligt har brutit mot de förpliktelser som baseras sig på kontoavtalet. På motsvarande sätt har kontohavaren rätt att häva kontoavtalet med omedelbar verkan om banken väsentligt har brutit mot de förpliktelser som baseras sig på kontoavtalet. I så fall ska medel som finns på kontot tas ut.

Banken sänder kontohavaren ett meddelande om uppsägningen eller hävningen skriftligt eller på separat överenskommet sätt elektroniskt i enlighet med punkt 1.3. Banken har rätt att avsluta kontot när uppsägningstiden löpt ut eller kontoavtalet har hävts på ovan nämnda sätt.

I samband med uppsägning eller hävning av kontoavtalet förfaller de avgifter och provisioner som hänförs sig till kontot omedelbart till betalning när uppsägningstiden löpt ut eller hävningen trätt i kraft. Bankens återbetala de avgifter och provisioner som kontohavaren har betalat i förskott till den del de gäller tiden efter att uppsägandet trätt i kraft.

Om det finns medel på kontot när kontot avslutas förvarar banken dem för kontohavarens räkning. På medlen betalas ingen ränta.

När kontoavtalets uppsägningstid har löpt ut eller hävningen har trätt i kraft kan kontots tjänster inte längre användas.

12. RÄTTEN HOS KONTOHAVARE SOM ÄR KONSUMENT ATT FRÄNTRÄDA KONTOAVTAL SOM INGÄTTS MED MEDEL FÖR DISTANSKOMMUNIKATION

Om kontoavtalet har ingåtts med hjälp av medel för distanskommunikation, till exempel i Nätbanken har kontohavaren rätt att frånträda kontoavtalet inom 14 dygn från det att avtalet ingicks eller den senare tidpunkt då kontohavaren har fått förhandsinformation och kontovillkor med ett varaktigt medium.

Banken skall underrättas om frånträdet skriftligt. I meddelandet skall det kontoavtal som frånträds specificeras. Avtalen om de tjänster som anslutits till kontot upphör automatiskt i samband med frånträddandet.

När avtalet frånträds förfaller de avgifter och provisioner som debiteras för de använda tjänster som hör till kontot och dess tjänster. Bankens återbetala inte redan debiterade avgifter och provisioner. Banken återbetalar till kunden de medel som satts in på kontot utan dröjsmål och senast inom 30 dagar från det att meddelandet om frånträddande anlät, på medlen betalas ingen ränta.

13. FORCE MAJEURE

En avtalspart ansvarar inte för skada om avtalsparten kan påvisa att den inte kunnat uppfylla sin skyldighet på grund av en ovanlig och oförutsedd orsak som avtalsparten inte kunnat påverka och vars följder inte hade kunnat undvikas ens med vederbörlig aktsamhet.

Banken svarar inte heller för skada om uppfyllandet av förpliktelserna med stöd av detta avtal står i strid med bankens skyldigheter enligt lag. Avtalspart är skyldig att så snart som möjligt informera den andra avtalsparten om force majeure. Banken kan meddela om force majeure till exempel på sin webbplats eller i rikstäckande dagstidningar.

14. SKADESTÅNDSANSVAR

Banken är skyldig att i enlighet med punkt 14.1., 14.2 och 15 ersätta den direkta och indirekta skada som orsakas kontohavaren. Banken är dessutom skyldig att ersätta kontohavaren den ränteförlust som orsakats av bankens fel eller försummelse. Banken återbetalar debiterade avgifter för tjänster endast i den mån som de hänförs till det skadevällande fel eller den skadevällande församlingen.

Kontohavaren har inte rätt till ersättning av banken om kontohavaren eller den som har rätt att använda kontot inte underrättar banken om felet inom en rimlig tid från det att han upptäckte felet eller borde ha upptäckt det.

Banken ansvarar ändå inte för skada om fullgörandet av bankens förpliktelser har förhindrats av ovan i punkt 13 avsett force majeure.

14.1 Direkta skador

Banken är skyldig att ersätta kontohavaren den direkta skada som har orsakats av bankens fel eller försummelse. Sådana direkta skador är till exempel direkta utredningskostnader som orsakats kontohavaren eller den som har rätt att använda kontot av utredningen av ett fel.

14.2 Indirekta skador

Banken svarar för indirekta skador den av vårdslöshet orsakat kontohavaren när det är fråga om förfarande som strider mot de förpliktelser som föreskrivs i betaltjänstlagen eller som med stöd av den avtalats i kontoavtalet. Som indirekt skada anses då den inkomstförlust som orsakats av bankens felaktiga förfarande eller de åtgärder som föranleds av detta, en skada som beror på en förpliktelse som grundar sig på något annat avtal eller en annan skada av samma slag som är svår att förutse.

Banken svarar ändå inte för indirekta skador som orsakats av ett fel eller en försummelse i genomförandet av ett betalningsuppdrag.

Banken kan ändå bli skyldig att ersätta endast sådan indirekt skada som har ett orsakssamband med bankens mot lag eller avtal stridande förfarande och som skäligen har kunnat förutses av banken.

Banken kan inte åberopa ansvarsbegränsning om banken eller någon för vars förfarande banken ansvarar har orsakat skadan med avsikt eller av grov vårdslöshet.

15. BEGRÄNSNING AV SKADA

Kontohavaren eller den som har rätt att använda konto ska vidta rimliga åtgärder för att begränsa skadan. Om kontohavaren försummar detta svarar han själv för skadan till denna del. Skadestånd som banken måste betala på grund av förfarande som strider mot lag eller mot avtalet kan jämkas om det är orimligt med beaktande av orsaken till förseelsen, eventuella medverkan till skadan av kontohavaren eller den som har rätt att använda konto, bankens möjlighet att förutse och förebygga skadan samt övriga omständigheter.

