

Betingelser for Danske Netbank - Forening

Gælder fra den 13. december 2021

Her kan du læse om de betingelser, der gælder for aftaler om Danske Netbank Forening – Danske Banks internetbank for foreninger, hvor brugeren får adgang til konti og depoter, der tilhører aftalehaver.

Begreber

Aftalehaver er den forening, der indgår aftalen om Danske Netbank Forening.

Bruger er den person, som aftalehaveren har givet fuldmagt til at bruge Danske Netbank Forening.

1 Muligheder med Danske Netbank Forening

Der kan kun være én bruger tilsluttet den enkelte aftale om Danske Netbank Forening, så hvis aftalehaver vil knytte en ny bruger til den enkelte aftale, skal aftalen ændres.

Danske Netbank Forening har åbent døgnnet rundt alle årets dage og kan bl.a. bruges til at

- se konti og depoter og få oplysninger om gennemførte og fremtidige bevægelser
- overføre penge til aftalehavers eller andres konti i Danske Bank og andre pengeinstitutter i Danmark og i de fleste lande i udlandet
- betale indbetalingskort

- handle værdipapirer
- kommunikere elektronisk med os, hvilket betyder, at vi kan sende information, herunder dokumenter (post), elektronisk til Danske Netbank Forening.

Alle de aktuelle funktioner kan ses i netbanken.

1.1 Adgang til konti og depoter

Danske Netbank Forening giver brugeren adgang til at se og/eller disponere på alle aftalehavers nuværende og fremtidige konti og depoter, som brugeren har eller får fuldmagt til.

Brugeren kan kun disponere på konti og depoter ud fra de regler, der gælder for den enkelte konto og det enkelte depot. Når brugeren skal overføre penge til en konto i Danmark, bliver han bedt om at indtaste registreringsnummer og kontonummer på modtagerens konto og en eventuel dato for overførslen – se i øvrigt hjælpefunktionerne på de enkelte skærmbilleder i netbanken.

Når brugeren skal foretage en betaling til udlandet, skal han bl.a. oplyse beløbsmodtagerens kontonummer/IBAN, SWIFT-adresse og en eventuel dato for betalingen.

Læs mere i "Priser og vilkår for udenlandske overførsler til og fra Danmark samt overførsler i anden valuta end DKK i Danmark – forbrugere" og i hjælpefunktionerne på de enkelte skærmbilleder i netbanken.

Det er netbankens forskellige funktioner til betalinger, overførsler og handel med værdipapirer, der skal bruges. Ordrene gennemføres ikke, hvis de er afgivet i funktionen "Post".

Når brugeren har indtastet en ordre i Danske Netbank Forening, skal han godkende betalingen/ordren med sin adgangskode – se dog næste afsnit vedrørende udenlandsbetalinger.

Tidspunktet for, hvornår brugeren har godkendt betalingen, er afsendelsestidspunktet for ordren. Umiddelbart herefter får brugeren en bekræftelse på, at vi har modtaget ordren, og at den gennemføres på den valgte dato – se dog pkt. 1.2 om tidsfrister.

Hvis du har oprettet en udlandsbetaling, kan du komme ud for, at du sammen med bekræftelsen om, at vi har modtaget ordren, får en meddelelse om, at vi sender en sms med en kode til dig på det mobilnummer, du har registreret i netbank. I sms-en vil du få oplyst, hvilket beløb du er ved at overføre, og du vil få oplyst en kode, du skal indtaste i netbanken. Hvis koden ikke bliver indtastet, kan banken vælge ikke at gennemføre ordren.

Vi har ikke pligt til at gennemføre ordrer

- der ikke er dækning for
- der ikke kan gennemføres, fordi informationerne er mangelfulde
- hvis aftalehaver eller bruger erklæres konkurs, kommer under rekonstruktionsbehandling eller anden insolvent bobehandling, indleder forhandling om gældssanering eller akkord, herunder beder banken eller anden kreditor om frivillig akkord
- hvis aftalehaver eller bruger afgår ved døden
- der strider mod nationalt eller internationalt vedtagne sanktioner eller som banken i øvrigt ikke lovligt kan gennemføre.

