

# Generelle regler for selvbetjening

## Generelle regler for selvbetjening - Erhvervs-kunder

Gældende fra den 01. februar 2022

### Selvbetjenings anvendelsesmuligheder

Du kan anvende selvbetjening til de funktioner, som fremgår af den separate selvbetjeningsaftale, som du har indgået med Sparekassen Danmark.

Selvbetjening dækker over flere adgangsmuligheder, Netbank, mobilbank etc. herefter kaldet "Netbank".

### Adgang til Netbank

Tilmelding til Sparekassen Danmarks Netbank sker efter individuel vurdering af kundeforholdet. Sparekassen Danmark er berettiget til at afvise en tilmelding helt eller delvist.

### Fuldmagt

Din adgang til andre konti end dine egne, kræver udstedelse af en fuldmagt fra kontohaver. Sparekassen Danmark kan hjælpe hermed.

Fuldmagtsgiver hæfter for fuldmagthavers dispositioner.

Du er selv ansvarlig for at fuldmagthaveren får kendskab til fuldmagten og dens omfang samt disse "Generelle regler for selvbetjening".

### NemID/MitID

For at kunne anvende Netbank skal du have et NemID/MitID, der anvendes som sikkerhed i flere af selvbetjeningsløsningerne.

Du får ved tilmelding til Netbank oprettet et NemID/MitID. Hvis du har NemID/MitID i forvejen, kan du anvende det eksisterende NemID/MitID i Netbank.

"Reglerne for NemID/MitID til Netbank og offentlig digital signatur" betragtes, som en del af dine vilkår for brugen af Netbank. Her kan du bl.a. læse mere om bruger-id mv., samt om spærring af dit NemID/MitID.

Reglerne for NemID/MitID til Netbank og offentlig digital signatur findes på [www.NemID.nu/www/MitID.dk](http://www.NemID.nu/www/MitID.dk).

### Øvrige sikkerheds-løsninger

#### Vilkår der er knyttet til opbevaring og anvendelse af brugernummer, brugernavn og adgangskoder

Koder udstedes afhængigt af hvilke systemer der er valgt på den separate selvbetjeningsaftale. Koder til nye brugere sendes i separat kodebrev umiddelbart efter indgåelse af selvbetjeningsaftalen og er af sikkerhedsmæssige hensyn kun gyldige i 2 måneder fra afsendelsen.

Brugernummer er et 11-cifret tal, der entydigt identificerer brugeren overfor systemerne. Brugernummeret dannes i forbindelse med brugerens tilmelding til systemerne og udleveres skriftligt på selvbetjeningsaftalen.

Brugernavn er et alias på mellem 8 og 34 karakterer, der entydigt identificerer brugeren overfor systemerne. Brugernavn vælges af brugeren i forbindelse med tilmeldingen til systemerne og kan erstatte brugernummeret ved adgang til systemerne.

Kort adgangskode er et 4-cifret tal, der, sammen med brugernummeret, giver brugeren adgang til systemerne. Kort adgangskode dannes første gang i forbindelse med brugerens tilmelding til systemerne og sendes i et separat kodebrev til brugeren uden at koden kommer til Sparekassen Danmarks kendskab. I forbindelse med at brugeren logger på systemerne første gang skal koden ændres.

Adgangskoder bør læses udenad. Hvis du ikke kan lære koderne udenad, skal de opbevares forsvarligt, så andre ikke får kendskab til dem. Du har pligt til, med passende mellemrum, at kontrollere, at brugernummer og adgangskoder ikke er mistet.

Brugernummer, brugernavn og adgangskoder skal altid opbevares hver for sig.

Adgangskoder må ikke lagres elektronisk i hukommelsen på telefon, mobiltelefon, pc eller andre enheder, der benyttes til kommunikation med systemet.

Du kan ændre adgangskoder via systemet og bør ændre koderne med passende mellemrum.

Adgangskoder må ikke overdrages til tredjemand, men må kun anvendes af dig personligt.