16. HANTERING AV PERSONUPPGIFTER OCH RÄTT ATT UTLÄMNA PERSONUPPGIFTER

Banken hanterar som registerförare personuppgifter enligt kreditinstitutslagen och gällande personuppgiftslagsstiftning samt ser i sin verksamhet även annars till att integritetsskyddet och banksekretessen iaktas vid hantering av personuppgifter. Uppgifter kan skaffas av den registrerade själv, hans representanter och offentliga register som upprätthålls av myndigheter. Banken behandlar personuppgifter i sin service och verksamhet samt i sin riskhantering och myndighetsrapportering, för sistnämndas del bl.a. gällande obligatoriskt automatiskt utbyte av upplysningar om kundens inkomster och tillgångar i fråga om beskattning. Banken har rätt att utlämna uppgifter om kunderna i enlighet med gällande reglering. Kontohavaren och en person som har rätt att använda kontot ger banken sitt samtycke till behandling av personuppgifter i samband med användning av betaltjänsten. Med stöd av detta samtycke får banken hantera sådana personuppgifter som behövs för att tillhandahålla betaltjänster. Banken kan enligt betaltjänstlagen vara skyldig att dela med sig av uppgifter som gäller kontohavaren och personen som har rätt att använda kontot till leverantörer av betalningsiniteringstjänster och leverantörer av kontoinformations-tjänster, om kontohavaren och/eller personen som har rätt att använda kontot har kommit överens med dessa tjänsteleverantörer om användningen av ifrågavarande tjänster.

Banken kan jämföra betalningsuppgifter med EU:s förordningar om finansiella sanktioner eller med inhemska och utländska myndigheters eller andra motsvarande instansers meddelanden och bestämmelser samt vid behov kräva att

betaltjänstanvändaren ger tilläggsinformation om betalningen. Banker och betalningssystem som handlägger betalningen kan med stöd av etableringslandets lagstiftning eller ingångna avtal vara skyldiga att lämna uppgifter om betalaren till myndigheter i olika länder.

Mera information om banken som registerförare, sättet för och avsikten med hanteringen av personuppgifter och om regelmässigt överlättande av dem samt om hur den registrerade kan använda sina rättigheter finns på bankens webbplats www.aktia.fi.

17. TILLSYNSMYNDIGHETER

Bankens verksamhet övervakas av Finansinspektionen (www.finanssivalvonta.fi) och i frågor som gäller konsumenterna också Konsumentombudsmannen (www.kkv.fi)

Finansinspektionens kontaktuppgifter är: Finansinspektionen, Snellmansgatan 6, PB 103, 00101 Helsingfors, telefon 010 831 51 (växel).

Konsumentombudsmannens kontaktuppgifter är: Konkurrens- och konsumentverket, Broholmogatan 12 A, PB 5, 00531 Helsingfors, telefon 029 505 3000 (växel).

18. RÄTTSSKYDDSFÖRFARANDE UTANFÖR DOMSTOL

Om parterna inte kan avgöra en meningsskiljaktighet i anslutning till avtalet genom förhandlingar kan en konsumentkund vända sig till Försäkrings- och finansrådgivningen (Fine, www.fine.fi) eller till Banknämnden i anslutning till den eller till konsumenttvistenämnden (www.kuluttajariita.fi).

Försäkrings- och finansrådgivningens adress är Porkalagatan 1, 00180 Helsingfors, info@fine.fi, telefon 09 6850 120, www.fine.fi.

Konsumenttvistenämndens adress är Tavastvägen 3, PB 306, 00531 Helsingfors, kri@oikeus.fi, telefon 029 566 5200, www.kuluttajariita.fi.

19. FORUM OCH TILLÄMPLIG LAG

Tvister till följd av detta avtal behandlas vid tingsrätten på den ort inom vars domkrets banken har sin hemort eller där dess förvaltning i huvudsak sköts eller i tingsrätten på den ort i Finland inom vars domkrets kontohavaren har sin hemort eller stadigvarande hemvist. Om kontohavaren inte är bosatt i Finland behandlas tvisterna i tingsrätten på den ort inom vars domkrets banken har sin hemort eller där dess förvaltning i huvudsak sköts.

På detta avtal tillämpas Finlands lag.

20. INSÄTTNINGSGARANTI

Medlen på detta konto omfattas av gällande insättningsgaranti i den omfattning som fastställs i lag. Närmare information om insättningsgarantin finns på adressen www.talletusuoja.fi samt på bankens webbplats och bankens kontor.

21. HANTERING AV KUNDKLAGOMÅL

En betaltjänstanvändare kan lämna kundklagomål till banken beträffande parternas rättigheter och skyldigheter på basis av detta avtal. Banken svarar på klagomålet genom att skicka ett meddelande elektroniskt via nätbanken eller någon annan skyddad elektronisk tjänst som banken tillhandahåller, om inte annat uttryckligen överenskommit med kunden. Banken kan även skicka ett skriftligt svar till kundens adress på det sätt som fastställs i punkt 1.3. Banken svarar kunden inom 15 arbetsdagar från det att klagomålet togs emot. Om svaret av exceptionella skäl som är oberoende av banken inte kan lämnas inom utsatt tid, ger banken betaltjänstanvändaren ett preliminärt svar med skäl till förseningen av svaret och med angivande av en tidsfrist inom vilken betaltjänstanvändaren ska få det slutliga svaret. Det slutliga svaret sänds till betaltjänstanvändaren inom 35 bankdagar från det att klagomålet togs emot.

Dessa kontovillkor tillämpas på kontoavtalet för spardeposition och de allmänna villkoren är en del av kontoavtalet. På genomförande av betalningsuppdrag tillämpas dessutom de allmänna villkoren för betalningsförmedling och i fråga om en tjänst som anslutits till kontot tjänstens egna avtalsvillkor.

Definitioner

Bankdag: Bankdag är en dag då banken är öppen så att den för sin del kan genomföra en betalningstransaktion. Såvida annat inte särskilt har angetts är bankdagarna i Finland veckodagarna från måndag till fredag med undantag av finländska helgdagar, självständighetsdagen, första maj, julafton och midsommarafton samt andra dagar som inte anses vara bankdagar.

Befullmäktigad att använda kontot: Kontohavaren kan ge en eller flera personer fullmakt att använda sitt konto i enlighet med dessa kontovillkor genom att i en specificerad fullmakt definiera de personer som ges fullmakt att använda kontot, samt fullmaktens omfattning. Fullmakten kan också vara en specificerad intressebevakningsfullmakt som magistraten har fastställt.

Betalningsinstrument: Med betalningsinstrument avses betalkort eller annat användarspecifikt instrument eller förfaringssätt eller en kombination av dessa som kontohavaren, intressebevakaren eller fullmäktig med intressebevakningsfullmakt och banken har kommit överens att ska användas för betalningsuppdrag. Betalningsinstrument är förutom betalkorten också till exempel nätbankskoder.

