

Anmodning om at ændre udlandsbetaling

Kort beskrivelse

Dette dokument indeholder

- Introduktion til anmodning om at ændre udlandsbetaling .
- Hvordan oprettes en anmodning på udlandsbetaling
- Beskrivelse af anmodningstyper
- Meddelelser i forbindelse med anmodninger
- Oversigt over oprettede anmodninger på udlandsbetalinger

Introduktion

I Business Online kan du oprette anmodninger om at ændre udlandsbetalinger.

Du kan bruge funktionen til at anmode om at ændre overførsler både til og fra udlandet. For eksempel hvis modtageren hævder ikke at have modtaget overførslen, eller hvis du ikke kan identificere en overførsel fra udlandet.

Oversigt over typer af mulige anmodninger:

Betalingstype	Anmodningstype	Hvad sker
Overførsel til udlandet	Ændring af betaling Du kan ændre følgende felter: - Beløb/Valuta - Modtagers kontonummer - Modtagers navn/adresse - Meddelelse til modtager - Modtagers bank - BIC/SWIFT-adresse	Vi sender din anmodning om at ændre betalingen videre til modtagers bank. Normalt bliver betalingen ændret inden for 10 dage afhængig af modtagerbankens ekspeditionstid.
	Tilbagekaldelse af betaling Angiv årsag til tilbagekaldelsen: - Dobbeltbetaling - Fejl i betaling - Svindel	Vi sender din anmodning om tilbagekaldelse af betalingen videre til modtagers bank. Modtagers accept er en forudsætning for, at betalingen kommer retur. Ekspeditionstiden er normalt 10 dage.
	Modtager har ikke fået betalingen	Vi efterlyser betalingen. Ekspeditionstiden er normalt 10 dage.
Overførsel fra udlandet	Kan ikke identificere betalingen Angiv, hvilken information der mangler: - Afsenders navn/adresse - Fakturanummer - Kundenummer - Andet	Vi beder afsenderbanken om de manglende oplysninger. Ekspeditionstiden er normalt 10 dage.
	Returnering af betaling Angiv årsag til returnering	Vi returnerer betalingen til afsender.

Hvem har adgang til 'Anmodning på udlandsbetaling'

'Anmodning på udlandsbetaling' følger de samme fuldmagtsregler, som ved oprettelse af overførsler til udlandet, så i nogle situationer skal en anden bruger godkende anmodningen.

Anmodning om at ændre udlandsbetaling

Hvordan opretter jeg en 'Anmodning på udlandsbetaling'

Der er flere måder du kan oprette en anmodning på:

- Via 'Kontobevægelser' under 'Konti'.
Åbn 'Vis posteringsdetaljer' (figur 1) for udlandsbetalingen og klik på 'Anmodning' (figur 2).
- Via 'Betalingsoversigt' under menuen 'Betalinge'.
Åbn 'Vis betaling' for den pågældende overførsel til udlandet og klik på 'Anmodning'.
- Via 'Indbetalinger fra udlandet' under 'Betalinge', 'Indbetalinger'.
Find den pågældende overførsel fra udlandet, klik på reference nummeret, derefter på 'Anmodning'.

Figur 1:

The screenshot shows the Danske Bank Business Online interface for account 'Konto - Valutakonto - 3001363001 NOK'. The page includes a navigation menu on the left with 'Business Online' and 'Konti' sections. The main content area displays search criteria for the account, including the account name, period (02.11.2011 - 03.11.2011), and options to view messages and future transactions. Below this, account details like IBAN (DK7030003001363001) and account holder (FINAN) are shown. A transaction list is displayed on 'Side 2 af 4', with columns for 'Bogført dato', 'Rentdato', and 'Tekst'. A green callout box highlights the 'Vis posteringsdetaljer' link for a transaction dated 03.11.2011.

