

# Generelle regler for selvbetjening

Disse betingelser gælder for privat- og erhvervskunders anvendelse af Spar Nord Netbank og Konto Kik.

Ved privatkunder forstås fysiske personer, der benytter systemerne ikke-erhvervs-mæssigt.

Ved erhvervskunder forstås personer, foreninger, forretningsdrivende, selskaber mv., der kun anvender systemerne til erhvervs- eller erhvervs-lignende formål.

Hvor der gælder særlige bestemmelser for privat- eller erhvervskunder, er dette særskilt fremhævet.

Kunder, der benytter Spar Nord Bank A/S' (herefter kaldet Banken) selvbetjeningssystemer, kan søge information om konto- og/ eller depotforhold samt udføre bankforretninger som fx:

- kontrollere betalingstransaktioner og saldi på egne konti
- oprette overførsler mellem egne og andres konti
- betale indbetalingskort
- foretage sikker kommunikation med Banken

Herudover kan kunden benytte de funktioner og ydelser, som Banken stiller til rådighed i systemerne. Nogle funktioner er omfattet af særskilte aftalevilkår, som du skal acceptere, første gang du anvender dem.

Kunder under 18 år får en udgave af systemerne med begrænsede anvendelsesmuligheder.

Disse betingelser gælder for ordreafgivelser via såvel Internet, WAP som telefon.

Bankens almindelige forretningsbetingelser gælder i det omfang, de ikke er fraveget i disse betingelser. Du kan altid se forretningsbetingelserne på [www.sparnord.dk](http://www.sparnord.dk) eller få et eksemplar ved henvendelse til Banken.

## SYSTEMERNES ANVENDELSESMULIGHEDER

Du kan anvende systemerne til de funktioner, som fremgår af den separate tilslutningsaftale, som du har indgået med Banken.

## Vilkår for anvendelse af MitID

Når MitID anvendes som sikkerhedsløsning i selvbetjeningssystemerne, er Regler for brug af MitID, der er udleveret fra Nets DanID A/S ved oprettelsen, tillige gældende og betragtes som en del af vilkårene for brug af selvbetjeningssystemerne. Reglerne for brug af MitID findes på [mitid.dk](http://mitid.dk).

MitID består af et bruger-id/brugernavn samt et af kunden valgt identifikationsmiddel. Adgangskode er kun til MitID kodeviser og -oplæser. Første gang du logger på med MitID, kan du – via særskilt boks – blive bedt om at angive CPR nummer for, at Spar Nord kan matche dem til en kunde via CPR. Dette er en forudsætning for at kunne fortsætte.

## Modtagelse af meddelelser i Netbanken

Spar Nord kan benytte Netbankens elektroniske postkasse eller tilsvarende funktion til at give dig adgang til meddelelser, aftaler og vilkår samt ændringer heraf.

Hvis du ønsker meddelelser, aftaler, vilkår mv. fra Banken tilsendt på papir, skal du aftale dette med Banken. Banken kan opkræve gebyr for at sende dokumenter på papir.

Banken kan altid beslutte at sende kunden dokumenter på papir. Hvis Banken beslutter dette, vil du ikke blive opkrævet gebyr.

## Spærring - og din pligt til at spærre for adgangen til Netbanken

Du skal straks spærre adgangen til Netbanken, hvis du:

- tror, at andre har fået eller kan have fået adgang til dit MitID.

Det gør du ved at ringe til Banken på 96 34 40 00 eller udenfor Bankens åbningstid til Nets på telefon 44 89 29 29. Ved henvendelse til Banken eller Nets skal du oplyse brugernummer eller cpr. nummer.

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

Du skal kontakte Banken for at ophæve spærringen.

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

## Din pligt til at spærre MitID

Du skal være opmærksom på din pligt til at spærre MitID fremgår af Vilkår og betingelser for MitID på [www.mitid.dk](http://www.mitid.dk).

## Din oplysningspligt

Du er forpligtet til snarest muligt at underrette Banken om uregelmæssigheder, du måtte blive opmærksom på eller få mistanke om vedrørende datasikkerheden, herunder eventuelt misbrug og bortkomst af dit MitID.

## Fuldmagt

Du kan give en anden person fuldmagt til at disponere over dine konti via systemerne, herunder konti i Netbank systemet. Fuldmagten skal være skriftlig og utvetydig.

Fuldmagtsforholdet etableres herefter ved at fuldmagtshaveren får eget brugernummer og eget MitID. De regler, der gælder for dig, herunder reglerne om dit ansvar, gælder også for fuldmagtshaveren. Du hæfter for fuldmagtshaverens dispositioner, som om du selv havde foretaget dispositionerne.

## Kontoudskrift og kontrol

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 dig til Banken snarest muligt.

