

ALMINDELIGE FORRETNINGSBESTEMMELSER FOR PRIVATKUNDER (FORBRUGERE)

Disse almindelige forretningsbetingelser gælder for ethvert mellemværende mellem banken og dens privatkunder (forbrugere), medmindre andet er udtrykkeligt aftalt mellem parterne, eller fremgår af specielle forretningsbestemmelser overleveret til kunden fx vedrørende netbank, handel med finansielle instrumenter og depot. Endvidere henviser banken til de fastsatte specielle bestemmelser, der er inkluderet i bankens kundeformularer.

1. Etablering af kundeforhold

Kunden er forpligtet til at give banken de oplysninger, som banken vurderer er nødvendige for at banken kan opfylde sine forpligtelser iht. lovgivningen fx skattekontrolloven og hvidvaskloven.

Når et kundeforhold etableres, skal banken have oplyst kundens navn, adresse og personnummer (cpr.nr.). Kunden skal vise pas eller anden bilddokumentation med fortrykt cpr.nr.

2. Fuldmagt

Kunden kan skriftligt give andre fuldmagt til at disponere på sine vegne i forhold til banken. Fuldmagten gælder, indtil banken modtager skriftlig meddelelse fra kunden om, at den er tilbagekaldt.

Dør kunden, ophører fuldmagten, når banken får meddelelse om dødsfaldet. Dette betyder, at fuldmagtsgivers konti m.m. spærres, indtil skifteretten har taget stilling til, hvordan boet skal behandles.

Indgår flere kunder aftale om en fælles konto, kan hver af kontohaverne disponere alene over kontoen, medmindre andet er aftalt. Dør en kontohaver, er banken dog berettiget til at spærre kontoen for at sikre afdødes bo.

3. Rentevilkår

Renten for de enkelte indlåns- og udlånskonti er variabel, medmindre andet udtrykkeligt er aftalt.

At renten er variabel betyder, at banken kan ændre rentesatsen.

Banken kan ændre variable rentesatser uden varsel, hvis ændringen er til fordel for kunden.

Banken kan nedsætte variable rentesatser på indlån og forhøje variable rentesatser på udlån uden varsel, hvis

1. ind- eller udenlandske ændringer i penge- eller kreditpolitik har betydning for banken, fordi det almindelige renteniveau påvirkes
2. anden udvikling i det almindelige renteniveau, eksempelvis på penge- og obligationsmarkedene, er af betydning for banken, eller
3. ændringer i skatter og afgifter har betydning for banken.

Banken kan nedsætte den variable rentesats på indlån og forhøje variable rentesatser på udlån med en måneds varsel, hvis

1. markedsmæssige forhold, herunder bl.a. konkurrence- eller indtjeningsmæssige forhold, begrunder en ændring for en eller flere kontotyper
2. de forhold, som individuelt blev lagt til grund ved fastsættelse af kundens rentevilkår ændrer sig, eller
3. banken ændrer sine generelle rente- og prisfastsættelser af forretningsmæssige grunde, uden at det har sammenhæng med udviklingen i det almindelige renteniveau. Forretningsmæssige grunde kan bl.a. være at opnå en mere hensigtsmæssig anvendelse af bankens ressourcer eller kapacitet eller at øge indtjeningen.

Rentesatsen afhænger af kontotype, ligesom rentesatsen for hele kontoen kan afhænge af kontoens til enhver tid værende saldo.

Banken oplyser rentesatser, herunder rentespænd, for de enkelte typer af ind- og udlån på bankens hjemmeside eller på forespørgsel fra kunden.

Banken orienterer om renteændringer inden disse træder i kraft, banken er dog ikke forpligtet til at give underretning ved nedsættelse af rentesatser på kassekreditter (variable kreditter), hvorimod der skal orienteres, når

banken hæver renten på denne kontotype.

Banken giver underretning digitalt, jf. disse almindelige forretningsbestemmelser pkt. 15. I forbindelse med underretningen gives der samtidig meddelelse om størrelsen på fremtidige ydelser og om eventuelle ændringer i ydelses antal og hyppighed.

Ved refinansiering af udlån med variable rentesatser og med pant i fast ejendom, der ydes på baggrund af obligationsudstedelse (SDO-lån), kan ændringerne i rentesatserne meddeles efter ændringens ikrafttræden.