Anmodning om at ændre udlandsbetaling

Figur 2:

•Landevalg: DK •Administration •Udskriv •Log-off

Business Online >

Konti ▾

- Kontooversigt
- Kontobevægelser
- Kontoindstillinger >

Vis posteringsdetaljer - Valutakonto - 3001363001 NOK

Konto: Valutakonto - 3001363001 NOK

Kontohaver: FINAN - 0023363001

Ifølge Deres ordre har vi foretaget følgende overførsel:

▼ Posteringsoplysninger

Ordregiver: FINAN
HOLMEN
2400 KØBENHAVN

Modtager: CREDITOR

Modtagers konto/IBAN: GB81LOYD30643714906568

Modtagers bank: LOYDGB21668
LLOYDS TSB BANK PLC.
18, PRINCE OF WALES WALK

Via bank: MIDLGB22
HSBC BANK PLC
P.O. BOX 181
27-32 POULTRY
LONDON EC2P 2BX, GREAT BRITAIN

► Afregningsoplysninger

► Meddelelse

Banken er uden ansvar for mulige fejl, forømmelser og forsinkelser begået af den valgte korrespondentbank og for dennes soliditet

► Tekniske posteringsoplysninger

[Printversion](#)

Bestil fil fra banken... Anmodning...

© Danske Bank 2015. 01-11-2015 16:37:00. Kundeidentifikator: 78111115

Callout box text: Klik på knappen "Anmodning..." og du dirigeres til funktionen, hvor du kan anmode om ændring af udlandsbetalingen.

Anmodning om at ændre udlandsbetaling

Startbillede til at oprette 'Anmodning på Udlandsbetaling'

Du har nu klikket på 'Anmodning...' og får vist følgende skærbillede.

I figuren nedenfor er udlandsbetalingen en overførsel til udlandet.

Figur 3:



Øverst vises posteringsdetaljerne for udlandsbetalingen. Nogle af detaljerne er skjult men kan bringes frem ved at klikke på teksten 'Yderligere detaljer om udlandsbetalingen' eller på '+'. De skjules på samme måde.

Typen af udlandsbetaling – *fra* eller *til* udlandet – er afgørende for, hvilke anmodningstyper, der vises.

Anmodning om at ændre udlandsbetaling

Anmodningstyper i forbindelse med overførsler til udlandet

Ændring af betaling

Du skal bruge denne anmodningstype, hvis du vil ændre en af følgende oplysninger i en overførsel til udlandet, der allerede er ekspederet.

- Beløb/Valuta
- Modtagers kontonummer
- Modtagers navn/adresse
- Meddelelse til modtager
- Modtagers bank
- BIC/SWIFT-adresse.

Figur 4:

•Landevalg: DK •Administration •Udskriv •Log-off

Business Online >

Betalinger ▾

- Opret betaling
- Betalingsoversigt
- Kreditoroversigt >
- Lønlister >
- Betalingsaftaler >
- Indbetalinger >
- Mappeoversigt >
- Vis anmodninger på udlandsbetalinger
- Betalingsindstillinger

Anmodning

Detaljer om udlandsbetaling

Konto: Valutakonto - 3001362011 NOK

Beløb: 7,01 EUR

Ekspeditionsdato: 03.11.2011

Yderligere detaljer om udlandsbetalingen

Anmodning

Anmodningstype:

Vores gebyr for denne anmodning er DKK 370,00

Udfyld kun de felter der skal ændres

Beløb/Valuta:

Modtagers kontonummer:

Modtagers navn og adresse:

Meddelelse til modtager:

Modtagers bank:

BIC/SWIFT-adresse:

Siden oprettet 13.11.18.11.2011.1692888 - Kundesupport telefon: 70 114 115

Anmodning "Ændring af betaling".
Du kan her ændre i:
- Beløb/Valuta
- Modtagers kontonummer
- Modtagers navn/adresse
- Meddelelse til modtager
- Modtagers bank
- BIC/SWIFT-adresse

Indtast dine ændringer og klik på knappen "Send anmodning".

Anmodning om at ændre udlandsbetaling

Tilbagekaldelse af betaling

Du skal bruge denne anmodningstype, hvis du vil tilbagekalde en overførsel til udlandet.

Hvad er årsagen til tilbagekaldelsen? Vælg blandt følgende

- Dobbeltbetaling
- Fejl i betaling
Angiv dernæst, hvad fejlen er
- Svindel
Angiv dernæst, hvori svindlen består

Figur 5:

Modtager har ikke fået betalingen

Du skal bruge denne anmodningstype, hvis modtageren af en overførsel til udlandet hævder ikke at have modtaget den.