Du kan kontrollere beløbsoverførsler ved at forespørge på saldi og bevægelser for dine konti i systemet.

Spar Nord Bank  
Skelagervej 15  
Postboks 162  
9100 Aalborg  
Telefon 96 34 40 00

[www.sparnord.dk](http://www.sparnord.dk)  
[sparnord@sparnord.dk](mailto:sparnord@sparnord.dk)

CVR-nr. 13 73 75 84

I forbindelse med saldooplysninger m.v. indhentet via systemet gøres der opmærksom på, at der kan være bevægelser, der ikke er endeligt registreret på kontoen på forespørgselstidspunktet.

#### INDSIGELSER UAAUTORISEREDE TRANSAKTIONER

##### - Særligt for privatkunder

Indsigelser vedrørende transaktioner på betalingskonti, som du ikke har foretaget, medvirket til eller godkendt, skal ske snarest muligt og senest 13 måneder efter gennemførelse af betalingstransaktionen. Ved vurdering af, om du har henvendt dig rettidigt, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto.

Beløbet vil blive indsat på din konto, mens Banken undersøger sagen. Viser indsigelsen sig at være uberettiget, vil Banken igen hæve beløbet på din konto.

##### - Særligt for erhvervs kunder

Indsigelser vedrørende transaktioner på betalingskonti, som du ikke har foretaget eller godkendt, skal ske snarest muligt og senest 2 måneder efter gennemførelse af betalingstransaktionen. Ved vurdering af, om du har henvendt dig rettidigt, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto.

#### ANSVARREGLER

##### - Privatkundens ansvar

Regler om din hæftelse er fastsat i Lov om betaling. Uddrag af Lov om betalinger findes nederst i disse betingelser. Hele lovtæksten findes på [retsinformation.dk](http://retsinformation.dk).

Såfremt transaktionen er korrekt registreret og bogført, hæfter du som bruger med:

**op til 375 kr.** for tab som følge af andres brug af betalingssystemet, hvis Banken godtgør, at dit MitID har været anvendt.

**op til 8.000 kr.** for tab som følge af andres uberettigede brug af betalingssystemet, hvis Banken godtgør, at dit MitID har været anvendt, og:

- at du har undladt at underrette Banken snarest muligt efter at have fået kendskab til, at dit MitID er kommet til den uberettigedes kendskab, eller
- at du har oplyst dit MitID til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, eller
- at du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

**Du hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af Netbanken, når dit MitID er anvendt, og Banken godtgør, at du har oplyst dit MitID til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.**

Uanset ovenstående hæfter Banken, hvis betalingsmodtager vidste eller burde have vidst, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingssystemet.

Du hæfter ikke for tab, hvis du ikke har haft mulighed for at spærre din Netbank på grund af forhold hos Banken. Du hæfter heller ikke, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af den personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af dig forud for den uberettigede anvendelse.

Herudover hæfter du ikke for uberettiget anvendelse af Netbanken, når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af Bankens ansatte eller af en enhed, hvortil Bankens aktiviteter er outsourcet eller disses passivitet.

Banken hæfter, hvis du lider tab som følge af en uberettiget anvendelse, hvor Banken ikke kræver brug af personlig sikkerhedsforanstaltning, medmindre du har handlet svigagtigt.

Når du foretager overførsler af beløb mellem konti eller betalinger via systemet, er du ansvarlig for, at der er dækning på kontoen på betalingsdagen, samt at samtlige informationer, som er nødvendige for overførsels eller betalingens gennemførelse, er angivet korrekt.

##### - Erhvervs kunders ansvar

Lov om Betalingers regler om hæftelse finder ikke anvendelse for erhvervs kunder.

Kunden bærer risikoen for ethvert tab, som følge af misbrug af systemet og er ansvarlig for tab hos Banken eller tredjemand som følge heraf, medmindre kunden kan godtgøre, at misbruget ikke skyldes fejl eller forsømmelse fra kundens side.

Ved overførsler mellem konti eller betalinger via systemet, er kunden ansvarlig for, at der er dækning på kontoen på betalingsdagen, samt at samtlige informationer, som er nødvendige for overførsels eller betalingens gennemførelse, er angivet korrekt.

#### - *Kundeansvar generelt*

Bemærk at der kan være en risiko ved at downloade programmer via internettet. Vi anbefaler derfor på det kraftigste, at du installerer og løbende opdaterer et godt antivirusprogram.

Hvis du downloader/installerer programmer, der ikke er digitalt signeret af Banken eller Bankens datacentral, kan der være en risiko for, at programmerne påvirker systeminstallationen.

Det er således på eget ansvar, at du installerer programmer, der ikke er digitalt signeret af Banken eller Bankens datacentral. Dette påvirker ikke dine rettigheder i henhold til lov om visse betalingsmidler.