Betalkonto: Med betalkonto avses ett konto som är avsett för och kan användas för betalningstransaktioner utan användningsbegränsningar till följd av kontovillkor eller lag.

Betalningstransaktion: En betalningstransaktion är en åtgärd med vilket medel överförs, tas ut eller ställs till förfogande för kontohavaren och en person som har rätt att använda kontot. De transaktioner som hör till krediteringen av insättningsräntan är inte betalningstransaktioner.

Betalningsuppdrag och genomförande av betalningsuppdrag: Ett betalningsuppdrag är kundens order till banken att genomföra en betalningstransaktion som girering, överföring av medel till bankens betalkonto, direktdebitering, kontantinsättning, kontantuttag, med betalkort eller annat betalningsinstrument. Genomförandet av betalningsuppdraget inkluderar bankens åtgärder för att behandla uppdraget och för att förmedla betalningen.

Fullmäktig med intressebevakningsfullmakt: I dessa villkor avses med fullmäktig med intressebevakningsfullmakt en person som enligt den intressebevakningsfullmakt som fastställts av magistraten och antecknats i registret över förmynderskapsärenden är allmänt befullmäktigad att sköta kontoinnehavarens ekonomiska ärenden.

Innehavare av dispositionsrätt till kontot: Kontohavaren befullmäktigar i regel i kontoavtalet en eller flera personer att använda sitt konto i enlighet med dessa kontovillkor.

Internationella sanktioner: är sanktioner, finansiella sanktioner, export- eller importförbud, handelsblockad eller någon annan begränsning som fastställts, administreras, godkännts eller verkställts av finska staten, Förenta nationerna, Europeiska unionen, Förenta staterna, Förenade kungadömet eller behöriga myndigheter eller organ i dessa.

Intressebevakare: Intressebevakaren är kontohavarens lagliga ombud. Ställningen som intressebevakare grundar sig på lag (minderåriga) eller bestämmelse som utfärdats av magistrat eller domstol (myndiga, för vilka förordnats intressebevakare).

Kontohavare: Med kontohavare avses den person som banken är skyldig de medel som finns på kontot och som kan bestämma över kontot och kontomedlen enligt egen önskan, om inte annat nedan konstateras. Kontohavarna kan vara flera än en till antalet.

Kontotransaktion: Med en kontotransaktion avses sådana kontokrediteringar och kontodebiteringar som inverkar på kontots saldo.

Kontoöppnare: Kontoöppnaren är den person som med banken ingår avtal om att öppna kontot.

Kund: Med kund avses kontohavaren, kontohavarens intressebevakare eller fullmäktig med intressebevakningsfullmakt.

Person som har rätt att använda kontot: Rätt att använda kontot har den person vars rätt att bestämma över kontot i enlighet med punkt 4 i dessa kontovillkor grundar sig på lagligt ombudskap eller fullmakt av kontohavaren.

Valuteringsdag: Valuteringsdagen är en referensdag som banken använder när den räknar ränta på de medel som debiteras kontot eller inbetalas på kontot.

1. KONTOAVTAL

I kontoavtalet avtalas om följande saker:

- fastställande av ränta
- ränta/ränteprocent när avtalet ingås, ränteberäkningsgrund, den referensränta som tillämpas, eventuell klausul om maximi- och/eller minimiränta, ränteperiod och räntebetaldningsdag
- dröjsmålsränta
- uttagsprovision
- depositionstid
- begränsningar som gäller uttag av medel
- övriga frågor som kan avtalas med stöd av dessa kontovillkor.

1.1. Ingå avtal och öppna konto

Kontoöppnaren och banken ingår kontoavtalet skriftligen eller i elektronisk form med hjälp av elektroniska kommunikationskoder.

I regel öppnas kontot av kontohavaren. Kontohavarens intressebevakare och fullmäktige med intressebevakningsfullmakt kan också ingå avtal med banken om att öppna ett konto för sin huvudman. Även andra personer kan i donationssyfte och med bankens samtycke avtala om att öppna ett konto för en annan person. Om kontoavtalet ingåtts i donationssyfte kan donationsgivaren inte förbehålla sig dispositionsrätt till kontot.

1.2. Uppgifter till banken

Kontoöppnaren är skyldig att ge banken uppgifter om kontohavaren. Kontohavaren är skyldig att ge banken uppgifter om de personer som har rätt att använda kontot. Kontoöppnaren, kontohavaren och de personer som har rätt att använda kontot ska till banken uppge sitt namn, sin personbeteckning (eller sin födelsetid, om inte har en finsk personbeteckning), stadigvarande adress, hemort, telefonnummer, samt på bankens anmodan lämna ett namnteckningsprov. Därtill ska kontoöppnaren och kontohavaren till banken uppge kontohavarens eventuella skattskyldighet utomlands (skatterättsliga hemvistland) och skattenummer i respektive land. Banken har även rätt att få information om medlens ursprung och användningsändamål.

Om kunden har accepterat att uppgifter som omfattas av banksekretess kan sändas per textmeddelande eller e-post ska kunden uppdatera sin kontaktinformation för detta ändamål (telefonnummer och/eller e-postadress) via nätbanken eller annan skyddad elektronisk tjänst som banken tillhandahåller eller på kontoret. Om ovannämnda uppgifter har getts till banken redan i ett tidigare sammanhang kan banken använda de uppgifter som införts i bankens kundregister.

Kontohavaren och de personer som har rätt att använda kontot är skyldiga att meddela banken eventuella ändringar i ovannämnda uppgifter, särskilt sådana ändringar som påverkar kontohavarens skatterättsliga hemvistland. Banken har också rätt att skaffa uppgifterna från Befolkningsregistercentralen i den mån det är möjligt.

1.3. Kommunikation mellan banken och kunden

Kontohavaren, kontohavarens intressebevakare eller fullmäktig med intressebevakningsfullmakt och banken avtalar att banken ger information om betalningstransaktionerna samt sänder andra meddelanden som gäller kontot elektroniskt till kunden via nätbanken eller någon annan skyddad elektronisk tjänst som banken tillhandahåller, om inte annat uttryckligen överenskommit med kunden.

