

# 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-erhvervsmæssigt.

Ved erhvervskunder forstås personer, foreninger, foretningsdrivende, 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 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 ordreaftagelser via såvel Internet, WAP som telefon.

Spar Nord Bank A/S's 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 Spar Nord Bank A/S.

## SYSTEMERNES ANVENDELSESMULIGHEDER

Du kan anvende systemerne til de funktioner, som fremgår af den separate tilslutningsaftale, som du har indgået med Spar Nord Bank A/S.

## Vilkår for anvendelse af NemID

Når NemID anvendes som sikkerhedsløsning i selvbetjeningssystemerne er Regler for NemID til netbank og offentlig digital signatur, der er udleveret separat, tillige gældende.

NemID består af bruger-id, en adgangskode og et nøglekort/nøgleviser, som angiver de koder (nøgler), du skal taste ind sammen med din bruger-id og adgangskode.

Afsnit 1-3 i Regler for NemID til Netbank og offentlig digital Signatur betragtes som en del af vilkårene for brug af Spar Nord Bank A/S Netbank.

Reglerne for NemID til Netbank og offentlig digital signatur finder du på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu).

## 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 Spar Nord Bank A/S tilsendt på papir, skal du aftale dette med banken. Banken kan opkræve gebyr for at sende dokumenter på papir.

Spar Nord Bank A/S 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 kendskab til nøgler på nøglekortet.
- Har mistet nøglekortet. Hvis du finder et bortkommet nøglekort igen, skal det destrueres.
- Tror, at andre har fået eller kan have fået kendskab til din adgangskode, medmindre du har mulighed for straks at ændre adgangskoden via [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu).

Det gør du ved at ringe til Spar Nord Bank A/S på 96 34 40 00 eller udenfor bankens åbningstid til Nets på telefon 44 89 29 29. Ved henvendelse til Spar Nord Bank A/S 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 Spar Nord Bank A/S for at ophæve spærringen.

Du skal være opmærksom på, at en spærring af Netbanken ikke samtidig spærre din NemID.

## Din pligt til at spærre NemID

Du skal være opmærksom på din pligt til at spærre NemID fremgår af punkt 3.5 i Regler for NemID til Netbank og offentlig digital signatur.

Reglerne for NemID til Netbank og Offentlig digital signatur finder du på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu).

## Din oplysningspligt

Du er forpligtet til snarest muligt at underrette Spar Nord Bank A/S om uregelmæssigheder, du måtte blive opmærksom på eller få mistanke om vedrørende datasikkerheden, herunder eventuelt misbrug og bortkomst af adgangskode eller af din NemID.

## 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, egen personlige, hemmelige adgangskode og egen NemID.

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 Spar Nord Bank A/S snarest muligt.

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

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 UAUTORISEREDE 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*

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

op til 375 kr. for tab som følge af andres uberettigede brug af betalingssystemet, når din personlige, hemmelige adgangskode, og når denne er påkrævet, din NemID er anvendt.

op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede brug af betalingssystemet, hvis Spar Nord Bank A/S godtgør, at din personlige, hemmelige adgangskode og, når denne er påkrævet, din NemID har været anvendt, og:

- at du har undladt at underrette Spar Nord Bank A/S snarest muligt efter at have fået kendskab til, at din adgangskode og/eller en eller flere af dine nøgler er kommet til den uberettigedes kendskab, eller
- at du har oplyst adgangskoden og/eller en eller flere af dine nøgler 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 din NemID er anvendt, og Spar Nord Bank A/S godtgør, at kunden har oplyst adgangskoden

og/eller en eller flere af dine nøgler til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor kunden indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Uanset ovenstående hæfter Spar Nord Bank A/S, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingssystemet.

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*

Kunden bærer risikoen for ethvert tab, som følge af misbrug af systemet og er ansvarlig for tab hos Spar Nord Bank A/S eller tredjemand som følge heraf, med mindre 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 Spar Nord Bank A/S 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 Spar Nord Bank A/S 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. Spar Nord Bank A/Shæfter ikke for eventuelle tab, der er et resultat af en sådan ukorrekt anvendelse.

