

BETINGELSER FOR DANSKE NETBANK - FORBRUGERE

Gælder fra den 1. april 2019

Danske Netbank – forbrugere er Danske Banks internetbank for privatkunder.

1 Dine muligheder med Danske Netbank

Afhængig af hvilke funktioner du har adgang til i Danske Netbank, har du blandt andet mulighed for at

- se, om din løn er gået ind
- betale regninger
- overføre penge til egne eller andres konti i Danske Bank og andre pengeinstitutter i Danmark og i de fleste lande i udlandet
- se aktie- og obligationskurser
- handle værdipapirer
- modtage elektroniske dokumenter, bl.a. kontoudskrifter, årsoversigter, fondsnotaer og oversigter fra Betalingsservice (BS)
- læse om vores produkter og services.
- følge dit forbrug på flere af dine betalingskonti.

Du kan også søge om visse typer af lån og underskrive aftaler elektronisk.

Netbanken er åben døgnet rundt alle årets dage.

Adgang til Danske Mobilbank

Når du har adgang til Danske Netbank, har du også mulighed for at bruge vores mobilbank. Du skal blot tilmelde dig under menupunktet Mobile tjenester i netbanken, hvor du får du en personlig adgangskode (servicekode) til mobilbanken. Herefter henter du appen i App Store eller Google Play og logger på med servicekoden.

I mobilbanken kan du mange af de samme ting som i netbanken, 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.

Når du bruger mobilbanken, gælder der separate betingelser, som du finder på www.danskebank.dk/vilkaar.

Adgang til Danske Letbank

Når du har adgang til Danske Netbank, har du også mulighed for at logge på Danske Letbank, der

er en forenklet udgave af netbanken med færre funktioner.

I Danske Letbank kan du

- 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.

Når du bruger Danske Letbank, gælder der separate betingelser, som du finder på www.danskebank.dk/vilkaar.

1.1 Adgang til konti og depoter

Danske Netbank giver dig adgang til at se og disponere på alle dine nuværende og fremtidige konti og depoter samt konti og depoter, som 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.

Vil du 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 i Danmark, bliver du bedt om at indtaste beløbsmodtagerens registreringsnummer og kontonummer og eventuel dato for overførslen – se i øvrigt hjælpefunktionerne på de enkelte skærbilleder i netbanken.

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

Du kan læse 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 skærbilleder i netbanken.

Du skal bruge netbankens forskellige funktioner til at betale indbetalingskort, overføre penge og give ordrer om værdipapirhandel. Ordren gennemføres ikke, hvis du bruger funktionen "Post".

Når du har indtastet en ordre i netbanken, godkender du betalingen/ordren med din adgangskode – se dog næste afsnit om udenlandsbetalinger.

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 afsnittet 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 besked om, at vi sender en sms med en kode til dig på det mobilnummer, du har registreret i netbanken.

I sms'en får du 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 vi vælge ikke at gennemføre ordren.

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 akkord.

Derudover har vi ikke pligt til at gennemføre ordrer, der strider mod nationalt eller internationalt vedtagne sanktioner, eller som vi i øvrigt ikke lovligt kan gennemføre.

1.2 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 netbanken under menupunktet Om Danske Netbank.

1.3 Køb og salg af værdipapirer

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

I Danske Netbank tilbyder vi ikke rådgivning, men alene ekspedition.

For værdipapirer som f.eks. aktier, obligationer, investeringsforeningbeviser/UCITS funde gennemføres handlerne som "execution only" (udelukkende ordreudførelse).

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

1.3.2 Informationer i Danske Netbank

Netbanken indeholder en række analyser, beregninger, vurderinger og skøn udarbejdet af Danske Bank.

Vi har i den forbindelse søgt at sikre os, 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.

Det skyldes, at disse informationer alene er udarbejdet til orientering, og derfor ikke skal 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 dit eget skøn over, hvordan du vil disponere.

1.4 Beløbsgrænser

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

For værdipapirhandel, er der en grænse for hvor stort beløb der højst kan handles for pr. transaktion.

De aktuelle grænser står i netbanken under menupunktet Om Danske Netbank, og du kan altid kontakte os og få dem oplyst.

1.5 Forbrugsoverblik

I Danske Netbank kan du se dine kontooplysninger, herunder hvor du har brugt betalingskort, hvad du har betalt via Betalingsservice, og hvem du har overført penge til via netbanken eller mobilbanken.

Vi behandler informationer om dine betalinger og overførsler for at kunne gennemføre dem og for at kunne rette eventuelle fejl.

Hvis du har adgang til "Forbrugsoverblik", kan du få et overblik over dine samlede udgifter i forskellige kategorier. Vi inddeler betalinger og

overførsler i generelle kategorier, eksempelvis dagligvarer eller bolig. Du kan selv kategorisere dine betalinger og overførsler.

