

## Generelle regler for selvbetjening

### Generelle regler for selvbetjening - Erhvervskunder

Gældende fra den 14. april 2020

#### Selvbetjenings anvendelsesmuligheder

Du kan anvende selvbetjening til de funktioner, som fremgår af den separate selvbetjeningsaftale, som du har indgået med Sparekassen Vendsyssel.

Selvbetjening dækker over flere adgangsmuligheder, Netbank, mobilbank etc. herefter kaldet "Netbank".

#### Adgang til Netbank

Tilmelding til Sparekassen Vendsyssels Netbank sker efter individuel vurdering af kundeforholdet. Sparekassen Vendsyssel er berettiget til at afvise en tilmelding helt eller delvist.

#### Fuldmagt

Din adgang til andre konti end dine egne kræver udstedelse af en fuldmagt fra kontohaver. Sparekassen Vendsyssel kan hjælpe hermed.

Fuldmagtsgiver hæfter for fuldmagtshavers dispositioner.

Du er selv ansvarlig for at fuldmagtshaveren får kendskab til fuldmagten og dens omfang samt disse "Generelle regler for selvbetjening".

#### NemID

For at kunne anvende Netbank skal du have et NemID, der anvendes som sikkerhed i flere af selvbetjeningsløsningerne.

NemID består af bruger-id, en adgangskode og et nøglekort/nøgleviser, som angiver de koder (nøgler), du skal indtaste sammen med dit bruger-id og din adgangskode.

Du får ved tilmelding til Netbank oprettet et NemID hos DanID. Hvis du har NemID i forvejen, kan du anvende det eksisterende NemID i Netbank.

Afsnit 1 -3 i "Reglerne for NemID til Netbank og offentlig digital signatur" betragtes, som en del af dine vilkår for brugen af Netbank. Her kan du bl.a. læse mere om opbevaring af brugerid, adgangskode og nøglekort/nøgleviser samt om spærring af dit NemID.

Reglerne for NemID til Netbank og offentlig digital signatur findes på [www.NemID.nu](http://www.NemID.nu).

#### Øvrige sikkerheds løsninger

##### Vilkår der er knyttet til opbevaring og anvendelse af brugernummer, brugernavn og adgangskoder

Koder udstedes afhængigt af hvilke systemer der er valgt på den separate selvbetjeningsaftale. Koder til nye brugere sendes i separat kodebrev umiddelbart efter indgåelse af selvbetjeningsaftalen og er af sikkerhedsmæssige hensyn kun gyldige 2 måneder fra afsendelsen.

Brugernummer er et 11-cifret tal, der entydigt identificerer brugeren overfor systemerne. Brugernummeret dannes i forbindelse med brugerens tilmelding til systemerne og udleveres skriftligt på selvbetjeningsaftalen.

Brugernavn er et alias på mellem 8 og 34 karakterer, der entydigt identificerer brugeren overfor systemerne. Brugernavn vælges af brugeren i forbindelse med tilmeldingen til systemerne og kan erstatte brugernummeret ved adgang til systemerne.

Kort adgangskode er et 4-cifret tal, der, sammen med brugernummeret, giver brugeren adgang til systemerne. Kort adgangskode dannes første gang i forbindelse med brugerens tilmelding til systemerne og sendes i et separat kodebrev til brugeren uden at koden kommer til Sparekassen Vendsyssels kendskab. I forbindelse med at brugeren logger på systemerne første gang skal koden ændres.

Adgangskoder bør læses udenad. Hvis du ikke kan lære koderne udenad, skal de opbevares forsvarligt, så andre ikke får kendskab til dem. Du har pligt til, med passende mellemrum, at kontrollere, at brugernummer og adgangskoder ikke er mistet.

Brugernummer, brugernavn og adgangskoder skal altid opbevares hver for sig.

Adgangskoder må ikke lagres elektronisk i hukommelsen på telefon, mobiltelefon, pc eller andre enheder, der benyttes til kommunikation med systemet.

Du kan ændre adgangskoder via systemet og bør ændre koderne med passende mellemrum.

Adgangskoder må ikke overdrages til tredjemand, men må kun anvendes af dig personligt.

