

Servicevilkår for Slutbrugere

Version: 27. august 2026

Tak, fordi du bruger Tink's tjenester.

Disse Slutbrugervilkår ("**Vilkår**") forklarer de regler, der gælder for dig ("**du**", "**din**"), hver gang du bruger vores kontooplysningstjenester ("**KOT**") og/eller vores betalingsinitieringstjenester ("**BIT**") (sammen eller alene "**Tjenesterne**"), der leveres af enten Tink AB eller Tink Financial Services Limited (afhængigt af din placering, se yderligere afsnit 1 nedenfor) ("**Tink**", "**vi**", "**os**", "**vores**").

Vi leverer vores Tjenester gennem applikationer eller websteder tilhørende vores kunder, der tilbyder deres egne tjenester til dig (f.eks. handlende, banker, finansielle institutioner eller andre Tjenesteudbydere) ("**Partner(e)**") eller, i nogle tilfælde, gennem kunder hos Partnere. For at bruge vores Tjenester skal du acceptere og tilmelde dig disse Vilkår ved at klikke på "Fortsæt" eller "Accepter", eller som ellers angivet, hvilket vil udgøre en aftale mellem dig og os, når du gør det. Disse Vilkår forklarer, hvordan vi leverer vores Tjenester til dig, og i overensstemmelse med lovgivningen i Sverige giver vi dig de lovpligtige oplysninger om fjernsalgsaftalen for vores finansielle tjenester, før du accepterer at bruge vores Tjenester. Vi er afhængige af disse Vilkår, så hver gang du accepterer at bruge vores Tjenester, skal du sørge for at læse dem grundigt igennem og downloade og gemme dem. Hvis du ikke accepterer disse Vilkår, kan du ikke bruge vores Tjenester.

Disse Vilkår gælder kun for vores Tjenester. Din brug af eventuelle applikationer eller websteder, der leveres til dig af en Partner ("**Partnertjeneste**"), er underlagt en separat aftale mellem dig og Partneren. Disse Vilkår påvirker ikke Vilkårene i den separate aftale mellem Partneren og dig.

Du kan altid finde disse Vilkår og andre oplysninger om Tjenesterne på vores hjemmeside. Nogle oplysninger kan også blive delt med dig i forbindelse med brugen af Tjenesterne som krævet i henhold til obligatorisk lovgivning. Disse Vilkår er tilgængelige i afsnittet "Servicevilkår for Slutbrugere" på siden "[Vores aftaler](#)" på vores hjemmeside.. For kontaktoplysninger, se venligst afsnit 11. Vores tilgængelighedserklæring findes i afsnittet "[Tilgængelighedserklæring](#)" på siden "Forbrugere" på vores hjemmeside.

1. Hvem er vi?

1.1 Hvis du befinder dig i Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde ("EØS"):

Vi er Tink AB. Vi er et privat aktieselskab og et autoriseret betalingsinstitut, der er registreret i Sverige med CVR-nummer 556898-2192. Vores hovedkontor ligger på Regeringsgatan 38, 111 56 Stockholm, Sverige.

Vi er godkendt og reguleret af den svenske finansinspektion (Finansinspektionen) ("**FI**") i henhold til den svenske lov om betalingstjenester (2010:751), hvilket fremgår af det [virksomhedsregister, der føres af FI](#). Vores identifikationsnummer hos Finansinspektionen er 44059. Finansinspektionens adresse er Swedish Financial Supervisory Authority, Box 7821, 103 97 Stockholm, Sverige, og du kan ringe til dem på FI's Switchboard: [+46 \(0\)8 408 980 00](#).

1.2 Hvis du befinder dig i Storbritannien:

Vi er Tink Financial Services Limited. Vi er et privat selskab med begrænset ansvar og et autoriseret betalingsinstitut registreret i England med virksomhedsregistreringsnummer 12347825. Vores registrerede kontor ligger i 1 Sheldon Square, London, W2 6TT, United Kingdom.

Vi er autoriseret og reguleret af det britiske finanstillsyn "Financial Conduct Authority" ("**FCA**") i henhold til Bekendtgørelse af 2017 om betalingstjenester "Payment Service Regulations 2017", som er angivet i Finanstillsynets virksomhedsregister "[Financial Services Register](#)", der føres af FCA. Vores firmareferencenummer hos FCA er 988456. Du kan finde FCA's kontaktoplysninger nedenfor og på [FCA's hjemmeside](#).

FCA's adresse er Financial Conduct Authority, 12 Endeavour Square, London, E20 1JN, og du kan ringe til dem på FCA Contact Centre: [+44 \(0\)300 500 0597](#) eller FCA Consumer Helpline: [+44 \(0\)800 111 6768](#).

2. Hvilke tjenester leverer vi, og hvordan leverer vi dem?

2.1 Generelt

2.1.1 Vores Tjenester er integreret med Partnertjenester. Det betyder, at du får adgang til og bruger vores Tjenester via en Partnertjeneste (f.eks. når du vil købe varer eller Tjenester online). Vi leverer kun vores Tjenester til dig, og du bør ikke dele din adgang til Tjenesterne med andre. Vores Tjenester koster ikke noget at bruge. Dit mobilselskab eller din internetudbyder kan dog opkræve gebyrer. Partneren kan også opkræve betaling for din brug af Partnertjenesten.

2.1.2 Du skal have adgang til en stabil internetforbindelse for at bruge vores Tjenester. Du kan bruge vores Tjenester med din internetbrowser, og der er ikke brug for særlig software. Du kan modtage vores Tjenester forskelligt afhængigt af den type enhed, du bruger, den type konto(er), du har, og den måde, din kontoførende udbyder (f.eks. din bank eller kortudsteder) ("**Kontoførende Udbyder**") giver adgang til din(e) konto(er).

2.1.3 Du kan normalt bruge vores Tjenester døgnet rundt, alle årets dage. I tilfælde af tekniske fejl eller begivenheder uden for vores kontrol som beskrevet i disse Vilkår, kan Tjenesterne dog udføres med forsinkelse eller med afbrydelser. Vi kan foretage objektivt begrundede ændringer i driftsmetoder og tekniske specifikationer og midlertidigt lukke Tjenesterne af hensyn til vedligeholdelse, sikkerhed og lignende aktiviteter, der er nødvendige for at kunne levere Tjenesterne. Du kan finde oplysninger om vores planlagte vedligeholdelse eller hændelser på vores "[Statusside](#)" på vores hjemmeside.