Dekompilering (udpakning), og deraf afledte ændringer i kildeteksten, vil være i strid med ophavsretten og være en ukorrekt anvendelse af systemet. Banken hæfter ikke for eventuelle tab, der er et resultat af en sådan ukorrekt anvendelse.

#### - *Bankens ansvar*

Banken er ansvarlig for uberettiget brug af systemet, der finder sted efter, at Banken har fået underretning om, at en uberettiget har fået kendskab til MitID.

Banken skal snarest bekræfte modtagelsen af underretning om, at MitID er kommet til den uberettigedes kendskab. Bekræftelsen skal være skriftlig og angive tidspunktet for underretning.

Banken træffer passende foranstaltninger til hindring af tredjemands uberettigede adgang til systemet.

Banken er, i overensstemmelse med almindelige ansvarsregler, ansvarlig for tab, der kan henføres til fejl i Banken.

Banken er dog ikke ansvarlig for tab som følge af:

- driftsforstyrrelser, der forhindrer anvendelsen af systemet,
- afbrydelser i din adgang til at indhente information eller udføre transaktioner.

Banken er ikke forpligtet til at gennemføre overførsler af beløb mellem konti eller betalinger, der ikke er dækning for, eller som ikke kan gennemføres som følge af din mangelfulde angivelse af informationer, som er nødvendige for betalingens gennemførelse.

Endvidere er Banken ikke forpligtet til at gennemføre overførsler af beløb mellem konti eller betalinger, såfremt du kommer under rekonstruktion, kommer under konkurs, afgår ved døden eller indleder gældssanering eller forhandling om tvangsakkord.

#### **Tilbagekaldelse af ordrer**

Eventuelle afgivne ordrer, herunder ordrer om overførsel af beløb til tredjemand kan ikke tilbagekaldes. Ordre, om overførsel af beløb mellem konti eller betalinger, kan dog slettes inden for systemets åbningstid senest dagen, før ordren skulle udføres.

#### **Omkostninger ved tilslutning og brug af systemet**

Gebyrer for anvendelse af systemet fastsættes af Banken og fremgår af Bankens Prisinformation, som du får udleveret sammen med disse betingelser, eller som oplyses på din forespørgsel.

Du kan i Banken få oplysning om renter, provision og gebyrer på den konto/de konti, der er knyttet til systemet.

#### **Brug, opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger**

Ved brug af systemet noteres brugernummer, din og betalingsmodtagers kontonumre, beløb samt dato for transaktionen.

Oplysningerne opbevares i Banken eller bankens datacentral, eller hos betalingsmodtager eller betalingsmodtagers pengeinstitut.

Oplysningerne opbevares i 5 år, og videregives kun til andre end de ovenfor nævnte parter, såfremt lovgivningen kræver det, eller til brug for retssager i forbindelse med anvendelsen af systemet.

Oplysningerne anvendes i Bankens bogføring, i kontoudskrifter og ved eventuel senere fejlretning.

#### **Tekniske krav til kommunikationsudstyret hos brugeren og vejledning vedr. adgang til systemet**

Du kan få oplysning om de tekniske krav til dit udstyr og vejledning vedrørende adgang til systemet på [www.sparnord.dk](http://www.sparnord.dk) og ved henvendelse til Banken.

#### **Systemets åbningstider**

Der er under normale omstændigheder adgang til systemet hele døgnet.

Midlertidige ændringer af åbningstiderne, som følge af driftsforstyrrelser, vil så vidt muligt blive meddelt via systemet.

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

#### **Ændringer**

Hvis systemet udvides med funktioner, der kan få konsekvenser særligt i relation til kundens ansvar, skal kunden indgå en særskilt aftale om tilslutning til de nye funktioner, før kunden kan benytte disse.

Hvis Banken foretager ændringer, som gør det nødvendigt at indlæse en ny version af programmet, er Banken ikke ansvarlig for eventuelle følger af, at kunden ikke har indlæst den nye version.

Generelle ændringer af åbningstiderne - særlig indskrænkning af åbningstiden - varsles over for kunden via systemet.

#### - *Særligt for privatkunder*

Hvis Banken foretager væsentlige indskrænkninger i de funktioner, som systemet kan benyttes til, skal dette meddeles dig med mindst 2 måneders varsel.

Banken kan ændre disse betingelser med et varsel på 2 måneder, hvis ændringerne ikke er til fordel for dig.

Øvrige ændringer, herunder ændringer begrundet i sikkerhedsmæssige hensyn, kan ske uden varsel.

Du vil modtage besked om ændringerne i skriftlig eller elektronisk form.

Ændringerne betragtes som vedtagne, medmindre du inden ikrafttrædelsen har meddelt Banken, at ændringerne ikke kan accepteres. En sådan meddelelse betragtes som en opsigelse af dine aftaler om brug af selvbetjeningsystemer.