# Generelle regler for selvbetjening

Når du vælger koder bør du følge nedenstående retningslinier

- Vælg altid koder der er svære at gætte.
- Undgå personlige data, mange ens tal eller bogstaver eller andre 'hemme' koder.
- Brug kun bogstaver fra a-z og A-Z samt til fra 0-9

## Forbehold om driftsforstyrrelser

Eventuelle tekniske fejl kan medføre en afbrydelse af din adgang til Netbank. Sådanne midlertidige afbrydelser vil så vidt muligt blive meddelt via Sparekassen Vendsyssels hjemmeside.

## Modtagelse af meddelelser i Netbank

I din Netbank findes en elektronisk postkasse, som Sparekassen Vendsyssel benytter til at sende dig alle meddelelser, aftaler, vilkår og ændringer til.

Hvis du ønsker meddelelser, aftaler, vilkår m.v. fra Sparekassen Vendsyssel tilsendt på papir, skal du aftale dette med Sparekassen Vendsyssel. Sparekassen Vendsyssel kan opkræve gebyr for at sende dokumenter på papir.

Sparekassen Vendsyssel kan altid beslutte at sende dig meddelelser, aftaler, vilkår m.v. på papir. Hvis Sparekassen Vendsyssel beslutter dette, vil du ikke blive opkrævet et gebyr.

Hvis din adgang til Netbank spærres, uanset årsag vil du ikke kunne modtage meddelelser fra Sparekassen Vendsyssel i den elektroniske postkasse.

## Din pligt til at kontakte Sparekassen Vendsyssel

Du skal straks kontakte Sparekassen Vendsyssel eller udenfor åbningstiden Spærreservice, hvis du opdager eller har mistanke om at andre uberettiget anvender Netbank.

## Dig pligt til at spærre adgangen til Netbank

Du skal straks spærre adgangen til Netbank, hvis du:

- Tror, at andre har fået eller kan have fået kendskab til nøgler på NemID-nøglekortet/nøgleviseren.
- Har mistet nøglekortet/nøgleviseren.
- Tror, at andre har fået eller kan have fået kendskab til din NemID-adgangskode, medmindre du har mulighed for straks at ændre adgangskoden via [www.NemID.nu](http://www.NemID.nu).
- Tror, at andre har fået eller kan have fået kendskab til øvrige brugernumre, brugernavne eller adgangskoder.

Du kan selv spærre adgangen til Netbank på følgende måder:

- Ved henvendelse i Sparekassen Vendsyssel
- Ved henvendelse til Spærreservice

Telefon nr. til Spærreservice findes på Sparekassen Vendsyssels hjemmeside. Spærreservice er åben 24 timer i døgnet.

Du modtager en bekræftelse på spærringen med oplysning om tidspunktet for modtagelse af spærringen.

Du skal være opmærksom på, at en spærring af Netbank ikke samtidig spærre dit NemID.

Du skal kontakte Sparekassen Vendsyssel for at ophæve spærringen.

## Din pligt til at spærre NemID

Din pligt til at spærre dit NemID fremgår af punkt 3.5 i Regler for NemID til netbank og offentlig digital signatur. Reglerne for NemID til netbank og offentlig digital signatur finder du på [www.NemID.nu](http://www.NemID.nu).

## Sparekassen Vendsyssels ret til at spærre din Netbank

Hvis du misligholder din aftale om brug af Sparekassen Vendsyssels Netbank eller på anden måde misligholder dit engagement med Sparekassen Vendsyssel, eller ved mistanke om misbrug, har Sparekassen Vendsyssel ret til uden yderligere varsel at spærre din adgang til Netbank.

For at ophæve spærringen skal du kontakte Sparekassen Vendsyssel.

## Afgivelse af betalingsordrer

Du kan afgive betalingsordrer i Netbank. Du skal i den forbindelse indtaste de nødvendige oplysninger, som fremgår af skærbilledet i Netbank.

Oplysninger om seneste tidspunkter for afgivelse af betalingsordrer til gennemførelse samme arbejdsdag findes i Netbank eller på Sparekassen Vendsyssels hjemmeside.

# Generelle regler for selvbetjening

## Gennemførelsestid

Gennemførelsestiden er den tid, der går fra Sparekassen Vendsyssel modtager betalingsordren, til beløbet er til rådighed hos modtagers pengeinstitut. Gennemførelsestiden er afhængig af den konkrete overførelsestype og valuta. Der er forskellige tidsfrister for, hvornår Sparekassen Vendsyssel skal have modtaget din betalingsordre for at kunne gennemføre den til tiden. På Sparekassen Vendsyssels hjemmeside er der oplysninger om seneste tidspunkt for modtagelse og gennemførelse af en betalingsordre. Du kan endvidere få yderligere information om gennemførelsestider i Sparekassen Vendsyssel.