2.1.4 Vores Tjenester kan leveres til dig med Partneren, der fungerer som vores agent. Hvor dette er tilfældet, vil det blive gjort klart for dig, før du giver dit udtrykkelige samtykke til at blive forsynet med vores Tjenester. Alle sådanne agenter vil blive registreret i det offentlige register hos Finanstilsynet eller FCA, afhængigt af om Tjenesten leveres i henholdsvis EØS eller Storbritannien. Vi vil være ansvarlige for de Tjenester, der leveres til dig af vores agenter. Du kan finde oplysninger om vores agenter på vores hjemmeside på [Tink's Brug af Agenter](#).

2.2 Kontoinformationstjenester ("**KOT**")

Hvad er det?

2.2.1 KOT giver dig adgang til kontooplysninger fra en eller flere af dine online betalingskonti eller andre online konti ("**Kontooplysninger**"). De kontooplysninger, der kan deles via vores Tjeneste, afhænger af, hvad Partnertjenesten tilbyder. De kan f.eks. omfatte dine tidligere transaktioner, beløb og detaljer om disse transaktioner, navn og nummer på din(e) konto(er), hvor mange penge du har på din(e) konto(er), opsparing, lån og investeringer og andre detaljer om de transaktioner, du har foretaget.

2.2.2 Afhængigt af hvad Partnerservicen tilbyder, kan KOT leveres til dig på forskellige måder. Disse er:

- (a) **Engangs-KOT**, hvor vi kun får adgang til dine kontooplysninger én gang; og
- (b) **Kontinuerlig KOT**, hvor vi får adgang til dine kontooplysninger på periodisk basis, indtil aftalen ophører i henhold til afsnit 8.1.2.

2.2.3 De kontooplysninger, vi får adgang til, omfatter muligvis ikke alle de kontooplysninger, du ville se, hvis du selv fik adgang til dine konti via din Kontoførende Udbyder. Vi inkluderer ikke nogen oplysninger, der betragtes som "følsomme betalingsdata". Det er din Kontoførende Udbyder, der bestemmer, hvad "følsomme betalingsdata" er, men det kan f.eks. være oplysninger om dine loginoplysninger, som kan bruges til svindel. Vi vil informere dig om, hvilke kontooplysninger vi vil få adgang til, når vi beder om dit udtrykkelige samtykke til at give dig KOT.

Hvordan fungerer det?

2.2.4 Når du vil have adgang til dine kontooplysninger ved hjælp af vores KOT, skal du acceptere disse Vilkår og give os udtrykkeligt samtykke til at levere KOT ved at klikke på "Fortsæt" eller "Accepter", eller som ellers angivet, hvilket betyder, at du giver os tilladelse til at få adgang til dine konti. Du vil blive informeret om, hvor længe vi vil have adgang til dine konti, når vi beder om dit udtrykkelige samtykke. Du vil derefter enten blive præsenteret for en liste over Kontoførende Udbydere eller blive sikkert overført til din Kontoførende Udbyder til godkendelse (afhængigt af funktionaliteten i den respektive Partnertjeneste). Hvis du får vist en liste over

Kontoførende Udbydere, skal du vælge den eller de Kontoførende Udbydere, som du ønsker at se dine kontooplysninger fra.

2.2.5 Når du har valgt din Kontoførende Udbyder, bliver du sikkert overført til at angive dine loginoplysninger (enten i en webbrowser, din mobilbankapplikation eller direkte til os). Dine loginoplysninger kan omfatte tofaktorgodkendelse (f.eks. en adgangskode og biometrisk legitimation såsom et fingeraftryk eller Face ID) til godkendelse. Du vil gennemgå godkendelse hos din Kontoførende Udbyder på samme måde, som du gør, når du bruger Kontoførende Udbyderens applikationer eller websteder. Hverken vi eller Partneren kan til enhver tid se eller få adgang til dine loginoplysninger.

2.2.6 Når din Kontoførende Udbyder har bekræftet din godkendelse, vælger du den eller de konti, du vil se kontooplysninger fra. Når du har gjort det, får vi adgang til dine kontooplysninger og deler dem med Partneren. Vi har kun adgang til de konti, som du har valgt. Dine kontooplysninger kan derefter blive vist for dig af Partneren. Vi kontrollerer ikke, om kontooplysningerne er korrekte. Vi er afhængige af, at din Kontoførende Udbyder sikrer, at dine kontooplysninger er opdaterede og nøjagtige.

Hvor lang tid tager det?

2.2.7 Den tid, det tager at give dig KOT, kan afhænge af den tid, det tager for dig at blive godkendt af din Kontoførende Udbyder. Det vil dog blive udført så hurtigt som muligt, efter at vi har modtaget dit udtrykkelige samtykke til at give dig KOT, men ikke senere end inden for de næste ni (9) minutter.

Hvor længe er mit samtykke gyldigt, og hvordan trækker jeg det tilbage?

2.2.8 Når vi giver dig en engangs-KOT, anvendes dit samtykke til at få adgang til dine konti én gang. Det betyder, at du ikke behøver at trække dit samtykke tilbage, efter at Tjenesten er blevet leveret til dig.

2.2.9 Når vi giver dig en kontinuerlig KOT, opdaterer vi automatisk kontooplysningerne uden at bede dig om yderligere samtykke. En automatisk opdatering kan ske op til fire gange om dagen og i op til 90 eller 180 dage. Vi vil bede dig om at give os et udtrykkeligt samtykke til den kontinuerlige KOT hver 90. eller 180. dag. De nøjagtige tidspunkter og dage for en automatisk opdatering og anmodning om dit udtrykkelige samtykke afhænger af, hvad Partnertjenesten tilbyder, og af din placering. Hvis du ikke genbekræfter dit udtrykkelige samtykke, stopper vi med at få adgang til og dele dine kontooplysninger. Du kan til enhver tid trække dit samtykke til kontinuerlig KOT tilbage. Dette kan gøres direkte med Kontoførende Udbyderen eller Partneren. Du kan også trække dit samtykke tilbage ved at bruge vores [Portal til tilbagekaldelse af samtykke](#). Hvis du trækker dit samtykke tilbage, stopper vi med at få adgang til dine kontooplysninger.

2.2.10 Du kan altid afvise vores anmodning om dit udtrykkelige samtykke på et hvilket som helst tidspunkt, før samtykket gives, ved at annullere flowet (hvilket du kan gøre ved at klikke på "Afvis" eller klikke på X'et i øverste højre hjørne, eller som ellers angivet). Hvis du gør det, vil du blive sendt tilbage til Partnertjenesten.