Banken kan också skicka motsvarande information skriftligt till den adress som kunden har uppgivit för banken eller en adress som banken senare har fått från Befolkningsregistercentralen eller magistraten eller elektroniskt på separat avtalat sätt.

Uppgifter om betalningstransaktioner ges en gång i månaden om man inte separat har avtalat om att de ges oftare. Banken har rätt att för uppgifter som ges oftare än en gång i månaden eller på annat sätt än vad som avtalats ta en avgift i enlighet med sin prislissa. Om uppgifterna ges i nättjänsten finns de tillgängliga för kunden i minst ett år från det att de gavs.

När banken ger uppgifterna om betalningstransaktioner eller andra meddelanden som berör kontot i bankens nättjänst eller skickar dem till den ovan nämnda adressen anses kontohavaren eller annan person ha fått uppgifterna eller meddelandet senast den sjunde dagen efter att de skickats.

Kontohavaren, kontohavarens intressebevakare eller fullmäktig med intressebevakningsfullmakt skickar banken meddelanden om dessa villkor skriftligt eller på annat sätt som avtalats separat. Banken anses ha fått meddelandet senast den sjunde dagen efter att det skickades. Under avtalsförhållandet kan finska eller svenska användas.

1.4. Rätten att få information om villkor och förhandsuppgifter under avtalsförhållandet

Kontohavaren, kontohavarens intressebevakare eller fullmäktig med intressebevakningsfullmakt kan under avtalsförhållandet på begäran få de villkor och förhandsuppgifter som gäller kontot avgiftsfritt av banken skriftligen eller på annat separat avtalat varaktigt sätt.

2. MYNDIG KONTOHAVARES RÄTTIGHETER

2.1. En kontohavare

Kontohavaren bestämmer över kontot. Kontohavaren kan besluta om användningen av kontomedlen och vem som har rätt att använda kontot samt avtala med banken om ändringar i kontoavtalet och om avslutande av kontot.

Pantsättning av kontomedlen

Kontohavaren kan pantsätta medlen på kontot. För att trygga sina rättigheter skall panttagaren underrätta banken om pantsättningen.

Betalningsinstrument

Medel får tas ut från kontot och betalningsuppdrag som hänför sig till kontot får ges med av banken godkända betalningsinstrument. Banken och kontohavaren avtalar separat om de betalningsinstrument som ges till kontohavaren och de personer som har rätt att använda kontot, såvida inte annat avtalas i kontoavtalet.

När kontot avslutas eller användningsrätten återkallas, ska kontohavaren och/eller den person som har rätt att använda kontot omedelbart återlämna de betalningsinstrument som anslutits till kontot till banken.

2.2. Flera kontohavare

Om det finns flera kontohavare har varje kontohavare rätt att ensam använda kontot och kontomedlen med de betalningsinstrument som avtalats med banken samt fatta beslut som berör kontot, såvida inte

annat avtalats i kontoavtalet. Ändringar som gäller äganderätten till kontot kan emellertid inte göras utan samtliga kontohavares samtycke. Om det i kontoavtalet avtalats att kontohavarna endast tillsammans använder kontot kan beslut som gäller kontot endast fattas med samtliga kontohavares samtycke.

Om någon av kontohavarna vill förhindra att kontot används skall detta meddelas banken, varvid banken har rätt att förhindra att kontot används. Då kan kontot användas endast av samtliga kontohavare tillsammans.

Avslutande av konto

Kontot kan inte avslutas utan samtliga kontohavares samtycke såvida kontot inte har varit oanvänt en längre tid och det endast finns en mindre summa på kontot.

Uppsägning av kontoavtal för en kontohavares del

Varje kontohavare kan enskilt frigöra sig från kontoavtalet genom att för egen del säga upp kontoavtalet i enlighet med punkt 11 i dessa kontovillkor.

Pantsättning av kontomedel

Kontohavarna kan endast tillsammans pantsätta kontomedlen. För att trygga sina rättigheter skall panttagaren underrätta banken om pantsättningen.

Beviljande av dispositionsrätt till kontot

Kontohavarna kan endast tillsammans besluta om att bevilja dispositionsrätt till kontot, såvida inte annat avtalats.

Betalningsinstrument

Medel får tas ut från kontot och betalningsuppdrag som riktas till kontot får ges med av banken godkänt betalningsinstrument.

Alla kontohavare avtalar tillsammans med banken om att överlåta betalningsinstrument till de personer som har rätt att använda kontot, såvida inte annat avtalats i kontoavtalet.

När kontot avslutas eller dispositionsrätten återtas skall kontohavarna och de personer som haft rätt att använda kontot genast återlämna betalningsinstrumenten till banken.

Erhållande av information

Varje kontohavare har rätt att få alla uppgifter om kontot och kontotransaktionerna. Banken sänder de uppgifter som avses i punkt 1.3 och 10 på avtalat sätt avgiftsfritt bara till en kontohavare. Om den kontohavare som får uppgifterna avgiftsfritt avtalas mellan kontohavarna och banken separat.

3. RÄTTIGHETER HOS KONTOHAVARE MED INTRESSEBEVAKARE

En person som har en intressebevakare kan själv ingå kontoavtal med banken om hans handlingsbehörighet inte har begränsats. Kontohavaren kan använda kontot endast i enlighet med intressebevakarens anmälan.

En omyndig person som har fyllt 15 år kan själv ingå kontoavtal och bestämma över de medel som på basis av särskild lagbestämmelse betalas till honom eller som han förvärvat genom eget arbete.

4. RÄTTIGHETER HOS DEN SOM HAR RÄTT ATT ANVÄNDA KONTOT

4.1. Intressebevakarens rättigheter

Kontohavarens intressebevakare bestämmer över kontot på samma sätt som kontohavaren. Intressebevakaren avtalar med banken om öppnande och avslutande av kontot samt meddelar banken vem som kan använda kontot och avtalar med banken om betalningsinstrumenten. Om det finns flera än en intressebevakare bestämmer de över kontot och fattar beslut som berör kontot tillsammans såvida intressebevakarna och banken inte har kommit överens om annat eller om intressebevakarnas uppgifter inte har differentierats med myndighetsbeslut.