1.2 Tidsfrister, bogføringsdato og rentedato

Der er forskellige tidsfrister for, hvornår vi skal have modtaget ordrer for at kunne gennemføre dem rettidigt. Tidsfrister, bogføringsdato og rentedato kan ses i netbanken under menupunktet Om Danske Netbank Forening.

1.3 Handel med værdipapirer

For værdipapirhandel med Danske Bank gælder "Betingelser for handel med værdipapirer".

I Danske Netbank Forening tilbyder vi ikke rådgivning, men alene ekspedition. For værdipapirer som f.eks. aktier, obligationer, investeringsforeningsbeviser/UCITS funde gennemføres handlerne som "execution only" (udelukkende ordreudførelse).

Det betyder, at vi ikke kontrollerer, om aftalehaver eller bruger har kendskab til og erfaring med den konkrete type af værdipapir – og dermed ikke vurderer, om værdipapiret er en hensigtsmæssig investering for aftalehaver.

1.3.2 Informationer i Danske Netbank Forening

Danske Netbank Forening indeholder en række analyser, beregninger, vurderinger og skøn udarbejdet af Danske Bank. Vi har i den forbindelse søgt at sikre, at indholdet på siderne er korrekt og retvisende. Vi påtager os imidlertid ikke noget ansvar for sidernes nøjagtighed og fuldkommenhed.

Netbanken indeholder også informationer fra vores samarbejdspartnere. Vi har udvalgt samarbejdspartnerne med omhu, men påtager os ikke noget ansvar for de informationer, vi videregiver.

Vi påtager os ikke noget ansvar for tab, der følger af dispositioner foretaget på baggrund af de informationer, der er tilgængelige i netbanken. Da disse informationer alene er udarbejdet til orientering, skal de ikke opfattes som hverken tilbud eller opfordring til at købe eller sælge værdipapirer, valuta eller indgå kontrakter om finansielle instrumenter. Netbankens informationer, analyser, beregninger, vurderinger og skøn træder ikke i stedet for udøvelsen af dit eget skøn over, hvordan der skal disponeres.

1.4 Beløbsgrænser

Der er fastsat grænser for, hvor stort et samlet beløb der kan gennemføres betalinger og overførsler for i døgnet, og hvor stort et beløb der kan handles værdipapirer for pr. handel.

De aktuelle beløbsgrænser står i Danske Netbank Forening og oplyses i vores afdelinger.

2 Vilkår for at bruge Danske Netbank Forening

Når der indgås en aftale om Danske Netbank Forening, får den bruger, som aftalehaveren giver fuldmagt til, adgang til at forespørge og/eller disponere over (en del af) aftalehavers engagement i Danske Bank via Danske Netbank Forening.

Brugeren får adgang til netbanken med sit personlige NemID eller MitID. I praksis foregår det for eksempel ved, at brugeren laver en kontooverførsel i netbanken og accepterer den ved at bruge sit NemID eller MitID.

Transaktioner, der sker med brugerens NemID eller MitID, forpligter aftalehaveren på samme måde som aftaler, der er indgået med aftalehavers fysiske underskrift.

2.1 Opbevaring af identifikationsmidler

Reglerne om NemID, herunder reglerne for sikker opbevaring af bruger-id, adgangskode, nøglekort, nøgleviser og nøgleapp står i Regler for NemID til netbank og offentlig digital signatur på www.nemid.nu.

Reglerne om MitID, herunder MitID adgangskode, -kodeviser, -kodeoplæser, -chip og -app findes på www.MitID.dk.

Generelt gælder, at brugers identifikationsmidler kun må bruges af bruger selv.

Bruger må ikke oplyse adgangskode og/eller nøgler til andre, herunder medlemmer i sin husstand, ligesom bruger heller ikke må skrive adgangskoden ned og opbevare den sammen med sine andre identifikationsmidler.

Af sikkerhedsmæssige årsager skal bruger vælge en adgangskode, som han kan huske og lære koden udenad. Hvis bruger får mistanke om, at andre har fået kendskab til sit NemID, skal han straks kontakte os eller DanID. Har brugeren mistanke om, at andre har fået kendskab til sit personlige MitID, skal han kontakte os eller MitID. Se pkt. 15 Spærring og advarsel ved misbrug og uregelmæssigheder.