2.3 Betalingsinitieringstjenester ("BIT")

Hvad er det?

2.3.1 BIT giver dig mulighed for at foretage onlinebetalinger direkte fra en betalingskonto hos din Kontoførende Udbyder. Med dit udtrykkelige samtykke og efter din instruktion vil vi instruere din Kontoførende Udbyder om at foretage betalinger fra din valgte betalingskonto (i den valuta, der er vist for dig) til den valgte modtager.

2.3.2 Afhængigt af, hvad Partnertjenesten tilbyder, og hvor du befinder dig, kan BIT blive leveret til dig på forskellige måder. Disse er:

- (a) **Engangsbetaling**, hvor vi igangsætter en eller flere betalinger (afhængigt af funktionaliteten i den respektive Partnertjeneste) for dig på én gang; og
- (b) **Variabelt løbende betalingsmandat** ("VLB-mandat"), hvor du giver tilladelse til visse betalingsregler, inden for hvilke en eller flere initieringer af betalingsordrer kan foretages mellem to konti.

Hvordan fungerer det?

2.3.3. Når du vil foretage en betaling ved hjælp af vores BIT, skal du acceptere disse Vilkår og give os dit udtrykkelige samtykke til at stille BIT til rådighed ved at klikke på "Fortsæt" eller "Accepter", eller som ellers angivet. Du vil blive autentificeret som beskrevet i afsnit 2.2.5.

2.3.4 Afhængigt af funktionaliteten i den respektive Partnertjeneste vil betalingsoplysningerne enten blive udfyldt af Partneren, som du skal gennemgå og bekræfte, eller du vil selv udfylde betalingsoplysningerne. Disse kan omfatte, hvem du betaler til, betalingsreference, den dato, hvor betalingen skal foretages, og beløbet. Med hensyn til et VLB-mandat vil du give en tilladelse, der inkluderer dine betalingsregler, når du opretter VLB-mandatet, som du derefter vil give dit samtykke til. Det er dit ansvar at sikre, at alle betalingsoplysninger er korrekte, før du bekræfter, at vi kan igangsætte betalingen, og at du har tilstrækkelige midler på den valgte konto. Hvis du f.eks. bruger vores BIT til at købe varer eller Tjenester online, skal du sikre dig, at beløbet i betalingsinitieringen er det, du forventer at betale. Hvis det ikke er tilfældet, bør du ikke foretage betalingen. Inden vi påbegynder din betaling, kan vi kontrollere, om der er tilstrækkelige midler på din respektive betalingskonto til at dække betalingsbeløbet for den påbegyndte betaling.

2.3.5 Hvis du har givet os dit udtrykkelige samtykke til at iværksætte en betaling, og der er brug for oplysninger om den betalingskonto, du vil foretage betalingen fra, kan vi, afhængigt af din placering og Kontoførende Udbyder, enten foretage en engangs-KOT eller en kontinuerlig KOT i overensstemmelse med afsnit 2.2 ovenfor (som vi vil bede om dit udtrykkelige samtykke til) eller modtage de relevante oplysninger fra Kontoførende Udbyderen (som i nogle tilfælde kan deles med Partnertjenesten).

2.3.6 Når din Kontoførende Udbyder har bekræftet godkendelsen, vælger du den betalingskonto, du vil initiere betalingen fra (medmindre du i nogle tilfælde, afhængigt af funktionaliteten i den respektive Partnertjeneste, tidligere har valgt din betalingskonto, når du bruger Tjenesterne). Vi vil derefter instruere din Kontoførende Udbyder om at foretage betalingen i overensstemmelse med den betalingsoversigt, som vi har givet Kontoførende Udbyderen.

2.3.7 Når du opretter et VLB-mandat, behøver du kun at godkende VLB-mandatet hos din Kontoførende Udbyder én gang, når du oprindeligt opretter VLB-mandatet. Ved at acceptere et VLB-mandat giver du dit udtrykkelige samtykke til, at vi kan igangsætte betalingsordrer inden for din tilladelse. Vi vil fortsætte med at gøre dette, så længe du har accepteret det i VLB-mandatet, eller indtil aftalen opsiges som beskrevet i afsnit 8.1 nedenfor.

2.3.8 Kontoførende Udbyderen behandler først betalingen, når du har godkendt den hos dem. Når du har bestået din Kontoførende Udbyders sikkerhedstjek, sender vi dem din betalingsinitieringsordre. Hvis du har oprettet et VLB-mandat, vil vi kun instruere din Kontoførende Udbyder om at udføre en betalingsinitieringsordre, som er inden for betalingsreglerne i din tilladelse.

2.3.9 Du vil modtage en bekræftelse på, at betalingen er blevet igangsat hos din Kontoførende Udbyder (eller hvis igangsættelsen ikke lykkedes). Udførelsen af den faktiske betaling foretages af din Kontoførende Udbyder, hvilket betyder, at den kan udføres på en anden dag end den dag, du bekræftede betalingsinitieringen (afhængigt af den specifikke Kontoførende Udbyders udførelsestid for betalingen). Din betalingsinitiering kan være underlagt et maksimumbeløb, når du bruger vores BIT.

Hvor lang tid tager det?

2.3.10 Den tid, det tager at give dig BIT, kan afhænge af den tid, det tager for dig at blive godkendt af din Kontoførende Udbyder. Det vil dog blive udført så hurtigt som muligt, efter at vi har modtaget dit udtrykkelige samtykke til at give dig BIT. Den tid, det tager, før din Kontoførende Udbyder udfører betalingen, afhænger af dens specifikke tjenester. Det er din Kontoførende Udbyder (og ikke os), der er ansvarlig for at gennemføre betalingen.

Hvornår har vi modtaget en betalingsordre, og hvordan kan den annulleres?

