

Betingelser for Danske Mobilbank – forbrugere

Gælder fra den 20. november 2019

Danske Mobilbank er Danske Banks digitale løsning til mobile enheder som eksempelvis mobiltelefoner. For at kunne bruge Danske Mobilbank – forbrugere skal du have en aftale om Danske Netbank – forbrugere.

For Danske mobilbank – forbrugere gælder desuden Betingelser for Danske Netbank – forbrugere, i det omfang de ikke er fraveget.

1 Muligheder for brug af Danske Mobilbank

Danske Mobilbank indeholder i vidt omfang de samme funktioner som Danske Netbank. Afhængig af hvilken mobil enhed og hvilket system du bruger, giver Danske Mobilbank dig blandt andet mulighed for at

- se saldi på alle dine nuværende og fremtidige konti og depoter, som du allerede har eller senere får fuldmagt til
- disponere på alle dine nuværende og fremtidige konti og depoter samt på konti, som du allerede har eller senere får fuldmagt til
- få oplysninger om aktie-, obligations- og valutakurser
- overføre penge til 3. mands konti i Danske Bank eller i andre pengeinstitutter i Danmark
- betale girokort
- se oplysninger om dine konti i andre banker
- få et overblik over et udvalg af dine abonnementer
- få en kontooversigt
- få en depotoversigt
- underskrive visse aftaler med Danske Bank ved at benytte din elektroniske underskrift.

Du skal være opmærksom på, at der er særlige beløbsgrænser for overførsler, værdipapirhandel og indbetalingskort. Du kan se beløbsgrænserne i netbanken.

1.1 Mulighed for brug af apps, tilknyttet Danske Mobilbank

Når du har Danske Mobilbank, har du også mulighed for at tilknytte og benytte apps, som vi tilbyder i forbindelse med Danske Mobilbank.

Hvis du downloader en app, der forudsætter, at du har Danske Mobilbank, gælder de samme vilkår, som gælder for Danske Mobilbank og med den samme sikkerhedsløsning. Når du downloader en sådan app, accepterer du dermed samtidig, at "Betingelser for Danske Mobilbank – forbrugere" gælder i sin helhed for den pågældende app.

2 Tilslutning til og brug af Danske Mobilbank

2.1 Sikkerhedsløsning og brug af Danske Mobilbank

Du kan bruge Danske Mobilbank, hvis du har en smart phone (eller tablet) med internetadgang. Du tilmelder dig i Danske Netbank via menupunktet "Mobile tjenester". Her får du en adgangskode (servicekode) til mobilbanken.

Appen findes i App Store og Google Play – se efter appen "Den nye mobilbank".

For at bruge Danske Mobilbank skal du bruge en sikkerhedsløsning, der består af:

1. En servicekode, som du finder i Danske Netbank under menupunktet "Mobile tjenester".
2. Dit CPR-nr. eller dit NemID-nr. Dit NemID-nr. står under bruger-id i det velkomstbrev, du fik fra NemID sammen med dit første nøglekort. Du kan også få dit NemID-nr. oplyst ved at kontakte os.
3. Dit nøglekort, nøgle app eller nøgleviser fra NemID.

For at logge på Danske Mobilbank skal du bruge din servicekode og dit CPR-nr. eller NemID-nr.

Første gang du logger på skal du tilknytte din mobil til mobilbanken. Når din mobil er tilknyttet til mobilbanken kan du nøjes med din servicekode, når du godkender betaling af regninger og overførsler til andres konti (op til et vist beløb).

Andre transaktioner og underskrift af visse aftaler kræver både servicekode og NemID.

Hvis din mobil understøtter det, kan du bruge dit fingeraftryk (Touch ID) eller Face ID i stedet for servicekoden, f.eks. til at logge på. Du skal blot have aktiveret featuren i mobilbanken. Det gør du under indstillinger, hvor du vælger "Log på med fingeraftryk/Face ID". Husk, at alle fingeraftryk, der er tilknyttet din mobil, kan bruges til at logge på mobilbanken.

2.2 Din pligt til at beskytte din sikkerhedsløsning (dvs. opbevaring af dit nøglekort/nøgleviser/nøgle app og servicekode)

Reglerne for nøglekort/nøgleviser/nøgle app, herunder opbevaring og brug af nøglekortet, står i "Regler for NemID til netbank og offentlig digital signatur", som du tidligere har fået, og som du kan se på www.nemid.nu.