3 Autorisation af transaktioner

Brugen af NemID eller MitID er juridisk bindende på samme måde som en fysisk underskrift og transaktioner med brug af disse sikkerhedsløsninger anses som autoriseret.

4 Adgang til flere Danske Netbank-aftaler

Hvis brugeren er bruger på flere aftaler om Danske Netbank (for eksempel Danske Netbank – forbrugere, Danske Netbank Forening eller Danske Netbank Erhverv), kan han logge på og disponere på dem alle med sit personlige NemID eller MitID.

Hver gang han logger på Danske Netbank, skal han vælge, hvilken aftale han ønsker adgang til. Brugeren har også mulighed for at vælge at komme direkte til en af sine aftaler, når han logger på. Når brugeren er inde på en aftale, kan han skifte til en anden uden at skulle logge på igen.

Når brugeren benytter sit NemID eller MitID til at

disponere på de andre netbank-aftaler, han har adgang til, sker det efter reglerne for disse aftaler, herunder reglerne for ansvar ved tredjemandsmisbrug. Ansvarsreglerne kan således være forskellige, alt efter hvilken netbank-aftale brugeren disponerer på.

5 Sikkerhed på brugerens/aftalehaverens computer

For at undgå misbrug af Danske Netbank Forening er det vigtigt, at brugeren/aftalehaver beskytter sin computer med de seneste programopdateringer og ved at bruge antivirus og en firewall. På www.danskebank.dk findes der flere gode råd om sikkerhed.

6 Kontrol af posteringer og bevægelser

Når en transaktion er gennemført, fremgår den af posteringsoversigten i netbanken, hvor alle transaktioner der er udført i en periode på op til 13 måneder, kan ses.

Hver måned kan brugeren se, hvor meget aftalehaver har betalt i gebyrer den seneste måned. Derudover sender vi regelmæssigt konto- og depotudskrifter ifølge bestemmelserne for de enkelte konti og depoter.

Brugeren bør være opmærksom på, at der kan være bevægelser, der ikke er endeligt registreret på kontoen eller depotet.

Både aftalehaver og bruger har pligt til løbende at kontrollere posteringerne/bevægelserne på aftalehavers konti og depoter. Hvis de ved kontrollen opdager transaktioner, som de ikke mener at have foretaget, skal de snarest muligt kontakte os – vær dog opmærksom på tidsfristen, som står i pkt. 8.

7 Tilbagekaldelse af betalinger/ordrer, som brugeren har godkendt

Både aftalehaver og bruger kan tilbagekalde ordrer om kontooverførsler og betaling af indbetalingskort, der er afgivet via Danske Netbank Forening. Det kan ske til og med sidste bankdag før den bankdag, ordren ønskes udført.

Betalinger via BS (Betalingservice) kan tilbagekaldes til og med den 7. i betalingsmåneden. Hvis denne dag ikke er en bankdag, er fristen den foregående bankdag.

Læs mere om, hvordan en betaling tilbagekaldes inden for tidsfristerne under Spørgsmål og svar i netbanken.

Ordre om gennemsnitskurshandler (ikke strakshandler) kan kaldes tilbage samme bankdag, som de er afgivet, mens ordre om fremtidige værdipapirhandler kan kaldes tilbage indtil bankdagen før handelsdagen.

Læs mere om, hvordan en værdipapirhandel tilbagekaldes inden for tidsfristerne under hjælpefunktionerne i netbanken.

Kontakt os om en eventuel tilbagekaldelse af andre typer ordrer.

8 Uautoriserede betalinger/ordrer

Hvis aftalehaveren og brugeren mener, at der er gennemført en eller flere betalinger/ordrer, som brugeren ikke har godkendt, skal vi kontaktes hurtigst muligt, efter at aftalehaver eller bruger er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion.

Når vi vurderer, om vi er blevet kontaktet rettidigt, lægger vi vægt på aftalehavers og brugers pligt til at kontrollere

posteringer/bevægelser på aftalehavers konti og depoter, jf. pkt. 6.