2.3.11 Hvis du har igangsat en engangs-BIT, anses din betalingsinitieringsordre for at være modtaget af os samme dag, som den er levet bekræftet af dig. Hvis denne dag ikke er en dag, hvor bankerne er åbne, anses den for at være modtaget af os den næste dag, hvor bankerne er åbne. Når vi har modtaget din betalingsinitieringsordre, overfører vi den til din Kontoførende Udbyder. Det betyder, at hvis du foretager en engangs-BIT, kan du ikke annullere betalingsordren, når du har givet din bekræftelse (ved at give dit udtrykkelige samtykke) og bestået din Kontoførende Udbyders sikkerhedstjek. Hvis du har angivet en fremtidig betalingsdato for din betalingsinitiering, anses den for at være modtaget af os dagen før den angivne betalingsdato. Hvis denne dag ikke er en dag, hvor

bankerne er åbne, anses den for at være modtaget af os den næste dag, hvor bankerne er åbne. Det betyder, at du kan annullere din betaling, indtil dagen før den anses for at være modtaget af os, direkte via din Kontoførende Udbyder eller Partnerservice (afhængigt af deres funktionalitet). Hvis du har givet samtykke til en engangs-BIT, er dit samtykke kun gyldigt for den specifikke betaling. Det betyder, at det ikke er nødvendigt at trække dit samtykke tilbage for en engangs-BIT (men hvis du har givet samtykke til løbende KOT som beskrevet i afsnit 2.3.5, kan du trække dit samtykke tilbage for løbende KOT som beskrevet i afsnit 2.2.9).

2.3.12 Hvis du har oprettet et VLB-mandat, anses hver betalingsinitieringsordre for at være modtaget af os dagen før de betalingsdatoer, du har angivet. Hvis disse datoer falder på en dag, hvor bankerne ikke er åbne, anser vi betalingsordren for at være modtaget den næste dag, bankerne er åbne. Du kan til enhver tid annullere et VLB-mandat ved at trække dit samtykke tilbage direkte hos din Kontoførende Udbyder, Partnertjenesten eller ved at bruge vores [Portal til tilbagekaldelse af samtykke](#). Hvis du bruger vores Portal til tilbagekaldelse af samtykke til at annullere et VLB-mandat, vil den næste betaling kun blive annulleret, hvis du har trukket dit samtykke tilbage inden kl. 16.00 GMT/BST dagen før betalingsinitieringsordren anses for at være modtaget. Hvis du overskrider fristen for at annullere dit VLB-mandat, kan din Kontoførende Udbyder muligvis ikke nå at stoppe den næste betaling i tide. Du vil kunne se dit VLB-mandat via din Kontoførende Udbyders netbank (hvor det understøttes). Hvis du vil have flere oplysninger om, hvordan du kan annullere VLB-mandater, bedes du læse din Kontoførende Udbyders Vilkår og betingelser.

Kan vi nægte at igangsætte en betaling?

2.3.13 Vi kan nægte at iværksætte en betaling for dig, hvis vi er bekymrede for svindel (eller enhver anden form for kriminel aktivitet) eller uautoriseret adgang. I de fleste tilfælde informerer vi dig straks, men senest ved udgangen af den næste arbejdsdag efter modtagelse af betalingsordren fra dig, hvis vi beslutter ikke at iværksætte betalingen og årsagerne til afvisningen, og om proceduren for at rette de fejl, der har forårsaget afvisningen (medmindre det ville være i strid med loven, eller vi har sikkerhedsmæssige grunde til ikke at fortælle dig det). Vi vil give dig mulighed for at iværksætte andre betalinger, når årsagen/årsagerne til at afvise iværksættelse ikke længere eksisterer.

2.3.14 Afhængigt af funktionaliteten i den respektive Partnertjeneste kan vi i nogle tilfælde bruge oplysninger, som vi har indsamlet som en del af KOT (vi gennemfører en sådan KOT i overensstemmelse med afsnit 2.2 ovenfor og beder om dit udtrykkelige samtykke) i forbindelse med BIT for at forhindre svigagtig adfærd. Til dette formål kan vi udføre kontroller, såsom om du har tilstrækkelige midler på din respektive betalingskonto til at dække betalingsbeløbet for den igangsatte betaling (verifikation af midler), og om eventuelle transaktioner, der er igangsat fra din betalingskonto inden for de sidste 30 dage, var mislykkede. Baseret på resultatet af sådanne kontroller vil betalingsinitieringen enten blive udført eller afvist.

3. Hvad er kravene til at bruge vores Tjenester, og hvilket ansvar har man, hvis man bruger dem?

3.1 Du kan kun bruge vores Tjenester, hvis du:

- (a) er mindst 18 år gamle og/eller på anden måde har ret til at acceptere disse Vilkår i overensstemmelse med gældende lovgivning;
- (b) kun bruge vores Tjenester i overensstemmelse med disse Vilkår og gældende lovgivning;
- (c) hvis du bruger Tjenesterne til at få adgang til konti, der ejes af en juridisk person (virksomhed eller anden organisation), som du repræsenterer, accepterer du disse Vilkår på vegne af den juridiske person;
- (d) give os oplysninger, der er sande, fuldstændige og opdaterede, og ikke give falske oplysninger om dig selv eller noget andet;
- (e) hvis du bruger Tink Financial Services Limiteds Tjenester, er din konto og Kontoførende Udbyder placeret i Storbritannien; og
- (f) hvis du bruger Tink AB's Tjenester, er din konto og Kontoførende Udbyder placeret i EØS.

3.2 Ved at klikke på "Fortsæt" eller "Accepter" eller som ellers angivet (afhængigt af din placering), før du begynder at bruge vores Tjenester, bekræfter du, at:

- (a) du har læst, forstået og accepteret disse Vilkår;
- (b) du vil ikke bruge vores Tjenester til noget formål, der er svigagtigt, i strid med loven eller skadeligt;

- (c) de loginoplysninger, du bruger, er dine egne, og hvor det er relevant, er den person, der leverer loginoplysningerne, autoriseret af dig til at levere dem, og du er autoriseret til at bruge de relevante loginoplysninger til at give os adgang til din(e) konto(er) for at levere vores Tjenester;
- (d) du vil holde dine loginoplysninger og tekniske enheder beskyttet mod uautoriseret adgang;
- (e) de oplysninger, du giver i Tjenesterne, ikke krænker andres rettigheder eller på anden måde overtræder loven eller andres rettigheder;
- (f) ved at give dit udtrykkelige samtykke til at få vores KOT, giver du samtykke til at få adgang til og dele kontooplysninger fra din(e) valgte konto(er) med dig og enhver Partner, som du vælger, som defineret i afsnit 2.2 i Vilklårene;
- (g) ved at give dit udtrykkelige samtykke til at blive forsynet med vores BIT, instruerer du os om at igangsætte en betaling fra din valgte betalingskonto til din valgte modtager, som defineret i afsnit 2.3 i Vilklårene;
- (h) du må ikke kopiere, ændre, dele eller offentliggøre indhold fra vores Tjenester, og du må heller ikke på nogen anden måde misbruge Tjenesterne eller bruge dem til noget andet end deres tilsigtede formål; og
- (i) du vil ikke og vil ikke forsøge at omgå sikkerhedsforanstaltningerne eller andre begrænsninger på Tjenesterne.