Både intressebevakaren och huvudmannen har rätt att få information om huvudmannens samtliga kontoärenden. Intressebevakarens rätt till information gäller också huvudmannens kontoärenden för tiden före förordnandet av intressebevakare. Om intressebevakaren har förordnats endast för att sköta en bestämd uppgift, har intressebevakaren rätt att få information endast om sådana kontoärenden som ansluter sig till den uppgift som avses i förordnandet.

4.2. Rättigheter hos fullmäktig med intressebevakningsfullmakt

Förutom kontoinnehavaren har fullmäktig med intressebevakningsfullmakt rätt att med banken avtala om öppnande och avslutande av kontot samt om dispositionsrätt och betalningsinstrument.

4.3. Rättigheter hos den som har dispositionsrätt till kontot

Den som har dispositionsrätt till kontot får använda kontomedlen med de betalningsinstrument som kontohavaren och banken avtalat. När kontot avslutas eller dispositionsrätten återtas skall den som haft dispositionsrätt till konto genast återlämna betalningsinstrumenten till banken.

Den som har dispositionsrätt till kontot har rätt att få information om kontotransaktioner för den tid som dispositionsrätten varit i kraft. Den som har dispositionsrätt till kontot får inte ändra villkoren på kontot, ingå tilläggsavtal i anslutning till kontot, pantsätta kontomedel eller överföra sin dispositionsrätt till en annan person eller befullmäktiga en annan person att ta ut medel från kontot, såvida inte annat har avtalats.

4.4. Rättigheter hos den som har fullmakt att använda kontot

Den som har fullmakt att använda kontot kan med bankens samtycke använda kontot, bestämma över kontot och få information om kontotransaktioner inom ramen för sina befogenheter, i enlighet med den specificerade fullmakt som kontohavaren har utfärdat.

Den befullmäktigade kan inte överföra sin fullmakt till en annan person, såvida inte annat har fastställts i fullmakten.

5. BANKENS RÄTT ATT VÄGRA GODKÄNNA ANVÄNDNING AV KONTOT

Banken har rätt att vägra godkänna användningen av kontot, om

- banken inte har tillställts de uppgifter som avses i punkt 1.2
- namnteckningen på uttagsdokument avviker från det namnteckningsprov som banken innehar
- kontoanvändaren inte tillförlitligt kan styrka sin identitet
- fullmakten inte uppföljer de krav banken ställer på en fullmakt
- en check uppvisas för inlösen efter inlösningstiden
- banken i övrigt har skäl att misstänka riktigheten i användningen av kontot.

Banken har rätt att av säkerhetsskäl begränsa användningen av kontot på andra ställen än på det kontoförande kontoret.

Bankens rätt att spärra kontot eller begränsa användningen av kontot
Banken har rätt att spärra kontot eller begränsa användningen av kontot, om

- kontohavaren försätts i konkurs,
- kontohavaren blir föremål för internationella sanktioner
- om en fullmäktig med intressebevakningsfullmakt som fastställts av magistrat och kontohavaren inte kan komma överens om användningen av kontot
- en intressebevakare förordnas för kontohavaren
- kvittningsförsättningarna i enlighet med kreditinstitutslagen har uppfyllts
- en kontohavare det kräver
- banken har skäl att misstänka missbruk av kontot.

Banken har rätt att spärra kontot eller begränsa användningen av kontot, om det trots anmärkning inte finns medel på kontot för betalning av bankens avgifter och provisioner, tills kontohavaren har betalat avgifterna och provisionerna till banken i enlighet med punkt 5 och 10 i dessa kontovillkor. Banken underrättar kontohavaren om spärrningen och begränsningen av användningen av kontot i efterskott.

Bankens rätt att spärra kontot eller begränsa användningen av kontot

Banken har rätt att spärra kontot, om

- kontohavaren försätts i konkurs,
- kontohavaren blir föremål för internationella sanktioner
- om en fullmäktig med intressebevakningsfullmakt som fastställts av magistrat och kontohavaren inte kan komma överens om användningen av kontot
- en intressebevakare förordnas för kontohavaren,
- kvittningsförsättningarna i enlighet med kreditinstitutslagen har uppfyllts,
- en kontohavare det kräver eller
- banken har skäl att misstänka missbruk av kontot.

Banken underrättar kontohavaren om spärrningen av kontot i efterskott.

6. DEBITERING OCH KREDITERING AV KONTOT SAMT VALUTERINGS DAG

Debitering av kontot

Beloppet av ett betalningsuppdrag debiteras kontot när banken har mottagit uppdraget. Om uppdragets förfalldag är senare än mottagningsdagen debiteras kontot den förfalldag som anges i uppdraget. Om uppdragets förfalldag inte är en bankdag flyttas förfalldagen till följande bankdag.

Kontantuttag debiteras kontot den dag medlen tas ut. Dagsavbrottsiderna för betalningar kan kontrolleras på bankens webbplats www.aktia.fi.

Kreditering av kontot

En eurobetalning i realtid inom Aktia Bank krediteras kontohavarens konto under alla veckodagar.

En eurobetalning mellan olika banker eller bankgrupper krediteras kontohavarens konto genast den bankdag då medlen har betalats in på kontohavarens banks konto och banken har fått de uppgifter som behövs för krediteringen av kontohavarens konto. Dagsavbrottsiderna för betalningar kan kontrolleras på bankens webbplats www.aktia.fi. Om betalningsuppdragets ursprungliga penningbelopp är i en EES-stats valuta krediteras kontohavarens konto med medlen genast den bankdag då medlen har betalats in på kontohavarens banks konto, banken har fått de uppgifter som behövs för krediteringen av kontohavarens konto och nödvändiga valutatransaktioner har gjorts.

Om man i betalningstransaktionen utför en sådan valutaväxling där åtminstone den ena valutan är någon annan än en valuta i en stat inom EES krediteras kontohavarens konto med medlen senast den följande bankdag efter att medlen har betalats in på kontohavarens banks konto, banken har fått de uppgifter som behövs för krediteringen av kontohavarens konto och nödvändiga valutatransaktioner har gjorts.

En kontantinsättning i euro krediteras kontot genast, när pengarnas äkthet har verifierats och medlen har räknats. Valutatransaktionerna kräver att dagen är en bankdag såväl i Finland som i valutans hemstat.