For at give dig forbrugsoverblikket bruger vi information om, hvem der modtager betalinger og overførsler fra dine betalingskonti, herunder betalinger tilmeldt Betalingsservice. Oplysninger om, hvor du har brugt dine betalingskort fra banken, indgår også i forbrugsoverblikket. Det er kun dig, der har adgang til dit forbrugsoverblik.

Det er ikke alle betalinger og overførsler, der indgår i forbrugsoverblikket, og det er heller ikke alle typer betalingskonti, der indgår i overblikket.

2 Din pligt til at beskytte dine sikkerhedsløsninger

2.1 Opbevaring af bruger-id, adgangskode og nøglekort/nøgleviser/nøgleapp (NemID)
Reglerne om NemID, herunder reglerne for opbevaring af bruger-id, adgangskode og nøglekort/nøgleviser/nøgleapp, 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/nøgleapp eller skrive adgangskoden på nøglekortet/nøgleviseren/-nøgleappen.

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. 15 om spærring af nøglekort/-nøgleviser/nøgleapp.

2.2 Opbevaring af sms-kode, mobiltelefon og kortnummer (backup-løsning)

Din backup-løsning er personlig og må kun bruges af dig. Du må ikke fortælle din sms-kode til andre, og du må ikke overlade den telefon, du modtager sms-koder på, sammen med dit kortnummer til andre, herunder medlemmer i din husstand.

2.3 Fuldmagt

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

3 Adgang til flere Danske Netbank-aftaler

Hvis du er bruger på flere aftaler om Danske Netbank (f.eks. Danske Netbank Forening, Danske Netbank Erhverv eller Danske Letbank), kan du logge på og disponere på dem alle med dit personlige NemID eller backup-løsningen.

Hver gang du logger på Danske Netbank, 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 dit NemID eller backup-løsningen til at disponere på de andre netbank-aftaler, 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 netbankaftale du disponerer på.

4 Kontrol af posteringer og bevægelser

Når en transaktion, f.eks. en betaling, er gennemført, kan du se den i posteringsoversigten i netbanken. Oversigten viser alle transaktioner op til 13 måneder tilbage.

Hver måned kan du se, hvor meget du har betalt i gebyrer den seneste måned.

Derudover modtager du regelmæssigt konto- og depotudskrifter ifølge bestemmelserne for de enkelte konti og depoter i din elektroniske postmappe i netbanken, jf. pkt. 13, eller i din e-Boks.

Når du kontrollerer dine posteringer, skal du være opmærksom på, at der kan være bevægelser, som

ikke er endeligt registreret på kontoen eller depotet.

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne/bevægelserne på dine konti og depoter. Og hvis du opdager transaktioner, som du ikke mener at have foretaget, skal du hurtigst muligt kontakte os – vær opmærksom på tidsfristen, som du kan se i pkt. 6.

5 Tilbagekaldelse af betalinger/ordrer, som du har godkendt

Du kan tilbagekalde ordrer om kontooverførsler og betaling af indbetalingskort som du har afgivet via Danske Netbank, til og med sidste bankdag før den bankdag, du har ønsket, at vi skulle udføre ordren.

Du kan tilbagekalde betalinger via BS til og med den 7. i betalingsmåneden. Hvis denne dag ikke er en bankdag, er fristen den foregående bankdag.

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

Ordre om gennemsnitskurshandler (ikke strakshandler) kan tilbagekaldes samme bankdag, som de er givet, mens ordrer om fremtidige værdipapirhandler kan tilbagekaldes indtil bankdagen før handelsdagen.

Du kan se, hvordan du tilbagekalder en værdipapirhandel inden for tidsfristerne under hjælpefunktionerne i netbanken.

Skal du tilbagekalde andre typer ordrer, skal du kontakte os.

6 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 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 og dit depot, jf. pkt. 4. Under alle omstændigheder skal du

kontakte os senest 13 måneder efter, beløbet er hævet på din konto.

6.1 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 Netbank, hæfter du efter reglerne i pkt. 7 Dit ansvar ved misbrug af Danske Netbank.

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 notakopi frem, jf. prislisten.

7 Dit ansvar ved misbrug af Danske Netbank

7.1 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 misbruger, 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 misbruger, 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. 16.

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. 3.

7.2 Misbrug med backup-løsningen

Du skal dække tab op til 375 kroner (selvrisiko), hvis din backup-løsning er blevet misbrugt af en anden.

Du skal dække tab op til 8.000 kroner (inkl. selvrisiko), hvis vi kan bevise, at din backup-

løsning har været brugt, og du ikke har spærret for adgangen til aftalen hurtigst muligt, efter du har opdaget, at en anden har fået kendskab til din sms-kode og/eller uberettiget kendskab til dit kortnummer.

Det samme gælder, hvis du har oplyst din sms-kode og/eller dit kortnummer 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 din backup-løsning har været brugt, og vi kan bevise, at du har oplyst din sms-kode og/eller dit kortnummer 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 backup-løsning, jf. pkt. 2.2, eller spærre for adgangen til aftalen, jf. pkt. 9.3 i "Betingelser for aftale om elektronisk underskrift - forbrugere".