##### *- Spar Nord Bank A/S's ansvar*

Spar Nord Bank A/S er ansvarlig for uberettiget brug af systemet, der finder sted, efter at Spar Nord Bank A/S har fået underretning om, at en uberettiget har fået kendskab til adgangskode eller NemID.

Spar Nord Bank A/S skal snarest bekræfte modtagelsen af underretning om, at koden er kommet til den uberettigedes kendskab. Bekræftelsen skal være skriftlig og angive tidspunktet for underretning.

Spar Nord Bank A/S træffer passende foranstaltninger til hindring af tredjemands uberettigede adgang til systemet.

Spar Nord Bank A/S er i overensstemmelse med almindelige ansvarsregler ansvarlig for tab, der kan henføres til fejl i Spar Nord Bank A/S.

Spar Nord Bank A/S 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.

Spar Nord Bank A/S 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 Spar Nord Bank A/S 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 gældssånering eller forhandling om tvangsakkord.

#### **Tilbagekaldelse af ordrer**

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

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

Gebyrer for anvendelse af systemet fastsættes af Spar Nord Bank A/S, og fremgår af Spar Nord Bank A/S's Prisinformation, som du får udleveret sammen med disse betingelser, eller som oplyses på din forespørgsel.

Du kan i Spar Nord Bank A/S 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 Spar Nord Bank A/S 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 Spar Nord Bank A/S's 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 Spar Nord Bank A/S.

#### **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 Spar Nord Bank A/S foretager ændringer, som gør det nødvendigt at indlæse en ny version af programmet, er Spar Nord Bank A/S 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 Spar Nord Bank A/S 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 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 selvbetjeningssystemer.

#### *- Særligt for erhvervs kunder*

Hvis Spar Nord Bank A/S 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.

**Opsigelse**

Du kan til enhver tid skriftligt opsige aftalen med Spar Nord Bank A/S og uden varsel udtræde af systemet.

*- Særligt for privatkunder*

Spar Nord Bank A/S kan skriftligt opsige aftalen med dig med mindst 2 måneders varsel. I tilfælde af din misligholdelse er Spar Nord Bank A/S dog berettiget til at ophæve kontrakten uden varsel. Som misligholdelse betragtes blandt andet din manglende betaling af forfaldne gebyrer, overtræk på dine konti samt din manglende overholdelse af sikkerhedsforskrifter eller manglende overholdelse af andre aftaler med Spar Nord Bank A/S.

*- Særligt for erhvervskunder*

Spar Nord Bank A/S kan skriftligt opsige aftalen med kunden uden varsel. I tilfælde af kundens misligholdelse er Spar Nord Bank A/S ligeledes berettiget til at ophæve aftalen uden varsel. Ved misligholdelse forstås bl.a. kundens manglende betaling af forfalden brugerbetaling, overtræk på kundens konti samt kundens manglende overholdelse af sikkerhedsforskrifter eller manglende overholdelse af andre aftaler med Spar Nord Bank A/S.

**Klager**

Hvis du har klager, kan du henvende dig i Spar Nord Bank A/S.

Får du ikke medhold i klagen, kan du, hvis du er privatkunde henvende dig til Pengeinstitutankenævnet på [www.fanke.dk](http://www.fanke.dk) eller Forbrugerombudsmanden på [www.forbrugerombudsmanden.dk](http://www.forbrugerombudsmanden.dk).

EU-Kommissionens online klageportal kan anvendes af privatkunder ved indgivelse af en klage over en ydelse købt online. Klage indgives på <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af klage skal bankens mailadresse [spar-nord@sparnord.dk](mailto:spar-nord@sparnord.dk) angives.

**Tilsyn**

Spar Nord Bank A/S er underlagt Finanstilsynets tilsyn, og registreret i PI-registret med registreringsnummer F9380.

**Ikrafttrædelse**

Disse "Generelle regler for selvbetjening" gælder fra 1. januar 2018.