Under alle omstændigheder skal aftalehaver eller bruger kontakte os senest 13 måneder efter, at beløbet er hævet på aftalehavers konto.

8.1 Behandling af indsigelser vedrørende uautoriserede betalinger

Når aftalehaveren eller brugeren har kontaktet os, undersøger vi indsigelsen. Og mens indsigelsen bliver undersøgt nærmere, bliver beløbet normalt sat ind på aftalehavers konto.

Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, hæver vi igen beløbet på aftalehavers konto. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af Danske Netbank Forening, hæfter aftalehaver efter reglerne i pkt. 9 om Aftalehavers ansvar.

Hvis indsigelsen viser sig at være uberettiget, kan vi kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev sat ind på aftalehavers konto, og indtil beløbet hæves igen, og eventuelle gebyrer for at finde notakopi frem, jf. prislisten.

9 Aftalehaverens ansvar

9.1 Misbrug med NemID eller MitID

Når brugerens NemID eller MitID har været brugt, gælder følgende:

- Aftalehaver skal dække tab op til 375 kr. (selvrisiko), hvis brugerens NemID eller MitID er blevet misbrugt af en anden.

- Aftalehaver skal dække tab op til 8.000 kr. (inkl. selvrisiko), hvis vi kan bevise, at brugerens NemID eller MitID har været brugt, og brugeren ikke har kontaktet os for at spærre aftalen hurtigst muligt, efter han har opdaget, at hans nøgler er bortkommet, eller at en anden har fået kendskab til hans adgangskode og/eller en eller flere af hans nøgler. Det samme gælder, hvis brugeren har oplyst sin adgangskode og/eller en eller flere af sine nøgler til misbrugeren, men at betingelserne for at dække det fulde tab ikke er opfyldt, eller hvis brugeren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort misbruget.
- Aftalehaver skal dække det fulde tab, hvis brugerens NemID eller MitID har været brugt, og vi kan godtgøre, at brugeren har oplyst sin adgangskode og/eller en eller flere af sine nøgler til misbrugeren, og at brugeren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.
- Aftalehaver skal desuden dække det fulde tab, hvis brugeren har handlet svigagtigt, eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser til at beskytte sit NemID eller MitID, jf. pkt. 3, eller spærre aftalen, jf. pkt. 21.
- Aftalehaver er dog ikke ansvarlig for tab, der opstår, efter at vi har fået besked om spærring af aftalen.

Læs mere om ansvarsreglerne i §§ 97, 98 og 100 i Lov om betalinger på www.danskebank.dk/lovuddrag. Hvis brugerens NemID eller MitID benyttes i andre Danske Netbank-aftaler, som brugeren har brugeradgang til, er det

ansvarsreglerne i disse aftaler, der finder anvendelse, jf. pkt. 4.

10 Bankens erstatningsansvar

Vores erstatningsansvar er beskrevet i Almindelige Forretningsbetingelser – forbrugere.

11 Brug af oplysninger i Danske Netbank Forening

Kursoplysninger og andre serviceydelser i Danske Netbank Forening er kun til aftalehavers og brugerens brug. Det er ikke tilladt at give dem videre til andre mod eller uden vederlag, medmindre vi skriftligt har givet tilladelse til det.

12 Klager

Aftalehaveren skal altid kontakte sin afdeling, hvis han er uenig med Danske Bank om et forretningsforhold. Aftalehaveren er også velkommen til at ringe til 70 123 456, som har åben alle dage. På den måde sikrer vi, at uenigheden ikke skyldes en misforståelse.

Hvis aftalehaveren fortsat er uenig eller utilfreds med resultatet, skal han skrive til vores Complaint Management Function, der er klageansvarlig i banken.

Adressen er

Complaint Management Function
Holmens Kanal 2-12
1092 København K.
klageservice@danskebank.dk

Er resultat fortsat ikke tilfredsstillende for aftalehaveren, kan han klage til Pengeinstitutankenævnet eller Forbrugerombudsmanden.

