

Overfør og betal - Kreditbankens Net- og MobilBank

1. Generelt

Disse brugerregler gælder for din adgang til Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal. Funktionerne udvides løbende, og du kan blandt andet:

- se kontobevægelser på dine konti
- overføre penge til konti i Danmark
- betale indbetalingskort

Regler for Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal supplerer "Almindelige forretningsbetingelser - privatkunder" og Kreditbankens Net- og MobilBank - Brugerregler.

Du kan til enhver tid kontakte Kreditbanken og få udleveret en kopi af disse regler, ligesom du også finder reglerne i din Indbakke i Kreditbankens Net- og MobilBank samt på www.kreditbanken.dk/om-banken/priser-regler-og-vilkaar/forretningsbetingelser.

2. Tekniske krav

Logger du på via www.kreditbanken.dk, understøtter vi generelt seneste og forrige standardversion af internetbrowsere, som anvendes af størstedelen af vores kunder.

Bruger du appen, understøtter vi generelt seneste og forrige version af operativsystemerne iOS og Android. I forbindelse med opdateringer vil vores app dog i en begrænset periode kunne køre på ældre versioner af et styresystem.

Vi gør opmærksom på, at vi af sikkerhedsmæssige årsager kan vælge ikke at understøtte visse styresystemer samt udgåede browsere.

3. Elektronisk post

Post fra banken, herunder kontoudskrifter, aftaler, vilkår og ændringer hertil, modtager du som udgangspunkt i elektronisk form i din Indbakke i Kreditbankens Net- og MobilBank.

Banken sender kontoudskrifter fra betalingskonti hver måned til din Indbakke.

Banken kan også vælge at sende aftaler til elektronisk underskrift og post via en udbyder af elektroniske post- og underskriftsløsninger.

Post anses for kommet frem på det tidspunkt, hvor den er tilgængelig for dig i din Indbakke. Visse typer af post, som du modtager i elektronisk form, fx kontoudskrifter og årsopgørelser, kan du mod gebyr vælge at modtage på papir eller i en anden elektronisk postløsning. Er banken forpligtet til at give dig særskilt besked, når du modtager elektronisk post, vil du modtage beskeden på et af de medier, du har oplyst banken om. Det kan fx være sms eller mail. Har du givet banken dine kontaktoplysninger, fx dit mobilnummer og/eller din mailadresse, er det dit eget ansvar altid at holde disse oplysninger opdateret hos banken.

Særskilt besked sendt fra banken til et af de medier, som du har oplyst banken om, anses for meddelt dig, uanset at du ikke har opdateret oplysningerne. Selvom banken ikke er forpligtet til det, kan banken alligevel vælge at give dig særskilt besked, når du modtager elektronisk post. Derudover kan du altid selv vælge, at du vil have en mail eller sms, når der er ny elektronisk post til dig.

4. Disponering over dit engagement

Du kan se og disponere over dine konti i Kreditbankens Net- og MobilBank på samme måde, som hvis du på anden måde henvender dig til banken.

På nogle af dine konti kan der være dispositionsbegrænsninger. Du kan få oplyst hvilke ved at kontakte banken.

Du kan få oplyst dispositionsbegrænsningen ved at kontakte banken. Dispositionsbegrænsningen omfatter både dine egne konti, samt konti du har fuldmagt til.

Har du registreret dit mobilnummer i banken, kan banken anvende dette i forbindelse med gennemførelse af visse overførsler og betalinger. Får du nyt mobilnummer, er du selv ansvarlig for at opdatere dit mobilnummer i Kreditbankens Net- og MobilBank og på MitID.dk.

Banken kan for eksempel anvende dit mobilnummer til at sende dig en sms, hvis en overførsel eller betaling ikke kan gennemføres.

Du kan også komme ud for, at du skal godkende visse overførsler eller betalinger en ekstra gang. Dette kan ske ved henvendelse fra banken, eller ved at du modtager en sms-kode. Hvis du modtager en sms-kode, skal denne indtastes for at gennemføre transaktionen.