Generelt gælder, at din servicekode, dit CPR- nr./NemID-nr. og dine nøgler kun må bruges af dig. Du må ikke oplyse din servicekode og/eller dine nøgler til andre, herunder medlemmer af din husstand, ligesom du heller ikke må skrive servicekoden ned og opbevare den sammen med dit nøglekort/nøgleviser/nøgle app eller skrive servicekoden på nøglekortet/nøgleviseren/nøgle appen.

Hvis du får mistanke om, at andre har fået kendskab til din servicekode, skal du straks kontakte os, se pkt. 1.7.3 om spærring og advarsel ved misbrug og uregelmæssigheder.

Hvis du får kendskab til, at andre har fået kendskab til dine nøgler, skal du straks kontakte os eller DanID, se pkt. 3.5 om spærring af nøglekort/-nøgleviser/-nøgle app i Regler for NemID til netbank og offentlig digital signatur.

Du bør også sørge for at opbevare din mobile enhed, så andre ikke kan få uhindret adgang til den. Du bør altid bruge en lås til din mobile enhed, f.eks. en tastaturlås med kodecifre eller en biometrisk lås.

Selvom du bruger en lås til din mobile enhed, enten til at åbne enheden eller som "husker" for din servicekode, vil det ikke friholde dig for ansvar efter disse regler.

3 Konti og depoter

3.1 Adgang til konti og depoter i Danske Bank

Danske Mobilbank giver dig adgang til at se saldi på alle dine nuværende og fremtidige konti og depoter samt på konti og depoter, som du allerede har eller senere får fuldmagt til, se dog nedenfor. Derudover kan du disponere på alle dine nuværende og fremtidige konti og depoter.

Skal du via Danske Mobilbank kunne disponere på andre personers konti i Danske Bank, skal du have dispositionsfuldmagt til den enkelte konto. Skal du kunne disponere over andre personers depoter i Danske Bank, skal du have en handelsfuldmagt til det enkelte depot.

Dispositioner på konti og depoter er bestemt af de regler, der gælder for den enkelte konto og det enkelte depot.

Når du skal overføre penge til en konto, bliver du bedt om at taste registreringsnummer og kontonummer på modtagerens konto og eventuel dato for overførslen – se i øvrigt hjælpefunktionerne i mobilbanken.

Vi har ikke pligt til at gennemføre ordrer, der ikke er dækning for, eller som ikke kan gennemføres, fordi informationerne er mangelfulde. Vi har heller ikke pligt til at gennemføre ordrer, hvis du eller en eventuel fuldmagtsgiver afgår ved døden, erklæres konkurs, kommer under rekonstruktionsbehandling eller anden insolvent bobehandling, indleder forhandling om gældssanering eller akkord, herunder beder os eller anden kreditor om frivillig akkord.

Under de respektive funktioner i mobilbanken indtaster du overførsel af beløb og ordrer om værdipapirhandel. Vi vil kun gennemføre ordrer, hvis de er afgivet i de tiltænkte funktioner i Danske Mobilbank.

Når du har indtastet en ordre, godkender du betalingen/ordren med en servicekode og/eller en nøgle fra dit nøglekort/nøgleviser/nøgle app (eller med servicekoden, se afsnit 2.1). Ordren er herefter bindende. Tidspunktet for, hvornår du har godkendt betalingen, er afsendelsestidspunktet for ordren. Når vi har modtaget ordren, får du en bekræftelse på, at transaktionen er gennemført, forudsat at forbindelsen er opretholdt.

3.2 Tidsfrister, bogføringsdato og rentedato

Der er forskellige tidsfrister for, hvornår vi skal have modtaget dine ordrer for at kunne gennemføre dem i rette tid. Du kan læse om tidsfrister, bogføringsdato og rentedato i Danske Netbank under menupunktet Om Danske Netbank.

3.3 Køb og salg af værdipapirer

For værdipapirhandel med Danske Bank gælder "Betingelser for handel med værdipapirer". Med Danske Mobilbank kan du lægge ordrer ind om køb og salg af danske og udenlandske værdipapirer.

I Danske Mobilbank er der ikke de samme muligheder som i netbanken. Der er blandt andet ikke de samme hjælpeetekster/advarsler.

Når du har sendt en ordre til os ved at bruge en nøgle fra dit nøglekort/nøgleviser/nøgle app (eller med servicekoden, se afsnit 2.1), er den bindende. Når en værdipapirhandel er indgået, får du en bekræftelse på din mobile enhed, forudsat at forbindelsen er opretholdt. Hvis du ikke modtager en bekræftelse, kan du kontakte os for at få oplyst, om ordren er gennemført.

