

Finansinspektionens författningssamling

Utgivare: Hans Schedin, Finansinspektionen, Box 7831, 103 98 Stockholm.

Beställningsadress: Fakta Info Direkt, Box 6430, 113 82 Stockholm. Tel. 08-587 671 00, Fax 08-587 671 71.

ISSN 1102-7460

FFFS 2000:9

Finansinspektionens allmänna råd om kontokort och automattjänster;

beslutade den 30 juni 2000.

Finansinspektionen lämnar följande allmänna råd.

Tillämpningsområde

Dessa allmänna råd tillämpas på kreditinstitut vid hantering och användning av kontokort. Råden omfattar inte kort som endast är avsedda för elektroniska pengar.

Med kontokort avses ett kort som kan användas i automat eller som betalningsmedel. Kontokortet kan ge tillgång till ett eller flera konton med eller utan kredit. Det förutsätter en avtalsrelation mellan kortutgivare och kortinnehavare och kan vara förenat med olika funktioner. Med automattjänst avses tjänst i uttags-, insättnings- eller växlingsautomat samt så kallad serviceautomat.

Kontokort

Allmänt

1 § Av 9 § konsumentkreditlagen (SFS 1992:830) framgår att särskilda regler gäller om skriftlighet för avtal om kredit i konsumentförhållanden. Även i andra fall bör avtal om kontokort vara skriftliga eller vara dokumenterade på annat sätt som innebär att mottagaren kan antas ha varaktig tillgång till avtalet. Innan avtalet ingås bör sökanden ha fått klar och tydlig information om avtalets innebörd. Avtalet bör innehålla fullständiga villkor med angivande av kortinnehavarens rättigheter och förpliktelser. I avtalet bör det anges vem som är kortutgivare samt vem eller vilka som är kontohavare. Avtalets löptid bör också framgå av avtalet. Sökanden bör erhålla en kopia av avtalet.

Villkor

2 § De villkor som gäller i avtalsförhållandet bör vara klart och tydligt utformade. Uppgift om samtliga tjänster som avtalsförhållandet innefattar bör framgå vid avtalets ingående.

Villkorsändring

3 § Förutsättningarna för kortutgivarens rätt att ändra i villkoren bör framgå av kortavtalet. Kortutgivaren bör i god tid informera kortinnehavaren innan en villkorsändring görs, om ändringen inte kan anses sakna betydelse för kortinnehavaren. Om kortinnehavaren inte godkänner förändring i villkoren bör denne ges rätt att utan särskild avgift frånträda avtalet innan ändringen börjar gälla.

Uppsägning

4 § Villkoren för en uppsägning av kortavtalet bör anges i avtalet.

Ansvar och behörighet

5 § Ansvarsfördelningen mellan kortutgivare och kortinnehavare bör framgå av kortavtalet. Eventuella medkontohavares och extrakortinnehavares ansvar och behörighet bör också framgå.

Förvaring av kontokort och kod

6 § Av villkoren bör framgå hur kortinnehavaren skall hantera kontokort och behörighetskod (s.k. PIN-kod).

Kontoutdrag

7 § Kortutgivaren bör redovisa transaktionerna på kortinnehavarens konto genom att regelbundet tillhandahålla denne skriftliga kontoutdrag per post. Sådan redovisning kan på kortinnehavarens begäran ske på annat sätt eller underlåtas. Om transaktionen avser utländsk valuta bör tillämpad omräkningskurs redovisas för kunden.

Avgifter

Allmänt

8 § Senast i samband med ansökningstillfället bör sökanden få information om vilka avgifter som debiteras för kortet, storleken på dessa samt uppgift om när och hur de ska betalas. Om särskild avgift används för transaktioner med utländsk valuta bör detta framgå. Beträffande årsavgift för kortet bör det av villkoren framgå om den återbetalas eller inte vid uppsägning till förtida upphörande av kortavtalet.

Avgiftsändring

9 § Innan en avgiftsändring görs bör kortutgivaren i god tid informera kortinnehavaren om ändringen. Om kortinnehavaren inte godkänner ändringen bör denne ges rätt att utan särskild avgift frånträda avtalet.

Spärrning av kort

10 § Kortutgivaren bör genom tydlig information upplysa kortinnehavaren om hur, när och till vem en spärranmälan ska göras. Kontoavtalet bör reglera de villkor som gäller för spärranmälan både inom Sverige och från utlandet. Kortutgivare bör utan särskild kostnad erbjuda kortinnehavare spärrmöjlighet genom dygnetruntservice.

På begäran bör kortutgivaren skriftligen bekräfta att en spärranmälan mottagits.

Automattjänst

Information

11 § Institut som tillhandahåller tjänst i automat bör i nära anslutning till automaten eller genom information i automatens bildfönster lämna information om hur tjänsten ska genomföras.

Om tjänsten avbryts bör meddelande om detta visas i bildfönstret. Avgifter eller annan information av särskild betydelse vid användandet av automaten bör framgå av de villkor som kunden tillhandahålls.

Kvitto

12 § Efter avslutad tjänst i automat bör kunden få ett kvitto på transaktionen. Om kvitto tillfälligtvis inte kan lämnas bör kontohavaren informeras om detta innan tjänsten påbörjas.

Reklamationer

Allmänt

13 § Av kontokortsvillkoren bör det framgå hur en reklamation skall göras och till vem den skall riktas.

Institutets utredning

Allmänt

14 § Om en kontohavare reklamerar en korttjänst bör det kontoförande institutet göra en teknisk utredning om det inte finns synnerliga skäl mot det. Den bör genomföras skyndsamt och resultatet bör delges kortinnehavaren utan dröjsmål. Institutet bör stå för utredningskostnaden.

Teknisk utredning

15 § Den tekniska utredningen enligt 14 § innebär t.ex. att institutet skall granska den dokumentation hos automatägaren som utvisar automatsystemets funktionssätt vid transaktionstillfället. Denna information utgör underlag för reklamerad kontodebitering. Till dokumentationen hör bl.a. automatjournal, behandlingshistorik, tömningsrapport och sedelavstämningsrapport.

Institutets ställningstagande

Bifall vid reklamation

16 § Om institutet vid sitt ställningstagande bifaller reklamationen bör det reklamerade beloppet omgående återbetalas.

Avslag vid reklamation

17 § Om en reklamation avslås bör institutet informera kunden om resultatet av sin undersökning samt även motivera sitt ställningstagande. Sådan information bör lämnas skriftligen såvida kunden inte avstår från detta.

Prövning av tvist

18 § Institutet bör upplysa kortinnehavaren om möjligheten att få en reklamation som avslagits prövad hos Allmänna reklamationsnämnden eller hos allmän domstol. Denna information bör ges senast i samband med att reklamationen avvisas.

Dessa allmänna råd träder i kraft den 1 augusti 2000, då Bankinspektionens allmänna råd (BFFS 1991:16) angående reklamationer i bankautomatverksamheten skall upphöra att gälla.

CLAES NORGREN

Carina Heinlo
(Kreditmarknadsavdelningen)