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 din backup-løsning bruges i andre Danske Netbank-aftaler, som du har brugeradgang til, er det ansvarsreglerne i disse aftaler, der gælder, jf. pkt. 3.

8 Din brug af oplysninger i Danske Netbank

De serviceydelser, du modtager via Danske Netbank, herunder kursoplysninger, er kun til dit eget brug, og det er ikke tilladt at give dem videre til andre mod eller uden betaling, medmindre vi skriftligt har givet tilladelse til det.

9 Ændring af betingelserne og mulighederne i Danske Netbank

Vi kan ændre betingelserne og mulighederne i Danske Netbank 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 via eksempelvis netbanken eller e-mail (elektronisk meddelelse) eller pr. brev

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.

10 Opsigelse og ophævelse

Du kan til enhver tid opsige denne aftale skriftligt uden varsel.

Vi kan opsige aftalen med to måneders skriftligt varsel. Hvis du misligholder aftalen, kan vi op hæve aftalen uden varsel.

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

11 Omkostninger ved tilslutning og brug af Danske Netbank

Du kan se en aktuel prisoversigt under menupunktet Om Danske Netbank.

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.

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

Når du bruger Danske Netbank, 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 pengeinstitutts 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.

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

Betingelserne i punkt 13 gælder kun, hvis du ikke har e-Boks.

Når du indgår en aftale om Danske Netbank, meldes du automatisk til at modtage dokumenter (post) fra banken i din digitale postmappe i netbanken.

Du modtager de digitale dokumenter fra os i samme omfang og med samme retsvirkning som almindelig post på papir.

Hvis du allerede har en aftale med os om, at en anden person modtager dine dokumenter (din post) fra os i sin e-Boks, vil denne aftale ophøre, og du vil fremover selv modtage dokumenterne i din digitale postmappe.

Der kan gå op til 12 dage, fra aftalen ophører, til ændringen træder i kraft.

13.1 Dokumenter, som modtages digitalt

Du får alle de dokumenter, som vi sender digitalt, i din digitale postmappe, og du får derfor ikke dokumenterne som almindelig post på papir.

Vi udvider løbende omfanget og typerne af de digitale dokumenter, som du vil modtage i den digitale postmappe.

13.2 Opbevaring m.v.

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

Vil du selv opbevare dokumenterne, kan du udskrive dem eller gemme dem på din pc.

13.3 Ansvar

13.3.1 Dit ansvar

Du har selv ansvar for løbende at åbne og kontrollere de digitale dokumenter fra Danske Bank. Du bør omhyggeligt kontrollere de digitale

dokumenter, og du har samme ansvar, som hvis de var sendt som almindelig post på papir.

Hvis du i en periode ikke har adgang til Danske Netbank, skal du straks give os besked, om du ønsker at modtage dine dokumenter som almindelig post på papir.

13.3.2 Vores ansvar

Vores ansvar er reguleret af bestemmelserne om ansvar i "Betingelser for aftale om brug af elektronisk underskrift – forbrugere". Vi forbeholder os ret til at sende digitale dokumenter som almindelig post på papir.

13.4 Afmelding

Du kan til enhver tid vælge ikke længere at modtage dokumenter fra os digitalt. Det gør du i netbanken eller ved at kontakte os. Der kan gå op til 12 dage, fra du har afmeldt at modtage dokumenter digitalt, til ændringen træder i kraft.

13.5 Ophør

Hvis din aftale om netbank ophører – uanset af hvilken årsag – ophører din mulighed for at modtage digitale dokumenter i din digitale

postmappe også. Se i øvrigt pkt. 13.2 om Opbevaring m.v.

13.6 Digital betalingsinformation (Betalingservice)

Hvis du nu eller senere vælger at betale regninger via Betalingservice, omfatter den automatiske tilmelding til at modtage dokumenter (post) fra banken i din digitale postmappe også din betalingsinformation. Fremover får du derfor udelukkende dine BS-oversigter digitalt.

14 Tekniske krav

For at bruge de digitale services 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.

15 Spærring og advarsel ved misbrug og uregelmæssigheder

Du kan spærre adgangen til din aftale om Danske Netbank 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.

Du kan også spærre for adgangen til din aftale om Danske Netbank ved at ved at spærre dit nøglekort/nøgleviser/nøgleapp og/eller din adgangskode eller dit NemID, og bede os lukke for adgang via backup-løsningen.

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

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

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

16 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.

17 Support Direkte – telefon 70 105 501

Support Direkte besvarer spørgsmål om betjening af Danske Netbank.

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 net-banken eller www.danskebank.dk.

18 Klager

Du skal altid kontakte din afdeling, hvis du er uenig med os om et forretningsforhold. Du er også velkommen til at ringe til 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
Holmens 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.pengeinstitutankenævnet.dk.

eller

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