Hvis varslet af renteændringen for indlån på opsigelse er kortere end det varsel, der gælder for kunden, kan kunden i en periode på 14 dage efter, at renteændringen er trådt i kraft, hæve indskuddet uden fradrag i de påløbne renter.

3.1. Referencerenter/Benchmarks

Kunder, der har aftaler med banken om konti, lån, kreditter eller finansielle instrumenter, hvor der anvendes et benchmark, som fx referencerenten CIBOR, kan finde information om bankens tilbagefaldsplaner på bankens hjemmeside.

4. Renteberegning, valør og rentetilskrivning

Dette afsnit gælder alene for kunders betalingskonti, i det omfang andet ikke er angivet i forretningsbestemmelser vedrørende betalingstjenester nedenfor.

En betalingskonto er en konto oprettet med henblik på at gennemføre betalingstransaktioner, fx en lønkonto eller en budgetkonto.

Rentedatoen er den dag, hvor en kontobevægelse får virkning for beregning af renter på en konto.

Som hovedregel gælder, at når kunden indbetaler på en konto i banken, er rentedagen første arbejdsdag efter indbetalingsdagen.

Når kunden hæver fra en konto i banken, er rentedagen arbejdsdagen.

Lørdage, søn- og helligdage, grundlovsdag, fredag efter Kristi Himmelfartsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag er ikke arbejdsdage i banken.

Ved de fleste kontoformer foretager banken en daglig renteberegning for hver enkelt konto. Renten for udlån tilskrives månedsvis, kvartalsvis eller halvårligt og beregnes bagud. Renten for indlån tilskrives kvartalsvis eller årligt bagud.

Ved tilskrivning af renter indsætter eller hæver banken de renter, der er opsummeret siden foregående termin.

Medmindre andet er aftalt, har banken mulighed for at beregne indlånsrente, herunder evt. negativ rente, af kundens samlede indestående. Bank kan tilskrive renter på de enkelte konti eller samlet på én konto.

Rentetilskrivningen fremgår af kontoudskrift eller anden opgørelse.

Banken kan bestemme, at rentebeløb under en vis størrelse ikke tilskrives kontoen.

Bankens regler for rentedato og renteberegning fremgår af bankens hjemmeside. Reglerne kan til enhver tid uden varsel ændres af banken.

5. Provision

For kreditter, kreditaftaler med variabelt lånebeløb uanset produkt navn og garantier beregner banken en provision, der fremgår af aftaledokumenterne. Med hensyn til ændringer i provisionen og underretning herom gælder samme regler som angivet under pkt. 6.

ALMINDELIGE FORRETNINGSBESTEMMELSER FOR PRIVATKUNDER (FORBRUGERE)

6. Gebyrer

Banken kan beregne sig gebyrer for serviceydelser, der udføres for kunden og for at besvare spørgsmål fra offentlige myndigheder om kundens forhold.

Gebyrerne opkræves enten som et fast beløb for ydelsen, som en procent-sats eller en timesats i forhold til ydelsens omfang. Beregningsmetoderne kan kombineres.

De almindelige gebyrer fremgår af en prislister på handelsbanken.dk/priser eller udleveres på forespørgsel fra kunden. Øvrige gebyrer oplyses på forespørgsel fra kunden.

Banken kan til enhver tid uden varsel nedsætte gebyrer.

De gebyrer, som kunden løbende betaler i bestående kontraktforhold, kan banken ændre med tre måneders varsel, hvis

1. markedsmæssige forhold, herunder bl.a. konkurrence- eller indtjeningsmæssige forhold, begrunder en ændring for en eller flere kontotyper,
2. de forhold, som individuelt blev lagt til grund ved fastsættelse af kundens gebyrvilkår, ændrer sig,
3. banken ændrer sin generelle gebyrstruktur og prisfastsættelse af forretningsmæssige grunde. Forretningsmæssige grunde kan bl.a. være at opnå en mere hensigtsmæssig anvendelse af bankens ressourcer eller kapacitet eller at øge indtjeningen, eller
4. banken ved den årlige vurdering af gebyrsatserne af forretningsmæssige grunde finder anledning til en sådan forhøjelse. Forretningsmæssige grunde kan bl.a. være at opnå en mere hensigtsmæssig anvendelse af bankens ressourcer eller kapacitet eller at øge indtjeningen.