5. Godkendelse og gennemførelse af overførsler og betalinger

Når du godkender overførsler og betalinger i Kreditbankens Net- og MobilBank, skal du enten bruge den sekcificerede selvvalgte kode eller både kode og MitID app/kodeviser/chip. Generelt gælder, at dit bruger-id og din adgangskode er personlig og må kun bruges af dig og må ikke udleveres eller benyttes af andre end dig selv. Du skal derfor opbevare dit bruger-id og din adgangskode, så andre ikke kan få kendskab til dit MitID.

Det samme gælder den sekcificerede selvvalgte kode. I det omfang du anvender en enhed, der understøtter brug af en biometrisk løsning, for eksempel touch-id, skal du også sikre, at andre ikke har adgang hertil.

Når du skal afgive en betalingsordre, fremgår det af skærm billedet, hvilke oplysninger der skal indtastes, for at ordren kan gennemføres korrekt - for eksempel registrerings- og kontonummer.

Bruger du appen, skal du efter login med den sekcificerede selvvalgte kode, touch-id eller face-id, afhængig af beløbets størrelse, godkende overførsler og betalinger til tredjemand med enten den sekcificerede selvvalgte kode eller både koden og din MitID app/kodeviser/chip.

Logger du på via www.kreditbanken.dk, skal du efter login med MitID godkende overførsler og betalinger til tredjemand med MitID.

Afhængig af beløbets størrelse kan du blive bedt om at godkende betalingen med MitID.

Overførsler mellem egne konti kræver som udgangspunkt ingen yderligere godkendelse.

En betalingsordre betragtes som modtaget, når du efter godkendelse ser skærm billedet om, at den er registreret.

Du kan finde information om, hvor lang tid det maksimalt tager at gennemføre en overførsel eller betaling i forlængelse af disse regler samt på siden "Tidsfrister" på www.kreditbanken.dk/hjaelp/betaling-og-overfoersel/hvilke-tidsfrister-er-gael-dende-for-indenlandske-overfoersler-og-betalinger-i-kreditbankens-net-og-mobilbank, her kan du også se, hvornår du senest skal bekræfte dine overførsler og betalinger, for at de bliver gennemført samme dag.

6. Samtykke til behandling af personoplysninger efter Betalingsloven

Når du accepterer Regler for Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal, giver du samtidig samtykke til, at banken behandler personoplysninger, for eksempel cpr-nummer og kontooplysninger, om dig i forbindelse med brug af de enkelte selvbetjeningsfunktioner.

Behandling af oplysninger om dig sker alene til formål, som er nødvendige for, at du kan anvende de tilmeldte selvbetjeningsfunktioner, for eksempel gennemførelse af overførsler og betalinger og udarbejdelse af betalingsoversigter.

Kreditbanken indsamler de relevante personoplysninger fra dig, forretninger, pengeinstitutter og andre.

Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke til behandlingen af dine personoplysninger ved at kontakte banken.

Hvis du tilbagekalder dit samtykke, skal du dog være opmærksom på, at du ikke længere vil kunne benytte dig af Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal.

Hvis du gerne vil vide mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger, kan du læse hele vores persondatapolitik på www.kreditbanken.dk.

7. Fuldmagt

Du kan give skriftlig fuldmagt til, at en anden person får adgang til dine konti i banken. Personen skal være kunde i Kreditbanken og bruger af Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal.

Under samme betingelser kan du også selv få tildelt en fuldmagt og få adgang til andre kunders konti. En fuldmagt er gældende, indtil du skriftligt tilbagekalder den over for Kreditbanken.

Er du under 18 år, kan du ikke få fuldmagt til andre kunders konti.

Vi sletter automatisk en fuldmagtshavers adgang, når fuldmagtsgiver fylder 18 år.

En fuldmagtshaver har som udgangspunkt adgang til og kan tilmelde funktioner i samme omfang som fuldmagtsgiver.