13 Ændring af betingelserne og mulighederne i Danske Netbank Forening

Vi kan til enhver tid uden varsel ændre disse betingelser og mulighederne i Danske Netbank Forening, hvis ændringerne er til fordel for aftalehaver. Hvis ændringerne er til ugunst for aftalehaver, kan vi ændre dem med to måneders varsel. Aftalehaver får besked om ændringer pr. brev eller ved elektronisk meddelelse – f.eks. pr. e-mail eller som elektronisk besked i netbanken.

Ændrer vi betingelserne, skal aftalehaver – senest inden ændringerne træder i kraft – give os besked, hvis han ikke ønsker at være bundet af de nye betingelser. Hører vi ikke fra aftalehaver, betragter vi det som hans accept af ændringerne.

Hvis aftalehaver giver os besked om, at han ikke ønsker at være bundet af de nye betingelser, anser vi aftalen for at være ophørt på det tidspunkt, de nye betingelser træder i kraft.

14 Opsigelse

Aftalehaveren kan skriftligt opsigte aftalen om Danske Netbank Forening uden varsel.

Vi kan skriftligt opsigte aftalen med to måneders varsel. I tilfælde af misligholdelse har vi dog ret til at ophæve aftalen uden varsel.

Ordrer og aftaler, der er indgået inden tidspunktet for opsigelsen, bliver gennemført, jf. dog pkt.1.1.

15 Omkostninger ved tilslutning og brug af Danske Netbank Forening

Den aktuelle prisoversigt findes i Danske Netbank Forening, hvor de mest almindelige gebyrer for brug af netbanken fremgår.

Vi hæver gebyrer, der betales for at udføre en transaktion, på samme konto, som transaktionen hæves på.

Vi kan tage betaling for at hjælpe med at forsøge at tilbageføre beløb, som brugeren/-aftalehaveren ved en fejl har overført til en forkert konto, fordi brugeren har oplyst en forkert identifikationskode.

16 Vurdering af ansøgere

Før vi tilbyder Danske Netbank Forening, foretager vi en individuel vurdering af kundeforholdet. Vi har ret til at afvise at indgå en aftale med aftalehaveren og til at afvise den person, aftalehaveren anviser som bruger.

17 Brug, opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger og oplysninger om indkøb m.v.

Når brugeren benytter Danske Netbank Forening, registrerer vi bruger-id, beløbsafsenderens og en eventuel beløbsmodtagers kontonummer, beløbet og datoen for transaktionen.

Hvis systemet bruges til at overføre beløb, sender vi oplysninger om beløbet, datoen for transaktionen og en

eventuel besked videre til beløbsmodtager. Det sker via beløbsmodtagers pengeinstitut og pengeinstitutts data- og afregningscenter.

Oplysningerne opbevares hos beløbsmodtagerens pengeinstitut og her i banken. Oplysningerne bruges til bogføring, kontoudskrifter og ved eventuel senere rettelse af fejl.

Oplysningerne gives kun videre, hvor lovgivningen kræver det eller til brug i retssager om krav, der er opstået i forbindelse med brug af systemet.

Oplysningerne opbevares i det år, de registreres, og i de følgende fem år.

18 Brugerens handel med værdipapirer

Hvis aftalehaveren ønsker, at brugeren skal handle med værdipapirer på aftalehavers vegne, bør aftalehaveren sikre, at brugeren kender de relevante dele af aftalehavers investeringsprofil. Aftalehaver/bruger skal også være opmærksomme på, at aftalehaveren kan risikere tab ved investeringen.

Vi anbefaler, at både aftalehaver og bruger læser "Oplysninger om handel med værdipapirer", før brugeren handler værdipapirer. Her er der informationer om blandt andet investeringsprofil, typer af værdipapirer og valg af investeringer. Aftalehaveren og brugeren skal samtidig være opmærksomme på, at der er særlige regler om skat og intern viden ved værdipapirhandel. Det står der mere om i netbankens hjælpebilleder og i "Oplysninger om handel med værdipapirer".

19 Automatisk tilmelding til modtagelse af dokumenter (post) fra banken i digital postmappe

Disse betingelser gælder kun, hvis aftalehaver ikke har e-Boks.

Når der indgås en aftale om Danske Netbank Forening, meldes aftalehaver automatisk til at modtage dokumenter (post) fra Danske Bank i den digitale postmappe i netbanken.