I bestående kontraktforhold kan banken af forretningsmæssige årsager indføre gebyr for serviceydelser, som banken ikke tidligere har taget gebyr for. Gebyr kan indføres med tre måneders varsel.

Banken kan altid uden varsel indføre og forhøje gebyrer for enkeltstående serviceydelser og generelt for nye aftaler.

Kunden får oplysning om ændring af gebyrer ved brev, annoncering i dagspressen, eller når banken sender det første kontoudtog (eller kontooversigt) efter annoncering.

7. Overtræksrente og rykkergebyr m.v.

Hvis en konto overtrækkes, kommer i restance eller udnyttes i strid med aftalen, kan banken kræve overtræksrente/-provision eller morarente, gebyr for at udsende rykkerbreve samt udgifter ved juridisk bistand til inkassation m.v.

Størrelsen af rykkergebyret fremgår af bankens rykkerbrev (og/eller prislister). Overtræksrente/-provision oplyses på forespørgsel fra kunden.

Overtræksrente/-provision fastsættes ud fra en af banken foretaget vurdering af risikoen på misligholdte fordringer generelt samt den enkelte misligholdte fordring konkret.

Banken kan til enhver tid på misligholdte fordringer administrativt og regnskabsmæssigt vælge at standse rentetilskrivningen. En sådan undladelse af at tilskrive renter, der ikke beror på en aftale med kunden, kan ikke betragtes som et afkald fra banken på at få forrentet sit krav og kræve dækning for senere påløbne omkostninger. Dette gælder, uanset om den anvendte bogføring bliver meddelt kunden ved kontoudtog eller lignende.

8. Forbehold ved indbetalinger

Alle indbetalinger på kundens konto, der ikke sker kontant, sker med forbehold af, at banken modtager beløbet.

Forbeholdet gælder, selv om det ikke er nævnt i kvittering eller anden meddelelse om indbetalingen.

9. Kontrol af kontobevægelser

Kunden skal føre kontrol med bevægelserne på en konto ved hjælp af kontoudskrifter og/eller bankens forskellige informationskanaler, fx Netbank, Mobilbank eller KONTANTEN-pengeautomater. Hvis der er uvedkommende posteringer på kontoen skal kunden straks reklamere over for banken. En postering, der sker uberettiget vil blive tilbageført.

Indbetalinger til konti i banken, fx overførsel fra andre pengeinstitutter, bogføres alene ud fra det angivne kontonummer. Andre oplysninger kontrolleres ikke.

Er der ved åbenbar fejl indsat et beløb, som kunden ikke er berettiget til, kan banken uden kundens samtykke hæve beløbet igen.

En engagementsoversigt skal til enhver tid være tilstrækkelig dokumentation for størrelsen af ethvert mellemværende mellem banken og kunden.

10. Modregning

Banken kan uden forudgående meddelelse til kunden modregne ethvert forfaldent tilgodehavende hos kunden i ethvert tilgodehavende, som kunden har eller får hos banken.

Banken modregner dog ikke i den del af kundens løn eller offentlige ydelser m.v., som må anses for at være nødvendige til at dække kundens almindelige leveomkostninger. Bankens modregner heller ikke i indestående på konti, der efter lovgivningen eller aftalevilkår er sikret mod kreditorfølgning.

11. Ændring af aftalevilkårene

Ved fastsættelse af vilkår for det mellem kunden og banken indgåede engagement, har banken lagt vægt på det samlede forretningsomfang med kunden.

12. Opsigelse og spærring

Banken og kunden kan til enhver tid bringe kundeforholdet til ophør uden varsel.

Udlånsaftaler (kreditaftaler) kan dog kun opsiges af banken med tre måneders varsel, medmindre der foreligger misligholdelse eller anden forfaldsgrund.

Ved bankens opsigelse har kunden krav på en skriftlig, saglig begrundelse.

Desuden kan banken opsiges et kundeforhold uden varsel, hvis kunden eller en person, der er berettiget til at disponere på kundens vegne i forhold til banken eller ejerkredsen, direkte eller indirekte, helt eller delvist er omfattet af sanktioner fra myndigheder, EU eller FN, jf. Udenrigsministeriets oversigt over sanktioner, eller lignende (fx amerikanske myndigheder som OFAC).