Valuteringsdag

Valuteringsdag för kontodebitering är den dag då kontot debiteras med transaktionens penningbelopp.

Valuteringsdag för kontokreditering är den bankdag då transaktionens penningbelopp betalas in på kontohavarens banks konto.

Om betalningstransaktionens ursprungliga belopp är i en EES-stats valuta är valuteringsdagen för kontokrediteringen dock den bankdag då nödvändiga valutatransaktioner har gjorts. Om det ursprungliga penningbeloppet är i en annan valuta än euro eller en EES-stats valuta valuteringsdagen för kontokrediteringen den bankdag kontohavarens konto krediteras med medlen.

Valuteringsdag för en kontantinsättning är den dag då medlen krediteras kontot.

Valuteringsdag för ett kontantuttag är den dag då medlen tas ut från kontot.

7. REFERENS RÄNTA

7.1. Bestämning av referensräntan

Euriborränta

Euriborräntan är referensräntan för euroområdet penningmarknader, och dess värde bestäms och noteras enligt vid var tid gällande internationell praxis.

Kontots ränta förblir oförändrad under en och samma räntebestämningsperiod om inte annat har avtalats. Räntan på kontot förändras lika mycket som referensräntans värde har ändrats. Banken skickar inget förhandsmeddelande om ränteändringar. Information om den vid var tid gällande referensräntan finns på bankens verksamhetsställen och bankens webbplats.

Aktia Primeränta

Aktia Primeräntan är en bankspecifik referensränta, och banken beslutar om ändringar i den. Räntan på kontot förändras lika mycket som referensräntan ändras den dag då ändringen av referensräntan träder i kraft. Banken skickar inget förhandsmeddelande om ränteändringar. Information om den vid var tid gällande referensräntan finns på bankens verksamhetsställen och bankens webbplats.

Europeiska centralbankens inläningsränta

Europeiska centralbankens inläningsränta är den ränta som betalas på medel som deponerats i centralbanken. Beslut om Europeiska centralbankens inläningsränta fattas av Europeiska centralbankens råd. Den aktuella räntan meddelas på Europeiska centralbankens webbplats.

7.2. Om notering av referensräntan upphör eller avbryts

Om noteringen av referensräntan upphör eller avbryts fastställs den referensränta som skall tillämpas på depositionen i enlighet med författning eller myndighets beslut eller anvisning som ges om den nya referensräntan.

Om ingen ny referensränta ges genom författning eller myndighets beslut eller anvisning, avtalar banken och kontohavaren om den nya referensränta som skall tillämpas på depositionen. Om banken och kontohavaren inte kan enas om en ny referensränta före räntebestämningsperiodens utgång, används som värde på den referensränta som skall tillämpas på depositionen fortfarande värdet på den referensränta som tillämpats på denna deposition före räntebestämningsperiodens utgång.

Om banken och kontohavaren inte kan enas om en ny referensränta inom sex månader från det att räntebestämningsperioden löpt ut, fastställer banken en ny referensränta efter att ha hört de myndigheter som utövar tillsyn över bankerna.

8. KONTOTRANSAKTIONER

Banken antecknar depositionen, ändringar i depositionsbeloppet och övriga kontotransaktioner i sin bokföring, som skall anses utgöra ett tillförlitligt bevis på kontohavarens kontoställning, såvida inte kontohavaren påvisar annat.

9. AVGIFTER OCH PROVISIONER

Kontohavaren är skyldig att betala de avgifter och provisioner som ansluter sig till kontoöppningen, användningen av kontot, upprätthållandet av kontot och till de meddelanden som banken har sänt vilkas belopp framgår av den vid respektive tidpunkt gällande servicetariffen. Banken har rätt att debitera kontot med dessa avgifter och provisioner.

9.1. Reservering av täckning för debitering av avgifter och provisioner

Kontohavaren är skyldig att se till att kontot har täckning för debiteringen av de avgifter och provisioner som banken har rätt att debitera kontot i enlighet med kontoavtalet, dessa allmänna villkor eller någon annan förbindelse.

9.2. Bokföringen av bankens avgifter och provisioner när kontot saknar täckning

Om kontot i en sådan situation som avses i punkt 9.1 saknar täckning för debitering av bankens avgifter och provisioner har banken rätt att bokföra det belopp som skall debiteras som en bankens fordran på kontot.

Sådana debiteringar är bland annat

1. dröjsmålsräntor, avgifter och provisioner i enlighet med kontoavtalet och
2. andra avgifter och provisioner som baserar sig på avtal eller separata uppdrag för vilka överenskommelse om debitering från kontot har träffats mellan kontohavaren och annan person som har rätt att använda kontot och banken.

9.3. Påföljder vid avsaknad av täckning

Om täckning på kontot saknas för debitering av de dröjsmålsräntor samt bankens avgifter och provisioner som avses i punkt 9.2 är kontohavaren skyldig att betala till banken och har banken rätt att, sedan medel influtit på kontot, debitera detta med den upplupna dröjsmålsräntan på fordran, avgiften för påminnelsebrevet samt övriga avgifter och provisioner i samband med inkasseringen av fordran.

10. ÄNDRING AV KONTOAVTALET, KONTOVILLKOREN OCH PRISLISTAN

Banken meddelar kontohavaren skriftligt eller elektroniskt på separat överenskommet sätt om en ändring av kontoavtalet, kontovillkoren eller prislistan. Ändringen träder i kraft vid den tidpunkt som banken meddelar, dock minst två månader efter att meddelandet tillställs kontohavaren. Kontohavaren anses ha fått meddelandet inom den tid och på det sätt som avses i punkt 1.3.

Avtalet fortsätter med det ändrade innehållet om inte kontohavaren innan den dag ändringarna meddelats träda i kraft meddelar banken att hen motsätter sig ändringen. Kontohavaren har rätt att till den meddelade ikraftträdandedagen säga upp kontoavtalet med omedelbar verkan. Om kontohavaren motsätter sig ändringarna har kontohavaren och banken rätt att säga upp detta avtal i enlighet med punkt 11 i dessa villkor.

11. KONTOAVTALETS GILTIGHET, UPPSÄGNING OCH HÄVNING

Kontoavtalet gäller tillsvidare om inte annat har avtalats.