Dispositioner foretaget af en fuldmagtshaver er forpligtende, som hvis dispositionen var foretaget af fuldmagtsgiver selv. Bemyndigelsen mellem fuldmagtsgiver og fuldmagtshaver vedkommer ikke banken.

Har du givet en anden person fuldmagt, har personen også adgang til din indbakke, hvor både historiske og fremtidige dokumenter er gemt.

8. Stop overførsler og betalinger

Du kan stoppe en overførsel eller betaling, så længe slet-funktionaliteten på den er aktiv.

Du kan også stoppe faste overførsler og betalinger fra Betalings-service. Det fremgår af siden "Tidsfrister" på www.kreditbanken.dk/hjaelp/betaling-og-overfoersel/hvilke-tidsfrister-er-gael-dende-for-indenlandske-overfoersler-og-betalinger-i-kreditbankens-net-og-mobilbank.

Denne funktion er kun tilgængelig for kunder af Kreditbankens Net- og MobilBank. Du stopper en overførsel eller betaling ved at aktivere slet-funktionen i detaljebilledet for den enkelte overførsel eller betaling.

Du finder information om betingelser for sletning af betalinger, tilbagebetaling af betalingstransaktioner samt betalingsaftaler i Betalings-service på www.betalingservice.dk. Reglerne findes også på www.kreditbanken.dk og i din indbakke.

9. Dækningsforbehold

Banken er ikke forpligtet til at gennemføre dine overførsler eller betalinger fra konti, hvor der ikke er dækning for betalingsbeløbet.

Banken kan derfor afvise at gennemføre betalingsordrer fra dig, hvis der ikke er dækning på kontoen, hvorfra betalingen skal ske.

10. Support

Bankens Hotline er bemandet med medarbejdere, der kan vejlede dig i og besvare dine spørgsmål om brugen af Kreditbankens Net- og MobilBank.

Du kan kontakte Hotline på telefonnummer 73 33 17 28, eller du kan sende en mail til bankens Hotline på hotline@kreditbanken.dk, hvis du har spørgsmål eller brug for vejledning.

11. Spærring

Du er forpligtet til straks at spærre i Kreditbankens Net- og MobilBank, hvis du får mistanke om eller kendskab til misbrug og mulighed for eller forsøg på misbrug af Kreditbankens Net- og MobilBank, eller hvis du mister din mobile enhed.

En spærring omfatter Kreditbankens Net- og MobilBank og alle dens funktioner.

Du kan spærre i Kreditbankens Net- og MobilBank ved at kontakte en af bankens afdelinger eller bankens Hotline på telefon 73 33 17 28. Uden for bankens åbningstid skal du ringe til spærreservice på 75 94 50 93. Læs evt. mere på www.kreditbanken.dk/goer-det-selv/goer-det-selv/spaering-af-netbank.

Når du spærre din adgang, modtager du en skriftlig bekræftelse på spærringen, hvor tidspunktet for spærringen er anført. Med bekræftelsen følger en blanket, som du skal returnere til banken for at ophæve spærringen.

Du skal aflevere eller sende blanketten til banken, når du ønsker spærringen ophævet. Du kan ikke få en spærring ophævet i Hotline.

Vi anbefaler, at du aktiverer PIN-låsen på dine mobile enheder for at forebygge misbrug.

Du skal være opmærksom på, at spærring af Kreditbankens Net- og MobilBank ikke samtidig spærre dit MitID. Du kan se en vejledning om spærring af MitID på MitID.dk.

12. Kommunikation med banken

Du kan skrive til din afdeling eller rådgiver via en sikker og krypteret forbindelse. Vi håndterer din henvendelse så hurtigt som muligt.

Du kan kommunikere med banken på dansk eller engelsk. Vær opmærksom på at visse af bankens dokumenter kun findes på dansk.