Endvidere kan banken opsiges et kundeforhold uden varsel, hvis kunden ikke giver banken de oplysninger, som banken vurderer er nødvendige at indhente fra kunden i henhold til lovgivningen, fx hvidvaskloven eller skattekontrollen. Det kan fx være identitetsoplysninger eller oplysninger om formålet med og det tilsigtede omfang af kundeforholdet med banken, som banken efter en risikovurdering vurderer er nødvendige for at sikre opfyldelse af hvidvaskloven.

I disse tilfælde vil kunden så vidt muligt blive informeret om opsigelsen gennem en forudgående spærring af kundens konti, en personlig rettet meddelelse eller på anden måde.

Banken kan i øvrigt spærre kundens adgang til Netbank, Mobilbank og andre services og produkter, hvis kunden ikke fuldt ud giver banken ovennævnte oplysninger.

Ved kundeforholdets ophør, kan banken opsiges garanti- og kautionsforpligtelser, herunder forpligtelser i fremmed valuta, samt frigøre sig fra andre forpligtelser, der måtte være indgået for kunden. Kunden er forpligtet til at frigøre banken fra alle forpligtelser indgået på kundens vegne samt om nødvendigt at stille sikkerhed herfor.

ALMINDELIGE FORRETNINGSBESTEMMELSER FOR PRIVATKUNDER (FORBRUGERE)

13. Forretninger i udlandet

Hvis banken på en kundes vegne skal udføre forretninger i udlandet, vælger banken en forretningsforbindelse, medmindre andet er aftalt. Banken er uden ansvar for fejl, der begås af det benyttede pengeinstitut samt for dets soliditet.

Ved depot af udenlandske værdipapirer er banken ansvarlig for den udenlandske forretningsforbindelses mulige fejl og for dennes soliditet, medmindre forretningsforbindelsen er valgt af kunden.

Kunden er i samme omfang som banken underkastet retsregler, sædvaner samt forretningsbestemmelser, der gælder for aftalen med den udenlandske forretningsforbindelse.

Når kunden overfører penge til udlandet, skal kunden være opmærksom på, at der kan blive givet oplysninger til de amerikanske myndigheder. SWIFT - som gennemfører betalingerne - er blevet pålagt at udlevere oplysninger, hvis de fatter mistanke om finansiering af kriminalitet eller terrorisme jf. amerikansk lovgivning.

14. Bankens erstatningsansvar

Banken er erstatningsansvarlig, hvis den på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar, er banken ikke ansvarlig for tab, som skyldes:

- nedbrud i/manglende adgang til it-systemer eller beskadigelse af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder, uanset om det er banken selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne
- svigt i bankens strømforsyning eller telekommunikation, lovindgreb eller forvaltningsakter, naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror eller hærværk (herunder computervirus og hacking)
- strejke, lockout, boykot eller blokade, uanset om konflikten er rettet mod eller iværksat af banken selv eller dens organisation, og uanset konfliktens årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer en del af banken
- andre omstændigheder, som er uden for bankens kontrol.

Bankens ansvarsfrihed gælder ikke hvis:

- banken burde have forudset det forhold, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået eller burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet
- lovgivningen under alle omstændigheder gør banken ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

15. Digitale meddelelser

Banken vil kommunikere med bankens kunder digitalt, hvilket betyder, at alle oplysninger så som aftaledokumenter, kontoudtog og lignende leveres digitalt. Denne leverance har samme retsvirkning, som almindelig post.

Hvis kunden ikke ønsker at modtage digital post fra banken, kan kunden aftale med banken, at kunden vil have breve og dokumenter fremsendt med almindelig post. Bankens kan opkræve gebyr herfor.

Banken er dog berettiget til, såfremt banken vurderer, at denne informationsmåde er den mest velegnede, fortsat at levere meddelelser via post. I disse tilfælde er leverancen ikke gebyrbelagt.

16. Lydoptagelse og TV overvågning

For at sikre dokumentation for aftaler og korrekt betjening af kunder kan banken optage telefonsamtaler på bånd og lignende.

Af sikkerhedsmæssige grunde kan banken foretage tv-overvågning m.v.

af fx kundeekspeditioner, indgange, facader og pengeautomater i henhold til lovgivningen.

