

BETINGELSER FOR DANSKE LETBANK - FORBRUGERE

Gælder fra den 1. januar 2018

Danske Letbank er en enkel udgave af Danske Banks internetbank for privatkunder med forenklet funktionalitet.

1 Dine muligheder med Danske Letbank

I Danske Letbank kan du blandt andet

- se saldo og posteringer på konti
- betale girokort og indbetalingskort
- overføre penge til egne eller andres konti i Danske Bank og andre pengeinstitutter i Danmark.

Danske Letbank har åbent døgnet rundt alle årets dage.

1.1 Beløbsgrænser

Der er fastsat en grænse for, hvor stort et samlet beløb du kan gennemføre betalinger og overførsler for pr. døgn.

Den aktuelle grænse for betalinger og overførsler i Danske Letbank er 1 mio. kr. pr. døgn.

1.2 Adgang til konti

Danske Letbank giver dig adgang til at se og disponere på alle dine nuværende og fremtidige konti, samt konti du allerede har eller senere får fuldmagt til.

Vil du disponere på andre personers konti i Danske Bank, skal du have en dispositionsfuldmagt til den enkelte konto.

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

Når du skal overføre penge til en konto i Danmark, bliver du bedt om at indtaste beløbsmodtagerens registreringsnummer og kontonummer og eventuel dato for overførslen.

Når du har indtastet en ordre på et girokort eller indbetalingskort eller overført penge til andres konti i Danske Bank eller andre pengeinstitutter i Danmark i Danske Letbank, godkender du betalingen/ordren med din adgangskode.

Tidspunktet for, hvornår du har godkendt betalingen, er afsendelsestidspunktet for ordren.

Umiddelbart herefter får du en bekræftelse på, at vi har modtaget ordren, og at den gennemføres på den valgte dato, jf. dog afsnit 1.3 om tidsfrister.

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 dør, erklæres konkurs, kommer under rekonstruktionsbehandling eller anden insolvent bobehandling, indleder forhandling om gældssanering eller akkord, herunder beder os eller anden kreditor om frivillig akord.

1.3 Tidsfrister, bogføringsdato og rentedato

Der er forskellige tidsfrister for, hvornår vi skal have modtaget dine ordrer for at kunne gennemføre dem til tiden. Du kan læse om

tidsfrister, bogføringsdato og rentedato i letbanken under menupunktet Om Danske Letbank.

2 Din pligt til at beskytte dine sikkerhedsløsninger

2.1 Opbevaring af bruger-id, adgangskode og nøglekort/nøgleviser (NemID)

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

Generelt gælder dog, at dit bruger-id, din adgangskode og dine nøgler kun må bruges af dig.

Du må ikke oplyse din adgangskode og/eller dine nøgler til andre, herunder medlemmer i din husstand, ligesom du heller ikke må skrive adgangskoden ned og opbevare den sammen med dit nøglekort/nøgleviser eller skrive adgangskoden på nøglekortet/nøgleviseren.

Af sikkerhedsmæssige årsager bør du vælge en adgangskode, som du kan huske og lære koden udenad.

Hvis du får mistanke om, at andre har fået kendskab til dit NemID, skal du straks kontakte os eller DanID, se pkt. 12 om spærring.

2.2 Fuldmagt

Vil du give en anden person lov til at forespørge på og/eller disponere over dine konti, skal du give en fuldmagt til den pågældende. Herefter kan han eller hun disponere via sin egen Danske Letbank eller Danske Netbank. Ønsker du ikke længere, at fuldmagten skal gælde, skal du skriftligt kalde den tilbage.

3 Kontrol af posteringer og bevægelser

Når en transaktion, f.eks. en betaling, er gennemført, kan du se den i posteringsoversigten i letbanken.

Oversigten viser alle transaktioner op til 13 måneder tilbage. Hver måned kan du se, hvor

meget du har betalt i gebyrer den seneste måned.

Når du kontrollerer dine posteringer, skal du være opmærksom på, at der kan være bevægelser, som ikke er endeligt registreret på kontoen.

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne/bevægelserne på dine konti. Og hvis du opdager transaktioner, som du ikke mener at have foretaget, skal du hurtigst muligt kontakte os, se punkt 5

4 Tilbagekaldelse af betalinger/ordrer, som du har godkendt

Du kan tilbagekalde ordrer om kontooverførsler og betaling af indbetalingskort, som du har afgivet via Danske Letbank, til og med sidste bankdag før den bankdag, ordren er ønsket udført.

Du kan se, hvordan du tilbagekalder en betaling inden for tidsfristen under Spørgsmål og svar i letbanken.

5 Uautoriserede betalinger

Hvis du mener, at der er gennemført en eller flere betalinger, som du ikke har godkendt, skal du kontakte os hurtigst muligt efter, at du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion.

Når vi vurderer, om du har kontaktet os rettidigt, lægger vi vægt på din pligt til at kontrollere posteringer/bevægelser på din konto, jf. pkt. 3. Under alle omstændigheder skal du kontakte os senest 13 måneder efter, beløbet er hævet på din konto.