3.3.1 Execution only – ingen rådgivning

I Danske Mobilbank tilbyder vi ikke rådgivning, men alene ekspedition. For værdipapirer som f.eks. aktier, obligationer og investeringsforeningsbeviser/UCITS funde gennemføres handlerne som "execution only" (udelukkende ordredførelse). Det betyder, at vi ikke kontrollerer, om du har kendskab til – og erfaring med den konkrete type af værdipapir – og derfor vurderer vi ikke, om værdipapiret er en hensigtsmæssig investering for dig.

3.4 Beløbsgrænser

Der er fastsat en grænse for, hvor stort et samlet beløb du kan gennemføre betalinger og overførsler for pr. døgn. Herudover er der en speciel beløbsgrænse for, hvor stort et samlet beløb pr. døgn du kan overføre til 3. mands konti, herunder for betalinger af indbetalingskort.

Du kan se de aktuelle beløbsgrænser i Danske Netbank og få dem oplyst i vores afdelinger.

3.5 Fuldmagt

Vil du give en anden person fuldmagt til at forespørge og/eller disponere over dine konti og/eller forespørge på dine depoter via Danske Mobilbank, skal du give en fuldmagt til den pågældende. Herefter skal den pågældende disponere via sin egen Danske Mobilbank. Når du ikke længere vil give have, at fuldmagten skal gælde, skal du skriftligt kalde den tilbage.

3.6 Indhentning af oplysninger om dine konti i andre banker

Indhentning af konti fra andre banker er en del af mobilbanken. Funktionen giver dig et samlet overblik over alle dine konti i Danske Bank såvel som andre banker. Du kan se både kontoens navn, nummer, saldo og de enkelte betalinger, der er foretaget på kontoen. Såfremt du lukker konti eller opretter nye, vil dette blive afspejlet i din kontooversigt.

Til brug for indhentelsen af informationer om dine betalingskonti anvender vi de "konto-kig" koder, du har fået tildelt eller selv har oprettet hos dine andre banker. Vi gemmer herefter din kode sikkert, så vi kan hente informationer om dine konti uden at bede dig indtaste din kode igen, næste gang du bruger mobilbanken.

Før vi kan hente informationer om dine konti hos andre banker, har vi brug for at du giver os dit samtykke for hver enkelt bank.

Du kan til enhver tid trække dit samtykke tilbage i mobilbanken. Når du trækker et samtykke tilbage, ophører vi med at hente informationer om dine konti i den pågældende bank.

3.6.1 Bankens ansvar for de indhentede informationer

Informationerne er hentet fra anden bank og viser kun et øjebliksbillede af dine konti.

Vi kan ikke garantere nøjagtigheden af de indhentede informationer, og vi har ikke noget ansvar for eventuelle beslutninger og dispositioner, uanset deres karakter, foretaget på baggrund af informationerne. Du kan heller ikke gøre os ansvarlige såfremt "Mine konti" er ude af drift eller har nedsat funktionalitet.

4. Abonnementshjælper

Abonnementshjælper giver dig overblik over et udvalg af dine abonnementer og gør det lettere for dig at håndtere dem. Du kan få adgang til Abonnementshjælper via mobilbanken. Abonnementshjælper udbydes af Minna Technologies AB.

Du kan læse mere om Abonnementshjælper og finde de betingelser, der gælder direkte i Abonnementshjælper i mobilbanken.

For at kunne tilbyde dig Abonnementshjælper har vi brug for dit samtykke til at udveksle dine betalinger med Minna Technologies, herunder betalinger, der indeholder følsomme personoplysninger, f.eks. medlemskab af en fagforening. Du giver samtykket, når du tilmelder dig i mobilbanken.

Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke i mobilbanken eller ved at ringe til os. Hvis du trækker samtykket tilbage, kan vi ikke tilbyde dig Abonnementshjælper.

Hvis du ikke bruger Abonnementshjælper i 13 måneder, slettes dit samtykke automatisk, og du skal derfor tilmelde dig igen, hvis du fortsat vil bruge Abonnementshjælper.

Hvis du har spørgsmål eller vil klage over Abonnementshjælper, kan du kontakte Minna Technologies ved at bruge "ring mig op"- eller chatfunktionen i Abonnementshjælper. Du kan også sende en e-mail via support@danmark.minna.tech.

Du kan læse om dine muligheder for at klage i Minna Technologies' betingelser punkt 11. Du kan finde betingelserne under menupunktet "Mere" i Abonnementshjælper. Du kan også altid kontakte os.

5 Adgang til flere Danske Mobilbank-aftaler

Hvis du er bruger på flere aftaler om Danske Mobilbank (f.eks. på Danske Mobilbank Erhverv og Danske Mobilbank – forbrugere), kan du logge på og disponere på dem alle med din personlige sikkerhedsløsning.