17. God skik for finansielle virksomheder

Efter bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder skal banken oplyse om provisioner eller andet vederlag ved formidling af produkter og ydelser. En ajourført liste findes på bankens hjemmeside handelsbanken.dk eller vil på anmodning blive udleveret i bankens afdelinger.

18. Garantiformuen

Som kunde i banken er du gennem Garantiformuen (Garantiordningen for indskydere og investorer) i et vist omfang sikret mod tab. Du kan læse om dækningens omfang på bankens hjemmeside eller på fs.dk.

19. Klager

Opstår der uoverensstemmelse om et forretningsforhold mellem kunden og banken, skal kunden i første omgang rette henvendelse til kundens afdeling.

Er kunden ikke tilfreds med det resultat, der opnås mellem kunden og afdelingen, kan sagen indbringes for bankens klageansvarlige. Navn og adresse på den klageansvarlige fremgår af bankens hjemmeside.

Giver denne henvendelse ikke et tilfredsstillende resultat, kan klagen indsendes til:

Det finansielle ankenævn, St. Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K. tlf. 35 43 63 33, <https://fanke.dk/det-finansielle-ankenævn/>. EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af klage over en ydelse købt online. Klage indgives på <http://ec.europa.eu/odr>.

Klager vedrørende bankens overholdelse af den finansielle lovgivning kan indbringes for Finanstilsynet, www.finanstilsynet.dk.

Klager vedrørende bankens overholdelse af lovgivning om betalingstjenester, herunder oplysningskrav i forbindelse med gennemførelse af betalingstjenester, rettigheder og forpligtelser ved brug af betalingstjenester, brug af betalingsdata og oplysning om gebyrer kan indbringes for Forbrugerombudsmanden, forbrugerombudsmanden.dk. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen fører tilsyn med regler for gebyrer i øvrigt, kfst.dk.

20. Tilsyn

Banken er under tilsyn af:

Finanstilsynet
Århusgade 110
2100 København Ø
finanstilsynet.dk

21. Ikrafttrædelse og ændring

Nærværende almindelige forretningsbestemmelser erstatter de af banken tidligere udfærdigede almindelige forretningsbestemmelser og træder i kraft 1. december 2022.

De almindelige forretningsbetingelser og eventuelle særlige bestemmelser for lån og kreditter kan ændres uden varsel, hvis ændringerne er til fordel for kunden, hvis ændringerne ikke er til kundens fordel kan disse indføres med tre måneders varsel ved brev eller annoncering i dagspressen.

De til enhver tid gældende almindelige forretningsbetingelser findes på bankens hjemmeside handelsbanken.dk.

ALMINDELIGE FORRETNINGSBESTEMMELSER VEDRØRENDE BETALINGSTJENESTER FOR PRIVATKUNDER (FORBRUGERE)

1. Indledning

Dette tillæg vedrører kundens rettigheder og forpligtelser ved brug af bankens betalingstjenester. Dette kunne eksempelvis være ved:

- Kontanter indskudt på en betalingskonto,
- Kontanter hævet fra en betalingskonto,
- Gennemførelse af en betalingstransaktion til en betalingskonto, herunder gennemførelse af en kredittransaktion eller en korttransaktion,
- Pengeoverførsel.

Centralt for dette tillæg er begreberne betalingstransaktion, betalingskonto, arbejdsdag og rentedato.

Betalingstransaktion

En betalingstransaktion er en handling, der iværksættes af en betaler, eller på vegne af denne, eller af en betalingsmodtager med henblik på at indbetale, overføre eller hæve midler uden hensyn til eventuelle underliggende forpligtelser mellem betaleren og betalingsmodtageren.

Betalingskonto

En betalingskonto er en konto oprettet med henblik på at gennemføre betalingstransaktioner. Eksempelvis vil løn og budgetkonto være omfattet af begrebet.

Personlig sikkerhedsforanstaltning

En personlig sikkerhedsforanstaltning er det personlige sikkerhedsselement, som skal anvendes for at gennemføre en betalingstransaktion, f.eks. en pinkode, en sms-kode eller NemID mv.