3.3 Hvis betingelserne i disse Vilkår ikke er opfyldt, eller hvis det ville være ulovligt for os at levere vores Tjenester til dig, har vi, med forbehold for obligatoriske forbrugerlove, ret til at nægte at gøre det. Hvis dette er tilfældet, vil du få en meddelelse om, at leveringen af Tjenesten ikke var vellykket.

4. Hvem har ansvaret, hvis noget går galt?

4.1 Generelt

4.1.1 Vi er ansvarlige for vores levering af Tjenesterne, herunder initiering af en betaling eller adgang til dine kontooplysninger sikkert og forsvarligt. Vi er også ansvarlige for skader forårsaget af vores forsæt eller grove uagtsomhed. Desuden er vi ansvarlige for enhver uagtsom overtrædelse af vores forpligtelser, der er nødvendige for, at kontrakten kan udføres korrekt, hvis manglende opfyldelse af disse forpligtelser bringer formålet med aftalen i fare. I sidstnævnte tilfælde er vi kun ansvarlige for den forudsigelige, typiske kontraktlige skade. Det samme gælder for pligtforsømmelser fra vores agents side. Ovennævnte ansvarsbegrænsninger gælder ikke i tilfælde af:

- (a) skader på liv, krop og helbred;
- (b) vores bedrageri eller svigagtige vildledning;
- (c) overtrædelse af underforståede Vilkår i henhold til gældende forbrugerlovgivning; eller
- (d) ethvert andet forhold, som ikke kan udelukkes i henhold til gældende lov.

I modsat fald er ansvar udelukket.

4.1.2 Vi er ikke ansvarlige for følgende (som, for at undgå tvivl, er ting, der ligger uden for vores kontrol og/eller er Tjenester, der ikke leveres af os):

- (a) den faktiske udførelse af en autoriseret betaling af Kontoførende Udbyderen eller indholdet af dine kontooplysninger eller ethvert andet problem, der måtte opstå med Kontoførende Udbyderen (f.eks. med funktionaliteten af Kontoførende Udbyders Tjenester), som er din Kontoførende Udbyders ansvar;
- (b) enhver skade eller tab for dig i forbindelse med eller som følge af uautoriseret adgang til dine loginoplysninger, som ikke er inden for vores rimelige kontrol;
- (c) Partnertjenesterne på nogen måde og er ikke ansvarlige over for dig for nogen skade eller tab, der opstår som følge af din brug af Partnertjenesterne;
- (d) tjenester, der leveres til dig af tredjeparter, som funktionaliteten af vores Tjenester er afhængig af (f.eks. din mobiltelefonoperatør eller internetudbyder); eller
- (e) enhver økonomisk eller anden form for beslutning, du træffer baseret på din brug af Tjenesterne eller for Tjenester eller varer, du vælger at købe fra uafhængige tredjeparter eller virksomheder, som vi samarbejder med, herunder Partnere. Hvis du ikke er sikker på, om et produkt eller en Tjeneste er økonomisk egnet til dig, anbefaler vi, at du søger råd hos en finansiel rådgiver.

4.1.3 Vi er heller ikke ansvarlige for forsinkelser eller problemer med funktionalitet eller ydeevne, der skyldes unormale og uforudsigelige omstændigheder uden for vores rimelige kontrol (force majeure), herunder men ikke begrænset til begivenheder som brand, oversvømmelse, eksplosion, oprør, krigshandlinger, orkan, sabotage,

terrorhandlinger, hærværk, ulykker, epidemisk sygdom, handling fra regering eller myndighed, retskendelse, strejke eller andre lignende begivenheder, der kan opstå på trods af vores rimelige indsats for at forhindre, undgå, forsinke eller afbøde virkningerne af sådanne hændelser.

4.1.4 Vores mål er, at alle Tjenester til enhver tid udføres korrekt. Vi kan dog ikke holdes ansvarlige, hvis Tjenesterne ikke er tilgængelige, eller hvis oplysninger eller funktioner ikke fungerer som forventet, ud over hvad der følger af vores ansvar i henhold til disse Vilkår og gældende lovgivning.

4.1.5 Bortset fra hvad der er angivet i ufravigelig lovgivning og i disse Vilkår, og hvis vi har handlet svigagtigt eller forsætligt, er vi under ingen omstændigheder ansvarlige over for dig eller nogen tredjepart for direkte eller indirekte tab eller skader, der opstår i forbindelse med levering af Tjenesterne. Vores samlede ansvar for skader i forbindelse med din brug af Tjenesterne vil aldrig overstige 50 euro, hvis du befinder dig i EØS, og 35 pund, hvis du befinder dig i Storbritannien.

4.2 I tilfælde af ukorrekte eller uautoriserede betalinger eller sikkerhedsrisici

4.2.1 Du er ansvarlig for at holde dine loginoplysninger og tekniske enheder beskyttet mod enhver, der ikke bør have adgang til dem. Du skal straks informere os, hvis du har mistanke om eller kendskab til uautoriseret brug af Tjenesterne eller tekniske enheder ved at kontakte os ved hjælp af kontaktoplysningerne i afsnit 11.

4.2.2 Hvis du har mistanke om, at en betaling, der er igangsat via os (enten på din eller Kontoførende Udbyders anmodning), kan være forkert, foretaget uden din godkendelse eller ikke korrekt udført (f.eks. på grund af forsinkelser eller andre fejl), skal du kontakte din Kontoførende Udbyder, hvor din konto opbevares, så hurtigt som muligt, efter at du er blevet opmærksom på dette og senest 13 måneder efter, at beløbet blev debiteret på din konto. Det er din Kontoførende Udbyders ansvar at hjælpe dig med den forkerte eller uautoriserede betaling og at refundere dig, hvis du er berettiget til en refusion.

4.2.3 Hvis du ikke indberetter den forkerte eller uautoriserede betaling til din Kontoførende Udbyder, så snart du er blevet opmærksom på den og senest 13 måneder efter, at beløbet blev trukket på din konto, kan du miste din ret til at få en tilbagebetaling fra din Kontoførende Udbyder. Det betyder, at du hæfter for det fulde beløb, der blev trukket fra din konto. Dette kan også være tilfældet, hvis du har handlet svigagtigt, eller hvis du forsætligt eller ved grov uagtsomhed har undladt at overholde de sikkerhedsforpligtelser, der er angivet i afsnit 4.2.1. i Vilκårene.