Figur 6:

Anmodning om at ændre udlandsbetaling

Anmodningstyper i forbindelse med overførsler fra udlandet

Kan ikke identificere betalingen

Du skal bruge denne anmodningstype, hvis du ikke kan placere overførelsen fra udlandet og har brug for flere oplysninger.

Hvilke oplysninger mangler du? Vælg blandt følgende

- Afsenders navn/adresse
- Fakturanummer
- Kundennummer
- Andet

Figur 7:

•Landevalg: DK •Administration •Udskriv •Log-off

Business Online >

Betalinger >

Indbetalinger ▾

Indbetalinger fra FI-kort

Indbetalinger fra udlandet

Indbetalinger fra Netbetaling

Anmodning "Kan ikke placere betalingen".
Vælg hvilken information, der er mangelfuld:
- Afsenders navn/adresse
- Fakturanummer
- Kundennummer

Vælg den information, der er ønsket.
Klik på knappen "Send anmodning".

Anmodning

Detaljer om udlandsbetaling

Konto: Valutakonto - 3001362011 EUR

Beløb: 694,50 EUR

Ekspeditionsdato: 24.01.2011

Yderligere detaljer om udlandsbetalingen

Anmodning

Anmodningstype: Kan ikke placere betalingen

Vores standardgebyr for denne anmodning er DKK 600,00

Mangelfuld information: Afsenders navn og adresse

Fakturanummer

Kundennummer

Andet: Maksimalt plads til 140 tegn

Send anmodning Annuller

Side 1 af 1 | 24.01.2011 | 694,50 EUR | Kundennummer: 3001362011

Anmodning om at ændre udlandsbetaling

Returnering af betaling

Du skal bruge denne anmodningstype, hvis du vil returnere en overførsel fra udlandet.

Skriv årsagen – på engelsk, da beskeden sendes uændret til afsenders bank i udlandet.

Figur 8:

The screenshot shows the 'Anmodning' (Request) page in the Danske Bank Business Online system. The page title is 'Anmodning'. Under 'Detaljer om udlandsbetaling', the following information is displayed: Konto: Valutakonto - 3001362011 NOK, Beløb: 694,50 EUR, and Ekspeditionsdato: 24.01.2011. There is a link to 'Yderligere detaljer om udlandsbetalingen'. The 'Anmodning' section shows 'Anmodningstype' set to 'Returnering af betaling' and 'Årsag til returnering' with a text area containing 'Maksimalt plads til 140 tegn (skriv venligst på engelsk)'. At the bottom, there are 'Send anmodning' and 'Annuller' buttons. Two green callout boxes provide instructions: one says 'Anmodning "Returnering af betaling". Skriv årsagen til ønsket om at returnere udlandsbetalingen - helst på engelsk, da beskeden sendes uændret til afsenders bank.' and the other says 'Skriv årsagen og klik på knappen "Send anmodning".'

Accept af oprettelse af anmodning

Når du klikker på 'Send anmodning', bliver du bedt om at acceptere de indtastede oplysninger ved at afgive en Elektronisk underskrift (Figur 9 – anmodningstype "Returnering af betaling").

Indtast din personlige kode for at acceptere anmodningen eller klik på 'Annuller' for at fortryde.

Har du ikke autorisation/fuldmagt til at godkende anmodningen endeligt, skal en anden bruger godkende den. Oprettelse af anmodninger på udlandsbetalinger følger de samme autorisations- og fuldmagtsregler, som gælder når du opretter overførsler til udlandet.

Figur 9:

The screenshot shows the 'Elektronisk underskrift' (Electronic signature) dialog box. The title is 'Elektronisk underskrift'. The main text asks 'Vil du acceptere følgende?' (Do you accept the following?). Below this, it says 'Anmodning på udlandsbetaling Returnering af betaling' and 'Du har bedt os om at returnere denne betaling til afsender. Det koster dig ikke noget.' (You have asked us to return this payment to the sender. It costs you nothing.). The details shown are: Konto: Valutakonto - 3001732011 EUR, Anmodningstype: Returnering af betaling, and Årsag til returnering: The sender has asked us to return the amount due to a misunderstanding. At the bottom, there is a 'Udskriv' (Print) icon, the instruction 'Indtast din personlige kode for at godkende.' (Enter your personal code to confirm.), the 'Bruger-id: 972890', and a 'Personlig kode:' field. There are 'OK' and 'Annuller' buttons at the bottom right.