En betalingsordre vil altid blive hævet fra din konto på den betalingsdag som du har aftalt med Sparekassen Vendsyssel.

Sparekassen Vendsyssel er ikke forpligtet til at gennemføre betalingsordrer, hvis der ikke er fuld dækning for beløbet, eller hvor dine informationer om betalingsordren ikke er tilstrækkelige.

Anmelder du eller en eventuel fuldmagtsgiver betalingsstandsning, kommer under konkurs, indleder forhandling om gældssanering eller tvangsakkord, herunder frivillig akkord, eller afgår ved døden, er Sparekassen Vendsyssel heller ikke forpligtet til at gennemføre betalingsordrer.

## Kontrol af betalingstransaktioner

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på din konto. Hvis du ved kontrollen opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med dine kvitteringer, eller du ikke mener at have foretaget, skal du henvende sig i Sparekassen Vendsyssel snarest muligt.

I posteringsoversigten i Netbank kan du se alle transaktioner, der er udført i en periode på op til minimum 13 måneder.

## Underretning

Ved mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedsrisici kan Sparekassen Vendsyssel underrette dig ved telefonisk henvendelse, meddelelse i Netbank eller anden tilsvarende sikker procedure.

## Uautoriserede betalingstransaktioner

Hvis du mener, der er gennemført en eller flere betalinger på din betalingskonto, som du ikke har godkendt eller foretaget, skal du henvende sig til Sparekassen Vendsyssel, snarest muligt efter, at du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Ved vurdering af, om du har henvendt sig rettidigt, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på sin konto. Under alle omstændigheder skal henvendelse til Sparekassen Vendsyssel senest ske 2 måneder efter, at transaktionen er gennemført på din konto.

## Ansvar ved misbrug af Netbank

Sparekassen Vendsyssel er uden ansvar for enhver form for tab, som er opstået ved misbrug af dine konti i Netbank. Sparekassen Vendsyssel er heller ikke ansvarlig for tab, som er opstået som følge af dine fejlagtige anvendelser eller misbrug af konti i Netbank.

Du hæfter dog ikke for tab, der opstår efter, at Sparekassen Vendsyssel har fået besked om spærring af Netbank.

Erhvervsvirksomheder kan beskytte sig mod tab ved Netbankindbrud via en forsikringsløsning.

## Sparekassen Vendsyssels erstatningsansvar

Sparekassen Vendsyssels ansvar er reguleret af bestemmelserne om ansvar i Sparekassen Vendsyssels "Almindelige forretningsbetingelser".

## Samtykke til brug, opbevaring og videregivelse af personoplysninger

Ved tilmelding til Netbank giver du samtykke til, at der kan ske behandling af dine personoplysninger i forbindelse med udbudet af denne tjeneste, herunder til brug for og i forbindelse med gennemførelse eller korrektion af betalingstransaktioner. De personoplysninger, der kan behandles, kan f.eks. være CPR-nr., adresse og kontonummer.

Ved brug af Netbank registreres brugernummer, CPR-nr., kontohavers og en eventuel betalingsmodtagers kontonummer, beløb samt dato for transaktionen.

Ved overførsel af beløb sender Sparekassen Vendsyssel oplysninger om beløb, dato samt evt. kontohavers navneoplysninger og kontonummer videre til betalingsmodtager. Dette sker via betalingsmodtagers Sparekassen Vendsyssel og dets data- og afregningscenter.

Oplysninger opbevares hos en eventuel betalingsmodtager, i betalingsmodtagers pengeinstitut og i Sparekassen Vendsyssel.

Oplysningerne anvendes til Sparekassen Vendsyssels bogføring og ved eventuel senere fejlrkning.

Oplysningerne gives i øvrigt kun videre, når lovgivningen kræver det, f.eks. i forbindelse med overholdelse af hvidvaskloven, eller til brug for Det finansielle ankenævn eller retssager om krav opstået i forbindelse med brug af Netbank.

Oplysningerne opbevares i løbende år plus fem år.

Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke, men du skal være opmærksom på, at du i så fald ikke kan bruge Netbank.

# Generelle regler for selvbetjening

## Din brug af oplysninger i Netbank

Din anvendelse af serviceydelser og oplysninger i Netbank er alene til dit eget brug, og videregivelse heraf til andre mod eller uden vederlag er ikke tilladt

## Ændring af vilkår

Sparekassen Vendsyssel vil give dig besked, hvis der kommer nye funktioner i Netbank, der kan få betydning for dig - især hvis det drejer sig om ansvarsreglerne.

## Varsling af ændringer

Sparekassen Vendsyssel forbeholder sig ret til at ændre disse vilkår med 14 dages varsel.

## Ændringer der ikke varsles

Ændringer til disse vilkår, der ikke er til ugunst for dig, kan ske uden varsel.

Ændringer til disse vilkår, der er begrundet i sikkerhedsmæssige hensyn, kan ske uden varsel.

## Besked om ændringer

Du vil modtage meddelelse om ændringer enten skriftligt eller elektronisk

## Accept af ændringer

Ændringer af vilkårene betragtes som vedtaget medmindre du inden datoen for ikrafttræden af ændringerne har meddelt Sparekassen Vendsyssel, at du ikke ønsker at være bundet af de ændrede vilkår.

Såfremt du meddeler Sparekassen Vendsyssel, at du ikke ønsker at være bundet af de ændrede vilkår, vil aftalen om brug af Sparekassen Vendsyssels Netbank anses som ophørt på tidspunktet for ikrafttræden af de ændrede vilkår

## Opsigelse

Du kan skriftligt og uden varsel opsigte aftalen om brug af Sparekassen Vendsyssels Netbank.

Sparekassen Vendsyssel kan med 1 måneds varsel opsigte din aftale om brug af Netbank I tilfælde af din misligholdelse er Sparekassen Vendsyssel dog berettiget til at ophæve aftalen uden varsel

## Omkostninger ved brug af Netbank

Du betaler eventuelle omkostninger i forbindelse med tilmelding og brug af Netbank Priser fremgår af Sparekassen Vendsyssels prisbog.

Sparekassen Vendsyssel kan tage betaling for at forsøge at tilbageføre et beløb hvor du ved en fejl har oplyst en forkert identifikationskode.

## Tekniske krav til dit udstyr

Du kan læse mere om de tekniske krav til brug af Sparekassen Vendsyssels Netbank på Sparekassen Vendsyssels hjemmeside.

## Support

Sparekassen Vendsyssels it-support kan besvare dine spørgsmål om Sparekassen Vendsyssels Netbank. På Sparekassen Vendsyssels hjemmeside findes oplysninger om kontakt til support og åbningstider

## Køb og salg af værdipapirer

For værdipapirhandel med Sparekassen Vendsyssel gælder "Sparekassen Vendsyssels regler for handel med værdipapire". I Netbank kan ordrer om køb og salg af værdipapirer udføres som [strakshandel, markedshandel eller som limithandel]

I Netbank kan du handle de fleste typer af ikke-komplekse værdipapirer.

Sparekassen Vendsyssel forbeholder sig ret til at ændre i udbuddet af værdipapirer og ordretyper i Netbank

### *Udelukkende ordreudførelse (execution only)*

I Netbank kan du foretage execution only-transaktioner. Når du handler værdipapirer i Netbank sker det uden Sparekassen Vendsyssels forudgående investeringsrådgivning eller indhentelse af oplysninger om dit kendskaberfaring, finansielle situation eller investeringsformål

Ved execution only-transaktioner har Sparekassen Vendsyssel ikke vurderet om værdipapiret er hensigtsmæssigt for dig Du nyder derfor ikke godt af de generelle regler om investorbekyttelse

Hvis du ønsker investeringsrådgivning om en konkret transaktion, anbefaler Sparekassen Vendsyssel, at du henvender dig i filialen hos din rådgiver.

### *Altid risiko ved investering*

Du skal være opmærksom på, at al investering er forbundet med mulighed for både gevinst og tab

## Generelle regler for selvbetjening

### Nyt eksemplar af vilkårene

Hvis du mister disse vilkår eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan du finde dem på Sparekassen Vendsyssels hjemmeside [www.sparv.dk](http://www.sparv.dk) eller henvende sig i Sparekassen Vendsyssel.