Aftalehaver modtager de digitale dokumenter i samme omfang og med samme retsvirkning, som almindelig post på papir.

Når aftalehaver har givet brugeren fuldmagt til at bruge Danske Netbank Forening, er det alene brugeren, der har adgang til den elektroniske postmappe.

19.1 Dokumenter, som modtages digitalt

Aftalehaver får alle de dokumenter, som vi sender elektronisk, i den digitale postmappe – og får derfor ikke dokumenterne som almindelig post på papir.

De digitale dokumenter kan f.eks. være kontoudskrifter, fondsnotaer, meddelelser om betalinger og diverse oversigter.

Typerne og omfanget af de digitale dokumenter, som aftalehaver vil modtage, vil løbende blive udvidet.

19.2 Opbevaring m.v.

Vi opbevarer indholdet af de digitale dokumenter i den digitale postmappe i mindst det løbende år plus fem år. Aftalehaver skal dog være opmærksom på, at dokumenterne bliver slettet, hvis han skifter pengeinstitut eller af anden årsag ikke længere har netbank.

Vil aftalehaver selv opbevare dokumenterne, kan bruger udskrive eller gemme dem på en pc. Vi anbefaler, at aftalehaver og bruger aftaler, på hvilken måde og på hvilken pc det skal ske.

19.3 Ansvar

19.3.1 Aftalehavers ansvar

Bruger har på vegne af aftalehaver ansvar for løbende at åbne og kontrollere de digitale dokumenter fra banken. Brugeren bør omhyggeligt kontrollere de digitale dokumenter, ligesom hvis de var sendt som almindelig post på papir. Desuden har aftalehaver samme ansvar, som hvis de digitale dokumenter var sendt som almindelig post på papir.

Hvis brugeren i en periode ikke har adgang til Danske Netbank Forening, skal aftalehaver straks kontakte os og oplyse, om vi skal sende dokumenterne som almindelig post på papir.

19.3.2 Vores ansvar

Vores ansvar er reguleret af bestemmelserne om ansvar i Almindelige Forretningsbetingelser - forbrugere.

Vi forbeholder os ret til at sende digitale dokumenter som almindelig post på papir.

19.4 Framelding

Aftalehaver og bruger kan til enhver tid framelde sig modtagelse af digitale dokumenter fra Danske Bank. Frameldingen skal være skriftlig. Brugeren kan desuden framelde modtagelse af digitale dokumenter direkte i Danske Netbank Forening.

Aftalehaver skal være opmærksom på, at der kan gå op til 12 dage, fra vi har modtaget frameldingen, til ændringen træder i kraft.

19.5 Ophør

Hvis netbanksaftalen ophører – uanset af hvilken årsag – ophører muligheden for at modtage digitale dokumenter i den digitale postmappe også.

19.6 Digital Betalingsinformation (Betalingservice)

Hvis aftalehaver nu eller senere vælger at betale regninger via Betalingservice, omfatter den automatiske tilmelding til at modtage dokumenter (post) fra banken i digital postmappe også aftalehavers betalingsinformation.

Aftalehaver vil derfor få sin betalingsinformation i den digitale postmappe. Brugeren modtager på vegne af aftalehaver de digitale dokumenter i samme omfang og med samme retsvirkning som almindelig post på papir.

19.6.1 Opbevaring

Den digitale betalingsinformation er tilgængelig i den almindelige del i Danske Netbank Forening i den måned, hvor betalingen er gennemført og i de efterfølgende 13 måneder.

I den digitale postmappe bliver betalingsinformationen opbevaret efter de retningslinjer, der står i pkt. 19.2.

Vil aftalehaver selv opbevare den digitale betalingsinformation, kan bruger udskrive eller gemme den på en pc.

19.6.2 Modtagelse på papir

Hvis aftalehaver vil modtage sine betalingsinformationer (BS-oversigter) som almindelig post på papir, skal han

framelde sig modtagelse af digitale dokumenter. Herefter får aftalehaver alle dokumenter fra Danske Bank som almindelig post (på papir).