Når du vælger koder bør du følge nedenstående retningslinier:

- Vælg altid koder der er svære at gætte.
- Undgå personlige data, mange ens tal eller bogstaver eller andre 'nemme' koder.
- Brug kun bogstaver fra a-z og A-Z samt til fra 0-9

### Forbehold om driftsforstyrrelser

# Generelle regler for selvbetjening

Eventuelle tekniske fejl kan medføre en afbrydelse af din adgang til Netbank. Sådanne midlertidige afbrydelser vil så vidt muligt blive meddelt via Sparekassen Danmarks hjemmeside.

## Modtagelse af meddelelser i Netbank

I din Netbank findes en elektronisk postkasse, som Sparekassen Danmark benytter til at sende dig alle meddelelser, aftaler, vilkår og ændringer til.

Hvis du ønsker meddelelser, aftaler, vilkår m.v. fra Sparekassen Danmark tilsendt på papir, skal du aftale dette med Sparekassen Danmark. Sparekassen Danmark kan opkræve gebyr for at sende dokumenter på papir.

Sparekassen Danmark kan altid beslutte at sende dig meddelelser, aftaler, vilkår m.v. på papir. Hvis Sparekassen Danmark beslutter dette, vil du ikke blive opkrævet et gebyr.

Hvis din adgang til Netbank spærres, uanset årsag vil du ikke kunne modtage meddelelser fra Sparekassen Danmark i den elektroniske postkasse.

## Din pligt til at kontakte Sparekassen Danmark

Du skal straks kontakte Sparekassen Danmark eller udenfor åbningstiden Spærreservice, hvis du opdager eller har mistanke om at andre uberettiget anvender Netbank.

## Dig pligt til at spærre adgangen til Netbank .

Du skal straks spærre adgangen til Netbank, hvis du:

- Tror, at andre har fået adgang til dit NemID/MitID.

Du kan selv spærre adgangen til Netbank på følgende måder:

- Ved henvendelse i Sparekassen Danmark
- Ved henvendelse til Spærreservice

Telefon nr. til Spærreservice findes på Sparekassen Danmarks hjemmeside. Spærreservice er åben 24 timer i døgnet.

Du modtager en bekræftelse på spærringen med oplysning om tidspunktet for modtagelse af spærringen.

Du skal være opmærksom på, at en spærring af Netbank ikke samtidig spærre dit NemID/MitID.

Du skal kontakte Sparekassen Danmark for at ophæve spærringen.

## Din pligt til at spærre NemID /MitID

Din pligt til at spærre dit NemID/MitID fremgår af i Regler for NemID/MitID til netbank og offentlig digital signatur. Reglerne for NemID/MitID til netbank og offentlig digital signatur finder du på [www.NemID.nu/www.MitID.dk](http://www.NemID.nu/www.MitID.dk).

## Sparekassen Danmarks ret til at spærre din Netbank

Sparekassen Danmark forbeholder sig ret til at spærre for adgangen til din Netbank, hvis Sparekassen Danmark opdager eller får mistanke om misbrug eller uberettiget brug af netbanken. En sådan spærring vil i nogle tilfælde kunne ske uden varsel, hvis der f.eks. er konstateret en nærliggende risiko for misbrug ellign.

For at ophæve spærringen skal du kontakte Sparekassen Danmark.

## Afgivelse af betalingsordrer

Du kan afgive betalingsordrer i Netbank. Du skal i den forbindelse indtaste de nødvendige oplysninger, som fremgår af skærbilledet i Netbank.

Oplysninger om seneste tidspunkter for afgivelse af betalingsordrer til gennemførelse samme arbejdsdag findes i Netbank eller på Sparekassen Danmarks hjemmeside.

## Gennemførelsestid

Gennemførelsestiden er den tid, der går fra Sparekassen Danmark modtager betalingsordren, til beløbet er til rådighed hos modtagers pengeinstitut. Gennemførelsestiden er afhængig af den konkrete overførelsestype og valuta. Der er forskellige tidsfrister for, hvornår Sparekassen Danmark skal have modtaget din betalingsordre for at kunne gennemføre den til tiden. På Sparekassen Danmarks hjemmeside er der oplysninger om seneste tidspunkt for modtagelse og gennemførelse af en betalingsordre. Du kan endvidere få yderligere information om gennemførelsestider i Sparekassen Danmark.