Om inte annat avtalats i kontoavtalet har kontohavaren när som helst rätt att säga upp kontoavtalet med omedelbar verkan varvid de medel som finns på kontot ska tas ut.

Banken har rätt att säga upp kontoavtalet med två månaders varsel om man inte i kontoavtalet har avtalat om en längre uppsägningstid.

Banken har rätt att häva kontoavtalet med omedelbar verkan om kontohavaren eller någon annan person som har rätt att använda kontot väsentligt har brutit mot de förpliktelser som baserar sig på kontoavtalet. På motsvarande sätt har kontohavaren rätt att häva kontoavtalet med omedelbar verkan om banken väsentligt har brutit mot de förpliktelser som baserar sig på kontoavtalet. I så fall ska medel som finns på kontot tas ut.

Banken sänder kontohavaren ett meddelande om uppsägningen eller hävningen skriftligt eller på separat överenskommet sätt elektroniskt i enlighet med punkt 1.3. Banken har rätt att avsluta kontot när uppsägningstiden löpt ut eller kontoavtalet har hävts på ovan nämnda sätt.

I samband med uppsägning eller hävning av kontoavtalet förfaller de avgifter och provisioner som hänförs till kontot omedelbart till betalning när uppsägningstiden löpt ut eller hävningen trätt i kraft. Banken ska återbetala de avgifter och provisioner som kontohavaren har betalat i förskott till den del de gäller tiden efter att uppsägandet trätt i kraft.

Om det finns medel på kontot när kontot avslutas förvarar banken dem för kontohavarens räkning. På medlen betalas ingen ränta.

När kontoavtalets uppsägningstid har löpt ut eller hävningen har trätt i kraft kan kontots tjänster inte längre användas.

12. RÄTTEN HOS KONTOHAVARE SOM ÄR KONSUMENT ATT FRÅNTRÄDA KONTOAVTAL SOM INGÅTTS MED MEDEL FÖR DISTANSKOMMUNIKATION

Om kontoavtalet har ingåtts med hjälp av medel för distanskommunikation, till exempel i Nätbanken har kontohavaren rätt att frånträda kontoavtalet inom 14 dygn från det att avtalet ingicks eller den senare tidpunkt då kontohavaren har fått förhandsinformation och kontovillkor med ett varaktigt medium.

Banken skall underrättas om frånträdet skriftligt. I meddelandet skall det kontoavtal som frånträds specificeras. Avtalen om de tjänster som anslutits till kontot upphör automatiskt i samband med frånträddandet. När avtalet frånträds förfaller de avgifter och provisioner som debiteras för de använda tjänster som hör till kontot och dess tjänster. Banken återbär inte redan debiterade avgifter och provisioner. Banken återbär till kunden de medel som satts in på kontot utan dröjsmål och senast inom 30 dagar från det att meddelandet om frånträddande anlänt, på medlen betalas ingen ränta.

13. FORCE MAJEURE

En avtalspart ansvarar inte för skada om avtalsparten kan påvisa att den inte kunnat uppfylla sin skyldighet på grund av en ovanlig och oförutsedd orsak som avtalsparten inte kunnat påverka och vars följder inte hade kunnat undvikas ens med vederbörlig aktsamhet. Banken svarar inte heller för skada om uppfyllandet av förpliktelserna med stöd av detta avtal står i strid med bankens skyldigheter enligt lag. Avtalspart är skyldig att så snart som möjligt informera den andra avtalsparten om force majeure. Banken kan meddela om force majeure till exempel på sin webbplats eller i rikstäckande dagstidningar.

14. SKADESTÅNDSANSVAR

Banken är skyldig att i enlighet med punkt 14.1., 14.2 och 15 ersätta den direkta och indirekta skada som orsakas kontohavaren. Banken är dessutom skyldig att ersätta kontohavaren den ränteförlust som orsakats av bankens fel eller försummelse. Banken återbetalar debiterade avgifter för tjänster endast i den mån som de hänför sig till det skadevällande fel eller den skadevällande försummelsen.

Kontohavaren har inte rätt till ersättning av banken om kontohavaren eller den som har rätt att använda kontot inte underrättar banken om felet inom en rimlig tid från det att han upptäckte felet eller borde ha upptäckt det.

Banken ansvarar ändå inte för skada om fullgörandet av bankens förpliktelser har förhindrats av ovan i punkt 13 avsett force majeure.

14.1 Direkta skador

Banken är skyldig att ersätta kontohavaren den direkta skada som har orsakats av bankens fel eller försummelse. Sådana direkta skador är till exempel direkta utredningskostnader som orsakats kontohavaren eller den som har rätt att använda kontot av utredningen av ett fel.

14.2 Indirekta skador

Banken svarar för indirekta skador den av världsloshet orsakat kontohavaren när det är fråga om förfarande som strider mot de förpliktelser som föreskrivs i betaltjänstlagen eller som med stöd av den avtalats i kontoavtalet. Som indirekt skada anses då den inkomstförlust som orsakats av bankens felaktiga förfarande eller de åtgärder som föranleds av detta, en skada som beror på en förpliktelse som grundar sig på något annat avtal eller en annan skada av samma slag som är svår att förutse.

Banken svarar ändå inte för indirekta skador som orsakats av ett fel eller en försummelse i genomförandet av ett betalningsuppdrag.

Banken kan ändå bli skyldig att ersätta endast sådan indirekt skada som har ett orsakssamband med bankens mot lag eller avtal stridande förfarande och som skäligen har kunnat förutses av banken.

Banken kan inte åberopa ansvarsbegränsning om banken eller någon för vars förfarande banken ansvarar har orsakat skadan med avsikt eller av grov världsloshet.

15. BEGRÄNSNING AV SKADA

Kontohavaren eller den som har rätt att använda konto ska vidta rimliga åtgärder för att begränsa skadan. Om kontohavaren försummar detta svarar han själv för skadan till denna del. Skadestånd som banken måste betala på grund av förfarande som strider mot lag eller mot avtalet kan jämkas om det är orimligt med beaktande av orsaken till förseelsen, eventuella medverkan till skadan av kontohavaren eller den som har rätt att använda konto, bankens möjlighet att förutse och förebygga skadan samt övriga omständigheter.