4.2.4 Hvis du befinder dig i EØS (bortset fra Sverige, og afhængigt af din placering), skal du være opmærksom på, at hvis du er berettiget til refusion for en forkert eller uautoriseret betaling, kan du stadig være ansvarlig for maksimalt 50 euro eller 450 norske kroner, hvis du befinder dig i Norge, for alle betalinger, der er foretaget i tilfælde af en uautoriseret betalingstransaktion efter tab eller tyveri af betalingsinstrumentet, før du informerede os. Hvis du enten har handlet svigagtigt eller med vilje/grov uagtsomhed har undladt at opbevare dine loginoplysninger eller dit betalingsinstrument sikkert, kan du være ansvarlig for alle tab, der er opstået på grund af den uautoriserede betalingstransaktion. Hvis du er forbruger og befinder dig i Norge, og du groft uagtsomt har undladt at opbevare dine login-oplysninger eller dit betalingsinstrument sikkert, kan du højst hæfte for 12.000 NOK.

4.2.5 Hvis du befinder dig i Sverige, skal du være opmærksom på, at hvis en uautoriseret transaktion er blevet gennemført, fordi du ikke har beskyttet dine login-oplysninger, kan du være ansvarlig for transaktionen op til et maksimum på 400 SEK. Hvis en uautoriseret transaktion er blevet gennemført på grund af, at du har handlet groft uagtsomt ved ikke at beskytte dine loginoplysninger eller dit betalingsinstrument eller ved ikke at overholde dine forpligtelser i afsnit 4.2., kan du være ansvarlig for hele transaktionen eller op til maksimalt 12.000 SEK, hvis du er forbruger. Hvis du har handlet særlig groft uagtsomt særskilt klandervært kan du være ansvarlig for hele transaktionen.

4.2.6 Hvis du befinder dig i Storbritannien, skal du være opmærksom på, at hvis du er berettiget til en tilbagebetaling for en forkert eller uautoriseret betaling, kan du stadig være ansvarlig for et maksimum på £ 35. Hvis du enten har handlet svigagtigt eller forsætligt/groft uagtsomt har undladt at opbevare dine loginoplysninger eller dit betalingsinstrument sikkert, kan du være ansvarlig for alle tab, der er opstået på grund af den uautoriserede betalingstransaktion.

4.2.7 Du skal også være opmærksom på, at din Kontoførende Udbyder kan kontakte dig direkte (og ikke gennem os eller nogen tredjepart), hvis der er et problem med en betaling, der er igangsat gennem os (for eksempel hvis der ikke er tilstrækkelige midler på din konto, eller hvis der er et problem med din godkendelse).

4.2.8 Hvis vi har mistanke om en sikkerhedsrisiko, eller at en igangsat betaling er uautoriseret, vil vi informere dig på den måde, vi finder passende, hvilket kan være ved at bruge de kontaktoplysninger, der er tilgængelige for os (hvilket f.eks. kan være via telefon, e-mail eller via Partneren). Vi kan til enhver tid midlertidigt blokere Tjenesterne eller din brug af Tjenesterne, hvis:

- (a) der er risiko for ikke-sikker brug af Tjenesterne;
- (b) der har været eller kan være uautoriseret brug af Tjenesterne; eller
- (c) der er risiko for svindel eller anden ulovlig aktivitet.

Vi vil give dig forudgående varsel om dette, medmindre vi med rimelighed mener, at et sådant varsel ikke er muligt under de specifikke omstændigheder.

5. Hvilke intellektuelle ejendomsrettigheder har vi?

5.1 Alt indhold og alle funktioner, du bruger i forbindelse med vores Tjenester, vores websted og teknologi, herunder, men ikke begrænset til, software, tekst, billeder og logoer, ejes af os eller vores licensgivere og er beskyttet af love om intellektuel ejendomsret.

5.2 Du har ret til at bruge disse som en del af de Tjenester, vi leverer til dig, men du må ikke bruge dem til noget andet formål uden vores tilladelse. Det betyder, at du ikke må kopiere, ændre, dele eller på anden måde bruge nogen af disse materialer uden for deres tilsigtede brug med vores Tjenester.

6. Hvad sker der, hvis nogen del af disse Vilkår anses for at være ugyldige?

6.1 Hvis en del af disse Vilkår anses for at være ugyldige, vil den pågældende del af Vilkaarne blive ændret for at gøre den gyldig, eller, hvis det ikke er muligt at ændre den pågældende del, anses for at være slettet. Dette vil ikke påvirke de resterende Vilkår.

7. Hvordan håndterer vi dine personlige data?

7.1 Vi behandler dine personoplysninger for at kunne levere vores Tjenester til dig. Vi gør dette i overensstemmelse med vores Privacy Notice for End-Users (fortrolighedserklæring for slutbrugere), som du kan finde på vores hjemmeside. Hvis du ikke er tryk ved, hvordan vi håndterer dine personlige data som forklaret i vores meddelelse om beskyttelse af personlige oplysninger for slutbrugere, bør du ikke bruge vores Tjenester.

8. Hvordan kan disse Vilkår opsiges eller ændres?

8.1 Varighed og opsigelse

8.1.1 Hvis du har brugt vores Engangs KOT eller Engangs BIT, er vores levering af Tjenesten afsluttet, og vores aftale med dig er udløbet, når der er adgang til kontooplysningerne fra din(e) konto(er), eller betalingen er igangsat. Det betyder, at hver gang du accepterer at bruge disse Tjenester ved at klikke på "Fortsæt" eller "Accepter", eller som ellers angivet, indgår du en ny aftale med os, og at aftalen ophører, så snart Tjenesten er afsluttet.

8.1.2 Hvis du bruger vores Kontinuerlig KOT, vil disse Vilkår udgøre en rammeaftale mellem os. Det betyder, at disse Vilkår vil udgøre en løbende aftale, der vil:

- (a) hvis du befinder dig i EØS, udløber på det tidligere tidspunkt af (i) det tidspunkt, hvor enten vi eller du opsiges aftalen, eller (ii) 180 dage fra den dag, hvor du indgik aftalen med os; eller
- (b) hvis du befinder dig i Storbritannien, udløber på det tidligere tidspunkt af (i) det tidspunkt, hvor enten vi eller du opsiges aftalen, eller (ii) 90 dage fra den dag, hvor du indgik aftalen med os.