13. Ansvar for private konti

Ansaret for uberettiget anvendelse af Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal følger reglerne i Betalingsloven.

Er du under 18 år, følger ansvaret for uberettiget anvendelse endvidere reglerne om umyndiges erstatningsansvar i Værgemålsloven.

Du hæfter med op til 375 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af din adgang til funktionerne i Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal, når der har været anvendt en personlig sikkerhedsforanstaltning.

Du hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af funktionerne i Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal, hvis banken godtgør, at en personlig sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og du

- har undladt at underrette banken snarest efter at have fået kendskab til, at en personlig sikkerhedsforanstaltning er bortkommet eller kommet til den uberettigedes kendskab, eller
- med forsæt har oplyst detaljerne for en personlig sikkerhedsforanstaltning til den, der har anvendt funktionen uberettiget, uden at du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug, eller
- ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Du hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal, hvis banken godtgør, at en personlig sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og du med forsæt har oplyst detaljerne om din personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har anvendt funktionen uberettiget under omstændigheder, hvor du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Du hæfter også uden beløbsbegrænsning for tab, hvis du har handlet svigagtigt, med forsæt har undladt at opfylde din forpligtelse til at beskytte din personlige sikkerhedsforanstaltning, eller hvis du har undladt at spærre Kreditbankens Net- og MobilBank.

Du hæfter ikke for uberettiget anvendelse af Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal, der finder sted, efter at banken har fået besked om, at

- den personlige sikkerhedsforanstaltning er bortkommet, eller
- en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller
- du af andre grunde ønsker Kreditbankens Net- og MobilBank spærret.

Herudover hæfter du ikke for uberettiget anvendelse af Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal, når den er forårsaget af handlinger, der er foretaget af bankens ansatte, agent eller filial eller en enhed, hvortil bankens aktiviteter er outsourcet, eller disses passivitet.

Herudover hæfter du ikke, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af den personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdares af dig forud for den uberettigede anvendelse.

Banken hæfter i overensstemmelse med betalingsloven for dit tab, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal.

Banken hæfter tillige i overensstemmelse med betalingsloven, hvis du lider tab i forbindelse med en transaktion, hvor banken ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre du har handlet svigagtigt.

Du hæfter kun for tab som følge af andres uberettigede brug af Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal, hvor transaktionen er korrekt registreret og bogført i banken.

Snarest muligt efter at du er blevet opmærksom på den uberettigede anvendelse eller en fejlbehæftet betalingstransaktion, skal du sende din indsigelse om den uberettigede anvendelse, din mistanke herom eller indsigelse om den fejlbehæftede betalingstransaktion til banken. Dette gælder også, såfremt den uberettigede anvendelse er sket i forbindelse med brug af en betalingsinitieringstjeneste. Når der er gået 13 måneder efter debitering af den uberettigede eller fejlbehæftede betalingstransaktion, kan du under ingen omstændigheder gøre indsigelse.

Banken vurderer din indsigelse, og i mellemtiden indsætter vi normalt beløbet, som indsigelsen vedrører, midlertidigt på din konto. Er der ikke tale om en andens uberettigede brug af Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal eller en fejlbehæftet betalingstransaktion, hæver vi beløbet igen på din konto. Banken kan kræve renter i henhold til rentesatsen for kontoen i den periode, beløbet midlertidigt har været indsat på din konto.

Når banken vurderer, om du har været opmærksom på den uberettigede anvendelse eller fejlbehæftede betalingstransaktion, kan vi tage hensyn til, at banken sender månedlige kontoudskrifter til din indbakke, samt at du har adgang til posteringer i Kreditbankens Net- og MobilBank.

Du kan læse mere om, hvordan du gør indsigelse på www.kreditbanken.dk/goer-det-selv/goer-det-selv/spaering-af-netbank.

14. Ansvar for erhvervskonti

Kreditbanken hæfter ikke for tab på erhvervskonti, som er opstået ved misbrug af Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal eller ved fejlagtig anvendelse af funktionerne i Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal.