16. HANTERING AV PERSONUPPGIFTER OCH RÄTT ATT UTLÄMNA PERSONUPPGIFTER

Aktia Bank Abp (nedan banken) behandlar som personuppgiftsansvarig personuppgifter i enlighet med dataskyddslagstiftningen och ser i sin verksamhet till att integritetsskyddet och banksekretessen iaktas. Banken behandlar personuppgifter bland annat för kundservice och skötsel av kundförhållandet, kundkommunikation, identifiering och individualisering av kunder, marknadsföring samt riskhantering och rapportering till behöriga myndigheter. Läs mer om behandling av personuppgifter i Aktia på adressen www.aktia.fi/sv/yksityisyysden-suoja.

Banken hanterar som registerförare personuppgifter enligt kreditinstitutslagen och gällande personuppgiftslagstiftning samt ser i sin verksamhet även annars till att integritetsskyddet och banksekretessen iaktas vid hantering av personuppgifter. Uppgifter kan skaffas av den registrerade själv, hans representanter och offentliga register som upprätthålls av myndigheter. Banken behandlar personuppgifter i sin service och verksamhet samt i sin riskhantering och myndighetsrapportering, för sistnämnda del bl.a. gällande obligatoriskt automatiskt utbyte av upplysningar om kundens inkomster och tillgångar i fråga om beskattning. Banken har rätt att utlämna uppgifter om kunderna i enlighet med gällande reglering.

Kontohavaren och en person som har rätt att använda kontot ger banken sitt samtycke till behandling av personuppgifter i samband med användning av betaltjänsten. Med stöd av detta samtycke får banken hantera sådana personuppgifter som behövs för att tillhandahålla betaltjänster. Banken kan enligt betaltjänstlagen vara skyldig att dela med sig av uppgifter som gäller kontohavaren och personen som har rätt att använda kontot till leverantörer av betalningsinitieringstjänster, leverantörer av kontoinformationstjänster eller tjänsteleverantörer som ger ut kortbaserade betalningsmedel, om kontohavaren och/eller personen som har rätt att använda kontot har kommit överens med dessa tjänsteleverantörer om användningen av ifrågavarande tjänster.

Uppgifter om kundkontroll och andra personuppgifter som gäller kontohavaren och personen som har rätt att använda kontot kan användas till att förhindra, avslöja och utreda penningtvätt och finansiering av terrorism och för att inleda undersökning av penningtvätt, finansiering av terrorism och det brott genom vilket de tillgångar eller den vinning av brott har erhållits som är föremål för penningtvätt eller finansiering av terrorism. Banken kan jämföra betalningsuppgifter med EU:s förordningar om finansiella sanktioner eller med inhemska och utländska myndigheters eller andra motsvarande instansers meddelanden och bestämmelser samt vid behov kräva att betaltjänstanvändaren ger tilläggsinformation om betalningen. Banker och betalningssystem som handlägger betalningen kan med stöd av etableringslandets lagstiftning eller ingångna avtal vara skyldiga att lämna uppgifter om betalaren till myndigheter i olika länder.

17. TILLSYNSMYNDIGHETER

Bankens verksamhet övervakas av Finansinspektionen (www.finanssivalvonta.fi) och i frågor som gäller konsumenter också Konsumentombudsmannen (www.kkv.fi)

Finansinspektionens kontaktuppgifter är: Finansinspektionen, Snellmansgatan 6, PB 103, 00101 Helsingfors, telefon 09 183 51 (växel). kirjaamo@finanssivalvonta.fi.

Konsumentombudsmannens kontaktuppgifter är: Konkurrens- och konsumentverket, Broholmsgatan 12 A, PB 5, 00531 Helsingfors, telefon 029 505 3000 (växel).

18. RÄTTSKYDDSFÖRFARANDEN UTANFÖR DOMSTOL

Om parterna inte kan avgöra en meningsskiljaktighet i anslutning till avtalet genom förhandlingar kan en konsumentkund vända sig till Försäkrings- och finansrådgivningen (Fine, www.fine.fi) eller till Banknämnden i anslutning till den eller till konsumenttvistenämnden (www.kuluttajariita.fi).

Försäkrings- och finansrådgivningens adress är Porkalagatan 1, 00180 Helsingfors, info@fine.fi, telefon 09 6850 120, www.fine.fi.

Konsumenttvistenämndens adress är Tavastvägen 3, PB 306, 00531 Helsingfors, krii@oikeus.fi, telefon 029 566 5200, www.kuluttajariita.fi.

19. FORUM OCH TILLÄMPLIG LAG

Tvister till följd av detta avtal behandlas vid tingsrätten på den ort inom vars domkrets banken har sin hemort eller där dess förvaltning i huvudsak sköts eller i tingsrätten på den ort i Finland inom vars domkrets kontohavaren har sin hemort eller stadigvarande hemvist. Om kontohavaren inte är bosatt i Finland behandlas tvisterna i tingsrätten på den ort inom vars domkrets banken har sin hemort eller där dess förvaltning i huvudsak sköts.

På detta avtal tillämpas Finlands lag.

20. INSÄTTNINGSGARANTI

Medlen på detta konto omfattas av gällande insättningsgaranti i den omfattning som fastställs i lag. Närmare information om insättningsgarantin finns på adressen www.talletusuoja.fi samt på bankens webbplats och bankens kontor.

21. HANTERING AV KUNDKLAGOMÅL

En betaltjänstanvändare kan lämna kundklagomål till banken beträffande parternas rättigheter och skyldigheter på basis av detta avtal. Banken svarar på klagomålet genom att skicka ett meddelande elektroniskt via nätbanken eller någon annan skyddad elektronisk tjänst som banken tillhandahåller, om inte annat uttryckligen överenskommit med kunden. Banken kan även skicka ett skriftligt svar till kundens adress på det sätt som fastställs i punkt 1.3. Banken svarar kunden inom 15 arbetsdagar från det att klagomålet togs emot. Om svaret av exceptionella skäl som är oberoende av banken inte kan lämnas inom utsatt tid, ger banken betaltjänstanvändaren ett preliminärt svar med skäl till förseningen av svaret och med angivande av en tidsfrist inom vilken betaltjänstanvändaren ska få det slutliga svaret. Det slutliga svaret sänds till betaltjänstanvändaren inom 35 bankdagar från det att klagomålet togs emot.