Hver gang du logger på Danske Mobilbank, skal du vælge, hvilken aftale du vil have adgang til. Du har også mulighed for at vælge at komme direkte til en af dine aftaler, når du logger på. Når du er inde på en aftale, kan du skifte til en anden uden at skulle logge på forfra.

Når du bruger din sikkerhedsløsning til at disponere på de andre mobilbankaftaler, som du har adgang til, sker det efter reglerne for disse aftaler – herunder reglerne for ansvar ved tredjemandsmisbrug. Ansvarsreglerne kan således være forskellige, alt efter hvilken mobilbankaftale du disponerer på.

6 Kontrol af posteringer og bevægelser

Når en transaktion er gennemført, står den i posteringsoversigten i Danske Mobilbank (og netbanken). På posteringsoversigten i Danske Netbank kan du se alle transaktioner, der er udført i en periode på op til 13 måneder.

Hver måned kan du se, hvor meget du har betalt i gebyrer den seneste måned. Derudover får du regelmæssigt konto- og depotudskrifter enten i netbanken, i e-Boks eller på papir.

Når du tjekker dine konti og posteringer, bør du være opmærksom på, at der kan forekomme bevægelser, som ikke er endeligt registreret på kontoen eller depotet.

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne/bevægelserne på dine konti og depoter. Hvis du ved kontrollen opdager transaktioner, som du ikke mener at have foretaget, skal du hurtigst muligt kontakte os. Vær dog opmærksom på fristen, som du kan se i pkt 8.

7 Tilbagekaldelse af betalinger/ordrer, som du har godkendt

Du kan ikke tilbagekalde ordrer om kontooverførsler eller værdipapirhandler i Danske Mobilbank. Hvis du skal tilbagekalde en ordre, skal du enten gøre det i Danske Netbank eller ved at kontakte os.

8 Uautoriserede betalinger/ordrer

Hvis du mener, at der er gennemført en eller flere betalinger/ordrer, som du ikke har godkendt, skal du kontakte os hurtigst muligt. Når vi vurderer, om du har kontaktet os

rettidigt, lægger vi vægt på din pligt til at kontrollere posteringer/bevægelser på din konto og dit depot, jf. pkt. 6.

Under alle omstændigheder skal du kontakte os senest 13 måneder, efter beløbet er hævet på din konto.

8.1 Behandling af indsigelser om uautoriserede betalinger

Når du har kontaktet os, undersøger vi din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det pågældende beløb normalt blive sat ind på din konto.

Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, hæver vi beløbet på din konto igen. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af Danske Mobilbank, hæfter du efter reglerne i pkt. 9 om "Dit ansvar ved misbrug af Danske Mobilbank".

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan vi kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev indsat på din konto, og indtil beløbet hæves igen, samt eventuelle gebyrer for at finde notakopi frem, jf. prislister.

9 Dit ansvar ved misbrug af Danske Mobilbank

Du skal dække tab op til 375 kr. (selvrisiko), hvis din sikkerhedsløsning er blevet misbrugt af en anden.

Du skal dække tab op til 8.000 kr. (inkl. selvrisiko), hvis vi kan bevise, at din sikkerhedsløsning har været brugt, og du ikke har kontaktet os for at spærre aftalen hurtigst muligt, efter du har opdaget, at dine nøgler er bortkommet, eller at en anden har fået kendskab til din servicekode eller nøgler. Det samme gælder, hvis du har oplyst din servicekode og/eller en eller flere af dine nøgler til misbrugeren, men at betingelserne for at dække det fulde tab ikke er opfyldt, eller du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort misbruget.

Du skal dække det fulde tab, hvis vi godtgør, at du har oplyst din servicekode, dit NemID-nr. eller dine NemID nøglekoder til misbrugeren, og du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Du skal desuden dække det fulde tab, hvis du har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde dine forpligtelser til at beskytte din sikkerhedsløsning, jf. pkt. 2.2, eller spærre aftalen, jf. pkt. 17.3.

Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår efter, vi har fået besked om, at aftalen skal spærres. Du kan læse mere om ansvarsreglerne i §§ 97, 98 og 100 i lov om betalinger på www.danskebank.dk/lovuddrag.

10 Vores ansvar

Reglerne om vores ansvar står i "Betingelser for aftale om elektronisk underskrift for forbrugere" pkt. 5. og i Almindelige forretningsbetingelser - Forbrugere.

11 Din brug af oplysninger i Danske Mobilbank

De serviceydelser, du får via Danske Mobilbank, herunder kursoplysninger, er kun til eget brug. Du må derfor ikke give dem videre til andre mod eller uden vederlag, medmindre vi skriftligt har givet tilladelse til det.