Hvis du trækker dit samtykke til Kontinuerlig KOT tilbage eller vælger ikke at genbekræfte det, ophører den igangværende aftale. Du kan altid opsiges aftalen gratis til enhver tid ved at følge den procedure, der er beskrevet i afsnit 2.2.9.

8.1.3 Hvis du har oprettet et VLB-mandat, vil disse Vilkår udgøre en rammeaftale mellem os, der udløber på det tidligere tidspunkt af (i) når aftalen opsiges af enten os eller dig (herunder hvis du trækker dit samtykke til VLB-

mandatet tilbage), eller (ii) den specifikke udløbsdato, der er bekræftet af dig, når du opretter VLB-mandatet. Du kan til enhver tid vederlagsfrit trække dit samtykke til VLB-mandatet tilbage ved at følge den procedure, der er beskrevet i afsnit 2.3.12.

8.1.4 Vi kan opsigse disse Vilkår for Kontinuerlig KOT eller et VLB-mandat, hvis:

- (a) du er i væsentlig misligholdelse af disse Vilkår eller på anden måde har handlet på en måde, der kan skade os;
- (b) vi opsiger vores aftale med en Partner, hvis Tjenester du bruger; eller
- (c) du sætter os i en position, hvor vi kan overtræde en lov, regulering, kodeks eller anden pligt, der gælder for os, eller som kan føre til handling eller censur fra enhver regering, regulator eller retshåndhævende myndighed, hvis vi fortsætter med at levere Tjenesterne til dig.

8.2 Ændringer af Vilkårene

8.2.1 Vi kan til enhver tid ændre disse Vilkår for mindre ændringer eller objektive berettigede grunde, herunder:

- (a) hvis vi ønsker at ændre nogen af vores Tjenester eller introducere en ny Tjeneste, der kræver en ændring af disse Vilkår;
- (b) hvis vi beslutter at stoppe med at levere hele eller dele af Tjenesterne;
- (c) hvis vi er nødt til at justere den måde, vi gør tingene på, på grund af ændringer (eller forventede ændringer) i teknologien, vores systemer eller betalingssystemet;
- (d) hvis der sker en ændring i en lov, en forskrift, en branchekodeks, som vi følger, eller en afgørelse fra en domstol, en tilsynsmyndighed eller en lokal ombudsmand; og
- (e) hvis vi er nødt til at foretage ændringer i vores omkostninger, f.eks. hvis vi med rimelighed beslutter, at vi er nødt til at opkræve betaling for vores Tjenester.

8.2.2 Hvis vi forsyner dig med Kontinuerlig KOT eller et VLB-mandat (som er Tjenester, der er underlagt en løbende aftale mellem dig og os), vil du blive underrettet om eventuelle ændringer af Vilkårene i henhold til afsnit 8.2.1, indsigelsesperioden, det faktum, at manglende indsigelse vil blive betragtet som accept og konsekvenserne af indsigelse mindst 2 måneder før de nye Vilkår begynder at gælde.

8.2.3 Hvis du ikke er enig i nogen af ændringerne, kan du opsigse din aftale med os gratis ved at trække dit samtykke tilbage på et hvilket som helst tidspunkt, før ændringerne begynder at gælde, ved at bruge vores [Portal til tilbagekaldelse af samtykke](#). Du vil blive anset for at have accepteret ændringerne, hvis du ikke fortæller os noget andet, før de nye Vilkår begynder at gælde. For at undgå tvivl kan du altid opsigse din aftale med os, når som helst efter at eventuelle ændringer er begyndt at gælde. Din underskrift er ikke påkrævet, for at ændringerne kan begynde at gælde. For enhver af vores Tjenester, der er underlagt eksisterende rammeaftaler, kan disse Vilkår først træde i kraft efter opsigelsen af en sådan rammeaftale.

9. Generelle bestemmelser

9.1 Overdragelse af rettigheder og forpligtelser

9.1.1 Medmindre det reducerer dine rettigheder i henhold til disse Vilkår, har vi ret til at overføre vores rettigheder og forpligtelser til en anden passende autoriseret Tjenesteudbyder eller engagere underleverandører til opfyldelse af vores forpligtelser i henhold til disse Vilkår. Du må ikke overføre dine rettigheder i henhold til disse Vilkår til nogen tredjepart uden vores skriftlige samtykke.

9.2 Ophævelse af rettigheder

9.2.1 Hvis en af os undlader eller forsinker at udøve eller håndhæve en bestemmelse eller rettighed i disse Vilkår, udgør det ikke et afkald på den pågældende bestemmelse eller rettighed.

9.3 Sprog og kommunikation

9.3.1 Selvom vi kan levere en oversættelse af Vilkårene til et andet sprog, vil den engelsksprogede version være styrende og have forrang i tilfælde af uoverensstemmelser mellem den engelske og de oversatte versioner.

9.3.2 Vi forbeholder os ret til kun at kommunikere på engelsk, selvom vi kan kommunikere på andre sprog for nemheds skyld. Tilvejebringelse af kommunikation på andre sprog udgør ikke en forpligtelse for os til at fortsætte med at kommunikere på det pågældende sprog. Du accepterer, at al vores kommunikation (herunder, men ikke begrænset til, meddelelser og oplysninger i henhold til disse Vilkår) kan sendes elektronisk.

9.4 Bekæmpelse af hvidvask

9.4.1 Vi overvåger din brug af Tjenesterne med henblik på at overholde gældende lovgivning, herunder regler om bekæmpelse af hvidvaskning af penge, finansiering af terrorisme og spredning af masseødelæggelsesvåben. Principperne for en sådan overvågning kan variere fra tid til anden og afhænger af omstændighederne vedrørende brugeren, såsom transaktionsmønstre og lignende.

9.4.2 Vi kan anmode dig om oplysninger for at overholde gældende lovgivning, såsom oplysninger til at fastslå din identitet, formålet med din brug af vores Tjenester og midlernes oprindelse. Ved at acceptere at bruge vores Tjenester accepterer du og forpligter dig til at give os alle oplysninger, som vi måtte anmode om til sådanne formål. Hvis du ikke giver os de oplysninger, vi anmoder om, eller hvis vi på anden måde ikke er i stand til at overholde vores forpligtelser i henhold til gældende lovgivning, har vi ret til at blokere relevante betalingstransaktioner, din brug af vores Tjenester og træffe de foranstaltninger, der er nødvendige for, at vi kan overholde gældende lovgivning.