En betalingsordre vil altid blive hævet fra din konto på den betalingsdag som du har aftalt med Sparekassen Danmark.

Sparekassen Danmark er ikke forpligtet til at gennemføre betalingsordrer, hvis der ikke er fuld dækning for beløbet, eller hvor dine informationer om betalingsordren ikke er tilstrækkelige.

Anmelder du eller en eventuel fuldmagtsgiver betalingsstandsning, kommer under konkurs, indleder forhandling om gældssanering eller tvangsakkord, herunder frivillig akkord, eller afgår ved døden, er Sparekassen Danmark heller ikke forpligtet til at gennemføre betalingsordrer.

# Generelle regler for selvbetjening

## Kontrol af betalingstransaktioner

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på din konto. Hvis du ved kontrollen opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med dine kvitteringer eller du ikke mener at have foretaget, skal du henvende sig i Sparekassen Danmark snarest muligt.

I posteringsoversigten i Netbank kan du se, alle transaktioner der er udført i en periode på op til minimum 13 måneder.

## Underretning

Ved mistanke om eller ved faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler kan Sparekassen Danmark underrette dig ved meddelelse i Netbank eller anden tilsvarende sikker procedure.

## Uautoriserede betalingstransaktioner

Hvis du mener, der er gennemført en eller flere betalinger på din betalingskonto som du ikke har godkendt eller foretaget, skal du henvende sig til Sparekassen Danmark, snarest muligt efter, at du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Ved vurdering af, om du har henvendt sig rettidigt, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på sin konto. Under alle omstændigheder skal henvendelse til Sparekassen Danmark senest ske 2 måneder efter, at transaktionen er gennemført på din konto.

## Ansvar ved misbrug af Netbank

Sparekassen Danmark er uden ansvar for enhver form for tab som er opstået ved misbrug af dine konti i Netbank. Sparekassen Danmark er heller ikke ansvarlig for tab som er opstået som følge af dine fejlagtige anvendelser eller misbrug af konti i Netbank.

Du hæfter dog ikke for tab, der opstår efter, at Sparekassen Danmark har fået besked om spærring af Netbank.

Erhvervsvirksomheder kan beskytte sig mod tab ved Netbankindbrud via en forsikringsløsning.

## Sparekassen Danmarks erstatningsansvar

Sparekassen Danmarks ansvar er reguleret af bestemmelserne om ansvar i Sparekassen Danmarks "Almindelige forretningsbetingelser".

## Samtykke til brug, opbevaring og videregivelse af personoplysninger

Ved tilmelding til Netbank giver du samtykke til, at der kan ske behandling af dine personoplysninger i forbindelse med udbuddet af denne tjeneste, herunder til brug for og i forbindelse med gennemførelse eller korrektion af betalingstransaktioner. De personoplysninger, der kan behandles, kan f.eks. være CPR-nr., adresse og kontonummer.

Ved brug af Netbank registreres brugernummer, CPR-nr., kontohavers og en eventuel betalingsmodtagers kontonummer, beløb samt dato for transaktionen.

Ved overførsel af beløb sender Sparekassen Danmark oplysninger om beløb, dato samt evt. kontohavers navneoplysninger og kontonummer videre til betalingsmodtager. Dette sker via betalingsmodtagers Sparekassen Danmark og dets data- og afregningscenter.

Oplysninger opbevares hos en eventuel betalingsmodtager, i betalingsmodtagers pengeinstitut og i Sparekassen Danmark.

Oplysningerne anvendes til Sparekassen Danmarks bogføring og ved eventuel senere fejlretning.

Oplysningerne gives i øvrigt kun videre, når lovgivningen kræver det, f.eks. i forbindelse med overholdelse af hvidvaskloven, eller til brug for Det finansielle ankenævn eller retssager om krav opstået i forbindelse med brug af Netbank.

Oplysningerne opbevares i løbende år plus fem år.

Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke, men du skal være opmærksom på, at du i så fald ikke kan bruge Netbank.

## Din brug af oplysninger i Netbank

Din anvendelse af serviceydelser og oplysninger i Netbank, er alene til dit eget brug, og videregivelse heraf til andre mod eller uden vederlag er ikke tilladt.

## Ændring af vilkår

Sparekassen Danmark vil give dig besked, hvis der kommer nye funktioner i Netbank, der kan få betydning for dig - især hvis det drejer sig om ansvarsreglerne.

## Varsling af ændringer

Sparekassen Danmark forbeholder sig ret til at ændre disse vilkår med 14 dages varsel.

## Ændringer der ikke varsles

Ændringer til disse vilkår, der er til gunst for dig, kan ske uden varsel.

## Besked om ændringer

# Generelle regler for selvbetjening

Du vil modtage meddelelse om ændringer enten skriftligt eller elektronisk

## Accept af ændringer

Ændringer af vilkårene betragtes som vedtaget, medmindre du inden datoen for ikrafttræden af ændringerne har meddelt Sparekassen Danmark, at du ikke ønsker at være bundet af de ændrede vilkår.

Såfremt du meddeler Sparekassen Danmark, at du ikke ønsker at være bundet af de ændrede vilkår, vil aftalen om brug af Sparekassen Danmarks Netbank anses som ophørt på tidspunktet for ikrafttræden af de ændrede vilkår.

## Opsigelse

Du kan skriftligt og uden varsel opgive aftalen om brug af Sparekassen Danmarks Netbank.

Sparekassen Danmark kan med 1 måneds varsel opgive din aftale om brug af Netbank. I tilfælde af din misligholdelse er Sparekassen Danmark dog berettiget til at ophæve aftalen uden varsel.

## Omkostninger ved brug af Netbank

Du betaler eventuelle omkostninger i forbindelse med tilmelding og brug af Netbank. Priser fremgår af Sparekassen Danmarks prisbog.

Sparekassen Danmark kan tage betaling for at forsøge at tilbageføre et beløb, hvor du ved en fejl har oplyst en forkert identifikationskode.

## Tekniske krav til dit udstyr

Du kan læse mere om de tekniske krav til brug af Sparekassen Danmarks Netbank på Sparekassen Danmarks hjemmeside.

## Support

Sparekassen Danmarks it-support kan besvare dine spørgsmål om Sparekassen Danmarks Netbank. På Sparekassen Danmarks hjemmeside findes oplysninger om kontakt til support og åbningstider.

## Køb og salg af værdipapirer

For værdipapirhandel med Sparekassen Danmark gælder "Sparekassen Danmarks regler for handel med værdipapirer". I Netbank kan ordrer om køb og salg af værdipapirer udføres som [strakshandel, markedshandel eller som limithandel]

I Netbank kan du handle de fleste typer af ikke-komplekse værdipapirer.

Sparekassen Danmark forbeholder sig ret til at ændre i udbuddet af værdipapirer og ordretyper i Netbank

### *Udelukkende ordreudførelse (execution only)*

I Netbank kan du foretage execution only-transaktioner. Når du handler værdipapirer i Netbank sker det uden Sparekassen Danmarks forudgående investeringsrådgivning eller indhentelse af oplysninger om dit kendskab, erfaring, finansielle situation eller investeringsformål.

Ved execution only-transaktioner har Sparekassen Danmark ikke vurderet om værdipapiret er hensigtsmæssigt for dig. Du nyder derfor ikke godt af de generelle regler om investorbeskyttelse.

Hvis du ønsker investeringsrådgivning om en konkret transaktion, anbefaler Sparekassen Danmark, at du henvender dig i filialen hos din rådgiver.

### *Altid risiko ved investering*

Du skal være opmærksom på, at al investering er forbundet med mulighed for både gevinst og tab.

## Nyt eksemplar af vilkårene

Hvis du mister disse vilkår eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan du finde dem på Sparekassen Danmarks hjemmeside [www.spar.dk](http://www.spar.dk) eller henvende sig i Sparekassen Danmark.