– Særligt for erhvervskunder

Hvis Banken foretager væsentlige indskrænkninger i de funktioner, som systemet kan benyttes til, skal dette meddeles kunden med mindst 14 dages varsel.

Banken kan ændre disse betingelser med et varsel på 2 måneder, hvis ændringerne ikke er til fordel for dig. Øvrige ændringer eller ændringer begrundet i sikkerhedsmæssige hensyn kan ske uden varsel. Du vil modtage besked om ændringerne i skriftlig eller elektronisk form.

Ændringerne betragtes som vedtagne, medmindre du inden ikrafttrædelsen har meddelt Banken, at ændringerne ikke kan accepteres. En sådan meddelelse betragtes som en opsigelse af dine aftaler om brug af selvbetjeningsystemer.

## Uddrag af Lov om betalinger

**§ 100.** Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Betaleren hæfter kun efter stk. 3-5, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. dog stk. 2.

**Stk. 2.** Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår, som følge af at betaleren har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 93.

**Stk. 3.** Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 4 og 5, hæfter betaleren med op til 375 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt.

**Stk. 4.** Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 5, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis betalerens udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og

1. at betaleren har undladt at underrette betalerens udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,
2. at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, eller
3. at betaleren ved groft uforvarselig adfærd har muligjort den uberettigede anvendelse.

**Stk. 5.** Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, når den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt og betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

**Stk. 6.** Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted,

1. efter at udbyderen har fået underretning om, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret,
2. når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af en udbyders ansatte, agent eller filial eller en enhed, hvortil udbyderens aktiviteter er outsourcet, eller disses passivitet, eller
3. fordi udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 94, stk. 1, nr. 2.

**Stk. 7.** Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis udbyderen ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre betaleren har handlet svigagtigt. Betalingsmodtageren eller dennes udbyder skal godtgøre de tab, der er påført betalerens udbyder, hvis betalingsmodtageren eller dennes udbyder har undladt at anvende stærk kundeautentifikation. 1. og 2. pkt. finder ikke anvendelse på tjenester omfattet af §1, stk. 5, og § 5, nr. 14-16.

**Stk. 8.** Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument eller den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af betaleren forud for den uberettigede anvendelse.

**Stk. 9.** Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingstjenesten.

**Stk. 10.** Stk. 1-9 finder tillige anvendelse på elektroniske penge, medmindre det ikke er muligt for betalerens udsteder af elektroniske penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.

**§ 101.** En betaler har fra sin udbyder ret til tilbagebetaling af det fulde beløb for en gennemført betalingstransaktion, som er iværksat af eller via betalingsmodtageren, såfremt

1. betaleren ikke har godkendt det præcise beløb for betalingstransaktionen og
2. betalingstransaktionen oversteg det beløb, som betaleren med rimelighed kunne forvente, bl.a. under hensyn til dennes tidligere udgiftsmønster og betingelserne i rammeaftalen.

**Stk. 2.** Ændringer i valutakursen, når denne beregnes på baggrund af en referencekurs, kan ikke påberåbes ved anvendelse af stk. 1, nr. 2.

**Stk. 3.** Det kan aftales i rammeaftalen mellem betaleren og betalerens udbyder, at betaleren ikke har ret til tilbagebetaling efter stk. 1, hvis et samtykke til at gennemføre betalingstransaktioner omfattet af stk. 1 er givet direkte til betalerens udbyder og oplysninger om den fremtidige betalingstransaktion af udbyderen eller betalingsmodtageren blev givet eller stillet til rådighed for betaleren mindst 4 uger inden forfaldsdagen.

**Stk. 4.** For direkte debiteringer kan det af rammeaftalen mellem betaleren og betalerens udbyder fremgå, at betaleren har ret til tilbagebetaling fra sin udbyder, selv om kravene efter stk. 1 ikke er opfyldt.

**Stk. 5.** Uanset stk. 1 og 2 har betaleren ret til ubetinget tilbagebetaling ved direkte debiteringer omfattet af artikel 1 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 260/2012 af 14. marts 2012 om tekniske og forretningsmæssige krav til kreditoverførsler og direkte debiteringer i euro.

**§ 102.** En anmodning om tilbagebetaling, jf. § 101, skal være udbyderen i hænde senest 8 uger efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion.

**Stk. 2.** Betalerens udbyder skal senest 10 arbejdsdage efter modtagelse af en anmodning om tilbagebetaling enten tilbagebetale hele transaktionsbeløbet eller begrunde et afslag på tilbagebetaling med oplysning om klagemuligheder.

**Stk. 3.** Uanset stk. 2 kan udbyderen ikke give afslag på tilbagebetaling af direkte debiteringer, jf. § 101, stk. 5.

Hele lovtæksten kan findes på [retsinformation.dk](http://retsinformation.dk).