Anmodning om at ændre udlandsbetaling

Meddelelser fra banken Om anmodninger

Du modtager løbende meddelelser om status på din anmodning. Meddelelserne finder du nemmest ved at klikke på 'Betaling', og dernæst 'Vis anmodninger på udlandsbetalinger', fanen 'Meddelelsesoversigt'.

Her kan du følge status på anmodningen og få løbende meddelelser.

I kolonnen 'Status' kan du se, om meddelelsen er

- Ulæst
- Læst
- Ikke besvaret
- Sendt

Her vises en anmodning, hvor modtageren ikke har fået udlandsbetalingen.

Figur 10:

•Landevalg: NO •Administration •Udskriv •Log-off

Business Online >

Betalinger >

- Opret betaling
- Betalingsoversigt
- Kreditoroversigt >
- Lønlister >
- Betalingsaftaler >
- Afregnede online-betalinger
- Indbetalinger >
- Mappeoversigt >
- Vis anmodninger på udlandsbetalinger
- Betalingsindstillinger

Vis anmodning

Detaljer om udlandsbetaling

Konto: Valutakonto - 3001362011 NOK

Beløb: 7,01 EUR

Ekspeditionsdato: 03.11.2011

Yderligere detaljer om udlandsbetalingen

Anmodningsdetaljer

Anmodningstype: Modtager har ikke fået betalingen

Anmodningsnummer: 0000737217

Status på anmodning: 1 gang

Anmodning historik

Meddelelsesoversigt **Ny meddelelse**

Emne	Status	Dato
Bekræftelse	Ulæst	18-11-2011

Side 1 af 1: < 1 >

Tilbage

Side nr. best nr: 13:41 - 18-11-2011 - f:972890 - Kundensupport telefonnr: 20-114-115

Under fanen "Meddelelsesoversigt" kan du følge anmodnings gang. Her vil vi løbende give meddelelser vedrørende anmodningen. Du vil også her finde meddelelser, hvor vi ønsker et svar fra jer.

Klik på "+" eller teksten for at se flere detaljer om udlandsbetalingen.

Klik på "+" eller teksten for at se hvem der har oprettet og godkendt anmodningen.

Anmodning om at ændre udlandsbetaling

Send ny meddelelse om anmodning

Du kan sende en meddelelse til os om anmodningen på to måder:

- Meddelelse
 - hvis du har spørgsmål om din anmodning
- Ændring til oprettet anmodning
 - hvis du har ændring til indholdet i anmodningen.
 Denne type kræver accept via elektronisk underskrift.

Figur 11:

•Landevalg: DK •Administration •Udskriv •Log-off

Business Online >

Betalinger ▾

- Opret betaling
- Betalingsoversigt
- Kreditoroversigt >
- Lønlistes >
- Betalingsaftaler >
- Indbetalinger >
- Mappeoversigt >
- Vis anmodninger på udlandsbetalinger
- Betalingsindstillinger

Vis anmodning

Detaljer om udlandsbetaling

Konto: Valutakonto - 3001362011 NOK

Beløb: 7,01 EUR

Ekspeditionsdato: 01.11.2011

Yderligere detaljer om udlandsbetalingen

Anmodningsdetaljer

Anmodningstype: Ændring af betaling

Anmodningsnummer: 0000732687

Status på anmodning: I gang

Beløb/Valuta: 17,00 EUR

Anmodning historik

Meddelelsesoversigt **Ny meddelelse**

Emne:

Meddelelse:

Meddelelse Ændring til oprettet anmodning

Under fanen "Ny meddelelse" kan du:
 - sende en meddelelse til banken vedrørende anmodningen. Vælg "Meddelelse"
 - sende en ændring til anmodningen. Vælg "Ændring til oprettet anmodning". Denne type meddelelse kan kræve godkendelse af en anden bruger.
 Klik på knappen "Send" for at sende meddelelsen eller på knappen "Tilbage" for at fortyde.

Klik på "+" eller teksten for at se flere detaljer om udlandsbetalingen

Anmodning om at ændre udlandsbetaling

Oversigt over anmodninger på udlandsbetalinger

Du kan bruge den samme fremgangsmåde, som når du opretter en anmodning på en udlandsbetaling – via 'Kontobevægelser', 'Betalingsoversigt' eller 'Indbetalinger fra udlandet'. Her ser du anmodningen for den specifikke udlandsbetaling.