5.1 Behandling af indsigelser om uautoriserede betalinger

Når du har kontaktet os, undersøger vi din indsigelse. Og mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, bliver beløbet normalt sat ind på din konto.

Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, hæver vi igen beløbet på din konto.

Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af Danske Letbank, hæfter du efter reglerne i pkt. 6 Dit ansvar ved misbrug af Danske Letbank.

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

6 Dit ansvar ved misbrug af Danske Letbank

6.1 Misbrug med NemID

Du skal dække tab op til 375 kroner (selvrisiko), hvis dit NemID er blevet misbrugt af en anden.

Du skal dække tab op til 8.000 kroner (inkl. selvrisiko), hvis vi kan bevise, at dit NemID har været brugt, og du ikke har spærret for adgangen til aftalen hurtigst muligt, efter du har opdaget, at dine nøgler er bortkommet, eller at en anden har fået kendskab til din

adgangskode og/eller en eller flere af dine nøgler.

Det samme gælder, hvis du har oplyst din adgangskode 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 dit NemID har været brugt, og vi kan bevise, at du har oplyst din adgangskode og/eller en eller flere af dine nøgler 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 dit NemID, jf. pkt. 2.1, eller spærre for adgangen til aftalen, jf. pkt. 12.

Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår efter, vi har fået besked om, at adgangen til aftalen skal spærres.

Du kan læse mere om ansvarsreglerne i §§ 97, 98 og 100 i lov om betalinger på www.danskebank.dk/lovuddrag.

Hvis dit NemID bruges i andre Danske Netbank-aftaler, som du har brugeradgang til, er det ansvarsreglerne i disse aftaler, der gælder, jf. pkt. 2.

7 Ændring af betingelserne og mulighederne i Danske Letbank

Vi kan ændre betingelserne og mulighederne i Danske Letbank uden varsel, hvis ændringerne er til fordel for dig, og med to måneders varsel, hvis ændringerne er til ugunst for dig.

Du vil få besked om ændringer pr. brev eller ved elektronisk meddelelse – f.eks. som elektronisk post i Danske Netpost.

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

Hvis du giver os besked om, 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 bliver løbende udviklet og tilpasset, ligesom nye ydelser kan blive tilbudt. I visse tilfælde kræver nye elektroniske ydelser en ny tilslutning – i så fald får du besked.

8 Opsigelse og ophævelse

Du kan til enhver tid opsig denne aftale skriftligt uden varsel. Vi kan opsig aftalen med to måneders skriftlig varsel.

Hvis du misligholder aftalen, kan vi ophæve aftalen uden varsel.

9 Omkostninger ved tilslutning og brug af Danske Letbank

Du kan se en aktuel prisoversigt i letbanken.

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.

10 Brug, opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger og oplysninger om indkøb mv.

Når du bruger Danske Letbank, registreres dit aftalenummer, dit og en eventuel beløbsmodtagers kontonummer, beløbet og datoen for transaktionen.

Hvis du overfører penge, sender vi en besked om beløbet og datoen for transaktionen sammen med din eventuelle besked videre til beløbsmodtageren. Det sker via beløbsmodtagerens pengeinstitut og pengeinstituttets data- og afregningscenter.

Oplysningerne opbevares hos beløbsmodtagerens pengeinstitut og Danske Bank, og de bruges til bogføring, kontoudskrifter og ved eventuel senere fejlretning. Oplysningerne gives i øvrigt kun videre, 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.

1.1 Tekniske krav

For at bruge de elektroniske ydelser skal du have adgang til internettet og installeret en webbrowser. Du kan læse mere om de specifikke krav til din computer på www.danskebank.dk/danskenetbank.

1.2 Spærring og advarsel ved misbrug og uregelmæssigheder

Du kan spærre adgangen til din aftale om Danske Letbank ved at ringe til Kortstop på 70 20 70 20. Der er åbent døgnet rundt.

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

Du kan også spærre for adgangen til din aftale om Danske Letbank ved at ved at spærre dit nøglekort/nøgleviser og/eller din adgangskode eller dit NemID,

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

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

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

1.3 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.

1.4 Nyt eksemplar af betingelserne

Hvis du mister disse 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.

1.5 Hjælp til betjening - ring på 70 105 501

Support Direkte besvarer spørgsmål om betjening af Danske Letbank. Support Direkte 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 koster normal telefontakst.

Du kan også skrive til Support Direkte via www.danskebank.dk.

16 Klager

Du kan altid kontakte din afdeling, hvis du er uenig med os om et forretningsforhold.

Du er også velkommen til at ringe til os på 70 12 34 56, som har åben alle dage.

På den måde sikrer vi, at uenigheden ikke skyldes en misforståelse.

Hvis du fortsat er uenig eller utilfreds med resultatet, skal du skrive til vores juridiske afdeling, der er klageansvarlig i banken.

Adressen er

Danske Bank
Juridisk Afdeling

Hølmens Kanal 2-12

1092 København K

klageservice@danskebank.dk

Fører din henvendelse ikke til et resultat, der er tilfredsstillende for dig, kan du klage til

Pengeinstitutankenævnet
Amaliegade 8 B, 2.
1256 København K
www.pengeinstitutankenaevnet.dk

eller

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