Arbejdsdag

En arbejdsdag er en dag, hvor betalerens eller betalingsmodtagerens relevante udbyder, der er involveret i gennemførelsen af en betalingstransaktion, holder åbent som påkrævet for gennemførelsen af en betalingstransaktion.

Rentedato

Den dag, hvor en indbetaling, udbetaling eller anden kontobevægelse får virkning for beregning af rente på kundens konto.

2. Særregler om betalingstjenester

Udover dette tillæg om betalingstjenester gælder bankens særlige vilkår for betalingstjenester. Dette kunne fx være bankens Visa/Dankortregler, netbank aftaler, vilkår for betalinger til og fra udlandet m.v.

3. Samtykke til behandling af personoplysninger

Ved indgåelse af en aftale om brug af bankens betalingstjenester giver kunden samtidig samtykke til, at der kan ske behandling af personoplysninger i forbindelse med udbuddet af disse tjenester, herunder til brug for og i forbindelse med gennemførelse eller korrektion af betalingstransaktioner. De personoplysninger, der kan behandles, kan for eksempel være cpr.nr., adresse og konto nr.

Oplysningerne opbevares i løbende år plus fem år.

Kunden kan til enhver tid tilbagekalde sit samtykke, men skal være opmærksom på, at kunden i så fald ikke kan bruge bankens betalingstjenester.

4. Udførelse af betalingstransaktioner

For at banken kan udføre betalingstransaktioner for kunden, skal kunden oplyse registrerings nr. og konto nr. tilhørende kontoen, hvor beløbet skal trækkes fra.

Ved indenlandske overførsler skal kunden oplyse registreringsnr. og konto nr. tilhørende den kontohaver, hvor beløbet skal overføres til.

Ved grænseoverskridende betalingstransaktioner skal kunden oplyse IBAN-nr. Hvis der ikke findes et IBAN-nr., skal registrerings nr. konto nr. samt BIC/Swiftkode oplyses.

Ved betaling af fælles indbetalingskort skal kunden oplyse FI-kreditornummer.

Banken betragter en betalingsordre, der gennemføres i overensstemmelse med den entydige identifikationskode, der er angivet i betalingsordren, som korrekt gennemført.

En forudsætning for, at banken kan gennemføre kundens betalingsordre er, at der er dækning for beløbet på den pågældende konto.

5. Betalingsordre

Kunden kan eksempelvis afgive betalingsordrer på følgende måder:

- Ved personlig henvendelse i banken
- Via kundens netbank/mobilbank
- Via fremsendelse af brev til banken
- Via tredjeparter

En betalingsordre anses for modtaget på den arbejdsdag, hvor banken modtager betalingsordren.

Betalingsordrer, der modtages tæt på slutningen af en arbejdsdag, anses for at være modtaget den følgende arbejdsdag og vil først blive ekspederet den kommende arbejdsdag. Kunden kan få yderligere oplysninger om sidste frist for modtagelse af betalingsordrer, der skal ekspederes samme dag, ved henvendelse i banken.

6. Tilbagekaldelse, afvisning og tilbageførsel af betalingsordrer

Når banken har modtaget kundens betalingsordre, kan den ikke tilbagekalde.

En betalingsordre, der først skal gennemføres på et senere tidspunkt, kan dog tilbagekaldes senest ved slutningen af arbejdsdagen før den aftalte dato.

Hvis kunden ønsker at tilbagekalde en betalingsordre, kan det ske via kundens netbank eller ved henvendelse til banken. Bankens forbehold sig ret til at opkræve et gebyr for tilbagekaldelsen. Betalinger via tredjeparter kan tilbagekaldes over for tredjeparten.

Hvis kundens betalingsordre afvises på grund af faktuelle fejl, vil banken underrette kunden herom, om begrundelsen for afvisningen og om proceduren for at rette den fejl, som har ført til afvisningen.

7. Maksimal gennemførelsestid

Der kan gå op til tre arbejdsdage fra det tidspunkt, hvor et beløb trækkes fra kundens betalingskonto, til beløbet indsættes på en konto i betalingsmodtagers bank.

For papirbaserede betalingstransaktioner kan gennemførelsestiden være op til fire arbejdsdage. Dette gælder eksempelvis giroindbetalingskort eller blanketter, som kunden udfylder i banken med henblik på overførsel til udlandet.