12 Ændring af betingelserne og mulighed for brug af systemernes

Vi kan ændre disse betingelser og muligheder i Danske Mobilbank uden varsel, hvis ændringerne er til fordel for dig. Hvis ændringerne er til ugunst for dig gælder to måneders varsel.

Du vil få besked om eventuelle ændringer i Danske Netbank, Danske Mobilbank, via e-mail eller pr. brev.

Ændrer vi betingelserne, skal du give os besked, hvis du ikke vil være bundet af de nye betingelser, inden ændringerne træder i kraft. Hører vi ikke fra dig, betragter vi det som din accept af ændringerne.

Hvis du oplyser, at du ikke vil være bundet af de nye betingelser, anser vi aftalen for at være ophørt på det tidspunkt, de nye betingelser træder i kraft.

De elektroniske ydelser vil løbende blive udviklet og tilpasset, ligesom nye ydelser kan blive tilbudt.

I visse tilfælde vil nye elektroniske ydelser kræve en ny tilslutning. I så fald får du besked.

13 Opsigelse og ophævelse

Du kan til enhver tid uden varsel opsig din aftale om Danske Mobilbank – enten skriftligt eller via Danske Netbank.

Vi kan opsig aftalen med to måneders skriftlig varsel. Hvis du misligholder aftalen, kan vi dog ophæve aftalen uden varsel.

Ordrer og allerede indgåede aftaler inden tidspunktet for opsigelsen vil blive gennemført jf. dog pkt. 3.1.

Hvis aftalen om Danske Netbank opsiges eller ophæves, vil aftalen om Danske Mobilbank også ophøre.

14 Omkostninger ved tilslutning til og brug af Danske Mobilbank

I Danske Netbank kan du se en aktuel prisoversigt for at bruge Danske Mobilbank.

Gebyrer, der betales for at udføre en transaktion, hæves på samme konto, som transaktionen hæves på.

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

De omkostninger, der er forbundet med selve telefonabonnementet og telefonopkaldet, kan du få oplyst hos din teleudbyder.

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

Når du bruger Danske Mobilbank, registrer vi kontonumrene, beløb, datoen for transaktionen og en eventuel besked.

Hvis du overfører penge, sender vi oplysninger om beløb, dato for transaktionen og din eventuelle besked videre til beløbsmodtageren. Det sker via beløbsmodtagers pengeinstitut og pengeinstituttets data- og afregningscenter.

Oplysningerne opbevares hos beløbsmodtagerens pengeinstitut og Danske Bank. Oplysningerne bruges til pengeinstitutternes bogføring, konto udskrifter og ved eventuel senere fejlretning.

Oplysningerne videregives i øvrigt kun, hvor lovgivningen kræver det eller til brug for 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.

16 Nyt eksemplar af betingelserne

Hvis du mister betingelser eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan du finde dem på www.danskebank.dk/vilkaar. Du er også velkommen til at kontakte din afdeling.

17 Kundesupport, åbningstider og spærring

17.1 Kundesupport

Kundesupport besvarer spørgsmål om betjening af Danske Mobilbank. Du kan ringe til Kundesupport på 70 105 501.

Telefonopkald til Kundesupport sker til normal telefontakst.

17.2 Åbningstider for Danske Mobilbank

Danske Mobilbank har åbent døgnet rundt, alle årets dage.

17.3 Spærring og advarsel ved misbrug og uregelmæssigheder

Du har pligt til straks at kontakte os, hvis du opdager eller får mistanke om uregelmæssigheder eller misbrug af din aftale om Danske Mobilbank

Du kan spærre adgangen til din aftale om Danske Mobilbank ved at ringe til os på 70 123 456. Der er åbent døgnet rundt.

Du kan også spærre for adgangen til din aftale om Danske Mobilbank ved at spærre din servicekode.

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

Vi forbeholder os også ret til at lukke for adgangen til Danske Mobilbank uden varsel, hvis vi vurderer, at der er generelle udefrakommende sikkerhedsproblemer.

For at ophæve spærringen skal du ringe til Kundesupport på telefon 70 105 501.

17.4 Vores underretning ved misbrug og sikkerhedstrusler

Vi vil kontakte dig, hvis vi får mistanke om misbrug af aftalen eller konstaterer et faktisk misbrug. Vi vil også kontakte dig, hvis vi bliver opmærksomme på eventuelle sikkerhedstrusler. Vi vil kontakte dig på en sikker måde, eksempelvis via Danske Netbank, Danske Netpost, e-Boks, e-mail eller telefon.