10. Hvilken lov og jurisdiktion gælder for disse Vilkår?

10.1 Hvis du befinder dig i EØS:

10.1.1 Hvis du er forbruger, vil du drage fordel af alle obligatoriske bestemmelser i lovgivningen i det land, hvor du er bosiddende. Intet i disse Vilkår påvirker dine rettigheder som forbruger til at påberåbe dig sådanne obligatoriske bestemmelser i lovgivningen i dit bopælsland (for at undgå tvivl, herunder enhver ret til at indgive et retskrav baseret på dit bopælssted som forbruger).

10.1.2 Med forbehold for afsnit 10.1.1 er disse Vilkår underlagt svensk lov og er underlagt de svenske domstoles ikke-eksklusive jurisdiktion. Alle spørgsmål, krav eller tvister, der opstår som følge af eller i forbindelse med disse Vilkår, uanset om de er kontraktlige eller ikke-kontraktlige, skal reguleres af og afgøres i overensstemmelse med svensk lov.

10.2 Hvis du befinder dig i Storbritannien:

10.2.1 Disse Vilkår er underlagt lovgivningen i England og Wales og er underlagt den ikke-eksklusive jurisdiktion for domstolene i England. Alle spørgsmål, krav eller tvister, der opstår som følge af eller i forbindelse med disse Vilkår, uanset om de er kontraktlige eller ikke-kontraktlige, skal reguleres af og afgøres i overensstemmelse med lovgivningen i England og Wales. Hvis du bor i Wales, Skotland eller Nordirland, kan du også rejse krav mod os ved domstolene i det land, hvor du bor. Vi kan rejse krav mod dig ved domstolene i det land, du bor i. Hvis du er forbruger, vil du drage fordel af alle obligatoriske bestemmelser i henhold til lovgivningen i England og Wales. Intet i disse Vilkår påvirker dine rettigheder som forbruger til at påberåbe dig sådanne obligatoriske bestemmelser i lovgivningen i England og Wales.

11. Hvordan kontakter du os eller indgiver en klage?

11.1 Du kan kontakte os på contact@tink.com eller ved at bruge de kontaktoplysninger, der er angivet i de følgende afsnit (afhængigt af din placering), for enhver form for anmodning, klage, behov for hjælp eller spørgsmål vedrørende os eller vores Tjenester, for eksempel:

- hvis du vil have en kopi af disse Vilkår tilsendt pr. e-mail eller post;
- hvis du ikke er tilfreds med vores Tjenester;
- hvis du vil have os til at forklare nogen aspekter af disse Vilkår eller vores Tjenester; eller
- hvis du har brug for, at vi guider dig gennem brugen af Tjenesterne.

11.2.a Hvis du er utilfreds med en del af vores service og ønsker at klage, er den nemmeste måde at gøre det på ved at kontakte os via e-mail på contact@tink.com (skriv "Klage" i emnefeltet). Du kan også kontakte os ved at bruge de kontaktoplysninger, der er angivet i afsnit 11.3.1 og 11.4.1, afhængigt af din placering. Vi bekræfter din klage

inden for 3 arbejdsdage. Vi undersøger den og sender dig et fuldt svar inden for 15 arbejdsdage efter modtagelsen af din klage. Hvis vi af særlige årsager er nødt til at undersøge sagen ud over de 15 arbejdsdage, vil vi opdatere dig om forløbet og årsagerne til forsinkelsen, de fakta, der skal etableres for at håndtere klagen, samt den forventede løsningsdato. Den forventede løsningsdato vil være inden for 35 arbejdsdage (eller, hvis du befinder dig i Spanien, to kalendermåneder), efter at vi har modtaget klagen fra dig. Klager undersøges gratis af os.

11.2.b Hvis du har en klage eller en tvist med Partnertjenesten, skal du altid forsøge at løse den med Partnertjenesten.

11.3 Hvis du befinder dig i EØS:

11.3.1 Du kan ringe til os på [+441273977590](tel:+441273977590) eller kontakte os på denne adresse: Tink AB, Att: Klagomål/Complaint, Regeringsgatan 38, 111 56 Stockholm, Sverige.

11.3.2 Hvis du ikke modtager vores svar, eller hvis du ikke er tilfreds med vores svar, har du ret til at henvise din klage til din lokale ombudsmand (eller anden national forbrugerrettighedsmyndighed) i dit hjemland og til at følge de lokale processer for at registrere din klage uden for retten. Du skal henvise din klage inden for den lokale myndigheds angivne forældelsesfrist. Du kan også finde flere oplysninger på hjemmesiden for [Financial Dispute Resolution Network, FIN-NET](#).

11.3.2 Hvis du er forbruger, kan du kontakte Forbrugerklagenævnet (Allmänna reklamationsnämnden) for at indgive en klage på arn@arn.se. Du skal henvise din klage inden for et (1) år efter, at du har sendt os din klage. Der kan opkræves et ansøgningsgebyr for at indgive en klage til Allmänna reklamationsnämnden. Du kan også kontakte Finansinspektionen via e-mail på finansinspektionen@fi.se eller via telefon på [+46 \(0\)8 408 980 00](tel:+460840898000). For mere information, besøg venligst [Den svenske finansielle tilsynsmyndigheds hjemmeside med kontaktoplysninger](#).

11.4 Hvis du befinder dig i Storbritannien:

11.4.1 Du kan ringe til os på [+441273977590](tel:+441273977590) eller kontakte os på denne adresse: Tink Financial Services Limited, Att: Complaint, 1 Sheldon Square, London, W2 6TT, United Kingdom.

11.4.2 Hvis du er en forbruger, mikrovirksomhed eller anden berettiget klager, og du ikke modtager et svar, eller hvis du ikke er tilfreds med vores svar, kan du muligvis henvise din klage til den britiske finansielle ombudsmandstjeneste (FOS). FOS er en gratis, uafhængig tjeneste, som måske kan afgøre en klage mellem dig og os. Du skal henvise din klage inden for 6 måneder efter at have modtaget vores svar og under alle omstændigheder inden for 6 år efter den begivenhed, der klages over (eller, hvis det er senere, 3 år efter, at du blev klar over eller med rimelighed burde være blevet klar over, at du havde grund til at klage).

11.4.3 Du kan kontakte FOS via e-mail på: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk, ved at ringe til [0800 023 4567](tel:08000234567), eller via post: Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London E14 9SR. Du kan få yderligere oplysninger om FOS på deres hjemmeside eller i FOS' forbrugerfolder "[Vil du gå videre med din klage?](#)".