Ønsker du en oversigt over de anmodninger, I har oprettet (figur 12), finder du den under 'Vis anmodninger på udlandsbetalinger' under 'Betalinger'. Her kan du også søge efter en specifik anmodning.

Figur 12:

The screenshot shows the 'Oversigt over anmodninger' page in the Danske Bank Business Online system. The page has a navigation menu on the left under 'Business Online' and 'Betalinger'. The main content area includes search filters for 'Dato for anmodning' (Date of request) with a date range selector, 'Kontonummer / IBAN' (Account number / IBAN), and 'Anmodningsnummer' (Request number). There are also checkboxes for filtering by status: 'der afventer jeres godkendelse' (awaiting your approval), 'der er lukket' (closed), 'der er ændret og afventer jeres godkendelse' (changed and awaiting your approval), 'der er under behandling' (under processing), and 'med en meddelelse, som afventer jeres svar' (with a message awaiting your response). A 'Søg' (Search) button is located below the filters.

▲ Beløb	▲ Valuta	▲ Din konto	▲ Dato for anmodning	▲ Anmodningsnummer	▲ Anmodningstype	▲ Status
303,03	EUR	3001362011	16.11.2011	EI-0000736601	Ændring af betaling	Afventer 2. godkendelse
1.502,00	EUR	3001362011	16.11.2011	EI-0000736504	Ændring af betaling	Afventer 2. godkendelse
155,33	EUR	81012112011	14.11.2011	EI-0000735541	Ændring af betaling	Afventer 2. godkendelse
7,01	EUR	3001362011	15.11.2011	EI-0000736171	Modtager har ikke fået betalingen	1 gang
7,01	EUR	97600502011	14.11.2011	EI-0000736023	Tilbagekaldelse af betaling	1 gang
10,00	DKK	97600502011	14.11.2011	EI-0000735282	Returnering af betaling	1 gang
122,33	SEK	81012112011	14.11.2011	EI-0000735263	Modtager har ikke fået betalingen	1 gang
7,01	EUR	97600502011	14.11.2011	EI-0000735235	Ændring af betaling	1 gang
6.000,00	DKK	97600502011	14.11.2011	EI-0000735210	Kan ikke placere betalingen	1 gang
40.005,00	DKK	97600502011	14.11.2011	EI-0000735045	Returnering af betaling	1 gang

Page 1 of 6: 1 2 3 4 5 6

Anmodning om at ændre udlandsbetaling

Anmodninger/meddelelser, der afventer færdigbehandling

På forsiden i Business Online kan du få et overblik over anmodninger eller meddelelser, der afventer jeres færdigbehandling.

Anmodninger der afventer jeres færdigbehandling

For anmodninger, der endnu ikke er godkendt af jer – f.eks. afventer 2. godkendelse – står der 'Der er anmodninger, der afventer godkendelse'.

Meddelelser der afventer svar fra jer

For meddelelser, hvor vi venter på et svar fra jer – f.eks. yderligere oplysninger – står der 'Der er meddelelser, der afventer svar'.

Figur 13:

The screenshot shows the Danske Bank Business Online interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Landevalg: DK', 'Administration', 'Udskriv', and 'Log-off'. On the left, a 'Business Online' menu lists options like 'Konti', 'Betaling', 'Filer', 'eArkiver', 'Administration', and 'Kontakt og hjælp'. The main content area features a 'Velkommen til Business Online' banner and a section titled 'Afventer færdigbehandling'. This section contains three red 'NB!' notices: 'Der er åbne mapper', 'Der er betalinger, som mangler godkendelse', and 'Der er anmodninger, der afventer godkendelse'. A green box highlights the third notice, with a callout explaining that it shows pending international payments. Below this, there is a message about account overview and a link to 'Konti på Forsiden'. On the right, there are sections for 'Information' (with links for news, service, status, etc.), 'Vigtig information' (with a link for updated terms), and 'Seneste nyhed' (with a link for international account administration).

Her vises anmodninger på udlandsbetalinger, hvor der endnu ikke er foretaget godkendelse af anmodningen af en anden bruger. Den anden linje viser meddelelser fra banken, hvor et svar fra jer endnu ikke er givet.