Det samme vil være tilfældet, hvis kunden pr. brev eller e-mail anmoder banken om at foretage en pengeoverførsel.

8. Oplysninger om betalingstransaktioner

Når kunden har en betalingskonto i banken, skal kunden have adgang til at kommunikere digitalt med banken.

Banken vil en gang månedligt meddele oplysninger om kundens betalingstransaktioner, hvis der i løbet af måneden har været bevægelser på kontoen.

Hvis kunden ønsker oplysninger om de foretagne betalingstransaktioner tilsendt på papir, er dette muligt mod betaling af et gebyr.

Banken forbeholder sig ligeledes ret til at opkræve gebyr, hvis banken på kundens foranledning leverer supplerende oplysninger.

Banken kan også sende andre meddelelser til kunden digitalt.

ALMINDELIGE FORRETNINGSBESTEMMELSER VEDRØRENDE BETALINGSTJENESTER FOR PRIVATKUNDER (FORBRUGERE)

9. Oplysninger om vekselkurs

På bankens hjemmeside vil der være henvisning til oplysninger om den faktiske vekselkurs eller referencekurs, hvis der finder valutaomveksling sted.

Banken kan foretage ændringer i den fastlagte vekselkurs uden varsel. Meddelelse om sådanne ændringer vil blive givet hurtigst muligt.

10. Kontrol af betalingstransaktioner

Kunden har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på kundens konto. Hvis kunden ved kontrollen opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med kundens kvitteringer, eller kunden ikke mener at have foretaget, skal kunden henvende sig i banken snarest muligt.

11. Uautoriserede betalingstransaktioner

Hvis kunden mener, der er gennemført en eller flere betalinger på kundens betalingskonto, som kunden ikke har godkendt eller foretaget, skal kunden henvende sig til banken snarest muligt efter, at kunden er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Ved vurdering af, om kunden har henvendt sig rettidigt, vil der blive lagt vægt på kundens pligt til løbende at gennemgå posteringer på kundens konto. Under alle omstændigheder skal henvendelse til banken senest ske 13 måneder efter, at transaktionen er gennemført på kundens konto.

12. Underretning

Ved mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler kan banken underrette kunden ved telefonisk henvendelse, meddelelse i netbank eller anden tilsvarende sikker procedure.

13. Tilbageførsel af en betalingstransaktion

Banken vil forsøge at tilbageføre midler, som var involveret i en betalingstransaktion, hvor kunden har oplyst en forkert, entydig identifikationskode.

14. Kundens selvrisiko ved uautoriserede betalingstransaktioner

I tilfælde af uautoriserede betalingstransaktioner vil banken dække tabet, medmindre tabet er omfattet af en af bestemmelserne nedenfor.

Kunden skal dække tab op til kr. 375 (selvrisiko), hvis den uautoriserede betalingstransaktion foretages af en anden ved anvendelse af kundens personlige sikkerhedsforanstaltninger.

Kunden skal dække tab op til kr. 8.000 hvis den uautoriserede betalingstransaktion er foretaget af en anden ved anvendelse af kundens personlige sikkerhedsforanstaltninger og

a) kunden har undladt at underrette banken snarest muligt efter, at kunden har fået kendskab til enten, at det til betalingskontoen hørende betalingsinstrument (fx betalingskort) er bortkommet, eller at en anden har fået kendskab til kundens personlige sikkerhedsforanstaltninger, eller

b) kunden har oplyst sine personlige sikkerhedsforanstaltninger til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at kunden indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug, eller

c) kunden ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Kunden hæfter for det fulde tab, hvis

a) kunden har oplyst sine personlige sikkerhedsforanstaltninger til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og

b) kunden indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Kunden hæfter endvidere for det fulde tab, hvis kunden har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser om at beskytte eksempelvis den/de til betalingsinstrumentet (fx betalingskort) tilhørende personlige sikkerhedsforanstaltninger, eller har undladt at anvende eksempelvis betalingsinstrumentet i overensstemmelse med bankens betingelser for udstedelse og brug af betalingsinstrumenter, eller har undladt at underrette banken, så snart kunden er

blevet opmærksom på tab, uberettiget tilegnelse eller anden uberettiget brug af betalingsinstrumentet.