Vil aftalehaver framelde sig modtagelsen af digitale BS-oversigter fra Danske Bank, skal det ske senest 12 dage før den første i den måned, ændringen skal have virkning fra, hvis aftalehaver vil være sikker på at få dokumenterne som almindelig post på papir fra den ønskede måned.

19.6.3 Skift af pengeinstitut

Hvis aftalehaver skifter pengeinstitut, skal han aftale med sit nye pengeinstitut, hvordan han ønsker at få betalingsinformationerne.

19.6.4 Særlige forhold

For tilmeldingen til Betalingsservice gælder "Generelle regler for debitorer i Betalingsservice pr. 1. Januar 2018". Aftalehaver skal særligt være opmærksom på pkt. 7 "Særligt om digital betalingsinformation".

20 Tekniske krav

For at bruge Danske Netbank Forening skal computeren have adgang til internettet og have installeret en webbrowser. De specifikke krav til computeren findes på www.danskebank.dk/danskenetbank.

21 Spærring og advarsel mod misbrug og uregelmæssigheder

21.1 Misbrug af brugerens NemID og spærring

Bruger kan spærre adgangen til sin aftale om Danske Netbank Forening ved at ringe til Kortstop på 70 20 70 20.

Der er åbent døgnet rundt.

Herefter sender vi en bekræftelse på spærringen, hvor vi oplyser det tidspunkt, hvor vi fik besked om spærringen.

Bruger kan også spærre for adgangen til sin aftale om Danske Netbank Forening ved at spærre alle sine identifikationsmidler til NemID eller MitID, eller sit NemID eller MitID.

Bruger har pligt til straks at kontakte os, hvis han opdager eller får mistanke om uregelmæssigheder eller misbrug af sin aftale om Danske Netbank Forening.

Vi forbeholder os også ret til uden varsel at spærre for adgangen til brugers aftale om Danske Netbank Forening, hvis vi opdager eller får mistanke om uregelmæssigheder eller misbrug af aftalen.

For at ophæve spærringen skal bruger kontakte Kundesupport - se nedenfor.

21.2 Bankens underretning om misbrug og sikkerhedstrusler

Banken vil kontakte aftalehaver, hvis banken får mistanke om misbrug af aftalen eller konstaterer et faktisk misbrug. Ligeledes vil banken kontakte aftalehaver, hvis banken bliver opmærksom på konkrete sikkerhedstrusler. En sådan underretning vil ske på en sikker måde, og aftalehaver vil efter bankens vurdering modtage meddelelse i Danske Netbank Forening, Danske Netpost, e-Boks, pr. e-mail eller ved telefonisk henvendelse.

22 Nyt eksemplar af betingelserne

Betingelserne findes også på www.danskebank.dk under menupunktet Mindre erhverv - Netbank - Om netbank og fås på papir i vores afdelinger.

23 Kundesupport - telefon 70 105 501

Kundesupport besvarer spørgsmål om installation og betjening af Danske Netbank Forening.

Kundesupport har åbent

mandag-torsdag	kl. 8.00 - 23.00
fredag	kl. 8.00 - 20.00
lørdag	kl. 9.00 - 19.00
søndag	kl. 9.00 - 23.00

Opkald til Kundesupport koster normal telefontakst. Kundesupport kan også kontaktes via netbanken og www.danskebank.dk.

24 Klager

Den kundeansvarlige afdeling kan kontaktes, hvis der er uenighed med banken om et forretningsforhold. Alternativ kan banken kontaktes på 70 12 34 56, som har åben alle dage. På den måde sikrer vi, at uenigheden ikke beror på en misforståelse.

Hvis der fortsat er uenighed eller utilfredshed med resultatet, kan vores Complaint Management Function, der er klageansvarlig i banken, kontaktes. Adressen er:

Danske Bank
Complaint Management Function
Holmens Kanal 2-12
1092 København K
klageservice@danskebank.dk.

Fører en sådan henvendelse ikke til et resultat, der er tilfredsstillende, kan der klages til

Det finansielle ankenævn
Store Kongensgade 62, 2. sal
1264 København K,
www.fanke.dk.

eller

Forbrugerombudsmanden
Carl Jakobsens Vej 35
2500 Valby
forbrugerombudsmanden@kfst.dk.