Kunden er ikke ansvarlig for en uautoriseret betalingstransaktion, der finder sted, efter at kunden har underrettet banken om betalingsinstrumentets bortkomst, eller om at den/de personlige sikkerhedsforanstaltninger er kommet til en uberettigets kundskab, eller om at kunden af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret..

Kundens selvrisiko gælder kun, når betalingstransaktionerne er korrekt registreret og bogført.

Kunden gøres endvidere opmærksom på, at betalingsmodtager er ansvarlig for tab over for kunden, såfremt betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at den, der har foretaget betalingstransaktionen, var uberettiget til at foretage denne, ligesom banken kan hæfte under visse omstændigheder, hvor en betalingsmodtager vidste eller burde vide, at en betalingstransaktion var uberettiget.

De nærmere ansvarsregler fremgår af §§ 97-102 i lov om betalinger.

15. Renteberegning og disposition

Beregning af rente ved indsættelse på betalingskonto

Ved indbetaling på kundens betalingskonto i banken, er rentedatoen den arbejdsdag banken modtager beløbet. Hvis beløbet modtages i banken efter endt arbejdsdag eller på en ikke arbejdsdag, vil kunden få tilskrevet rente fra første arbejdsdag herefter.

Beregning af rente ved træk på betalingskonto

Når der trækkes et beløb fra kundens betalingskonto er rentedatoen den arbejdsdag, hvor beløbet trækkes på kundens konto.

Disposition over overførte beløb

Umiddelbart efter, at et beløb er indsat på kundens betalingskonto, vil kunden kunne disponere over beløbet.

Disposition over kontantindbetalinger

Ved indbetaling af kontantbeløb på kundens betalingskonto vil beløbet blive stillet til kundens rådighed umiddelbart efter tidspunktet for modtagelsen.

16. Gebyrer

Størrelsen af bankens eventuelle gebyrer i forbindelse med brug af betalingstjenester fremgår af bankens prisliste, som til enhver tid findes på bankens hjemmeside. Derudover stiller banken en gang om måneden oplysninger om konkrete gebyrer tilknyttet kundens betalingskonti til rådighed.

I det omfang, der opkræves løbende gebyr for en betalingstjeneste, vil banken kun opkræve gebyr for perioden frem til betalingstjenestens ophør. Forudbetalte gebyrer vil blive tilbagebetalt forholdsmæssigt. Ved forudbetalte betalingsmidler vil banken udbetale en eventuel restværdi, hvis kunden fremsætter krav herom inden 1 år efter ophør, medmindre omkostningerne ved at udbetale restværdien overstiger restværdien.

Overføres der et beløb til kundens betalingskonto, er banken berettiget til at trække eventuelle gebyrer forbundet med overførslen af det overførte beløb, før beløbet indskrives på kundens konto.

Banken forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr i forbindelse med underretning om begrundelse for en afvist betalingsordre.

Banken forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr i ved forsøg på at tilbageføre midler, hvor kunden har oplyst forkert entydig identifikationskode.

17. Ændringer

Banken kan ændre dette tillæg samt gebyrer vedrørende betalingstjenester med to måneders varsel, hvis ændringen er til ugunst for kunden. Øvrige ændringer kan ske uden varsel. Kunden vil modtage besked om ændringer enten skriftligt eller digitalt. Kunden er selv forpligtet til at meddele eventuelle ændringer i kundens adresse eller e-mailadresse til banken, og kun-

ALMINDELIGE FORRETNINGSBESTEMMELSER VEDRØRENDE BETALINGSTJENESTER FOR PRIVATKUNDER (FORBRUGERE)

den bærer selv ansvaret for, at kunden modtager meddelelse om ændringer, hvis kunden ikke har meddelt e-mail- eller adresseændring.

Ved ændring af reglerne vil disse anses som vedtaget, medmindre kunden inden datoen for ikrafttræden har meddelt banken, at kunden ikke ønsker at være bundet af de nye regler.

Hvis kunden meddeler, at kunden ikke ønsker at være bundet af de nye regler, vil forholdet anses som ophørt på tidspunktet for ikrafttræden af de nye regler.

18. Opsigelse

Ønsker kunden at opsig kundens aftaler om brug af betalingstjenester, skal dette ske skriftligt med en måneds varsel.

Banken kan med to måneders varsel opsig kundens aftale om betalings-tjenester.