Tilknytning af erhvervskonti i Kreditbankens Net- og MobilBank sker på eget ansvar. Risikoen kan eventuelt afdækkes ved at tegne en forsikring.

Privatkonti, som anvendes til erhverv, anses for erhvervskonti og er derfor omfattet af ansvar for erhvervskonti.

Lider banken tab som følge af uberettiget anvendelse af erhvervskonti i Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal, hæfter kontohaver for det.

15. Ændring af reglerne

Banken ændrer i reglerne for funktionerne i Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal uden varsel, hvis ændringerne ikke er en ulempe for dig.

I øvrige tilfælde ændrer banken reglerne for funktionerne i Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal med to måneders varsel.

Du vil modtage besked om ændringer enten skriftligt eller elektronisk, eksempelvis i din indbakke.

Du kan blive bedt om at acceptere de ændrede regler ved login, eller første gang du bruger funktionen, efter ændringen er trådt i kraft.

Ved ændring af reglerne vil disse anses for accepteret, medmindre du inden ændringen træder i kraft har meddelt banken, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler.

Hvis du ikke ønsker at være bundet af de nye regler, vil aftalen ophøre på det tidspunkt, hvor de nye regler træder i kraft.

16. Ophør, opsigelse og ophævelse

Denne aftale løber, indtil den opsiges af dig eller af Kreditbanken.

Du kan altid skriftligt afmelde funktionerne i Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal eller opsige aftalen uden varsel.

Kreditbanken kan lukke din adgang til funktionerne i Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal eller opsige aftalen med to måneders varsel.

Såfremt du eller fuldmagtsgiver afgår ved døden, kommer under konkursbehandling, anmoder om rekonstruktion, gældssanering eller i øvrigt kommer under insolvensbehandling, ophører adgangen til Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal straks, og ordrer vil ikke blive gennemført.

Herudover ophører din adgang til Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal straks, og ordrer vil ikke blive gennemført, hvis banken har mistanke om dit eget eller en andens misbrug af funktionerne i Kreditbankens Net- og MobilBank - Overfør og betal, sikkerhedstrusler i øvrigt, eller hvis du misligholder dit engagement i banken - eller dele heraf.

17. Underretning om misbrug og sikkerhedstrusler

Ved mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler kan banken kontakte dig telefonisk eller via en af de andre kontaktmuligheder, du har oplyst. Det kan være mail, sms eller i sidste instans pr. brev.

18. Klager over banken

Hvis du vil klage over banken, skal du henvende dig til Kreditbankens klageansvarlige. Giver banken ikke medhold i klagen, kan du henvende dig til Det finansielle ankenævn (www.fan-ke.dk).

Du har også mulighed for at klage til de myndigheder, der fører tilsyn med bankens overholdelse af Betalingsloven.

Finanstilsynet påser overholdelse af loven (www.finanstilsynet.dk).

Forbrugerombudsmanden (www.forbrugerombudsmanden.dk) fører tilsyn med oplysningskrav i forbindelse med gennemførelse af betalingstjenester, rettigheder og forpligtelser ved brug af betalingstjenester, brug af betalingsdata og oplysning om gebyrer.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (www.kfst.dk) fører tilsyn med regler for gebyrer i øvrigt.

19. Gebyrer

Gebyrer for brug af funktionerne i net- og mobilbanken fremgår af prislisten, som du finder på www.kreditbanken.dk. Gebyrnota udsendes månedligt, kvartalsvis eller årligt afhængig af, hvor ofte et gebyr opkræves.

Gebyrerne fremgår af kontobevægelser og af kontoudskrifter for den valgte gebyrkonto i net- og mobilbanken.

Gebyrer, som relaterer sig til net- og mobilbanken, hæves på én fast gebyrkonto. Gebyrer kan være for betalinger, for net- og mobilbank og for abonnementer som fx markedsdybde.

Hvis du har fuldmagt til andre personers konti, og din konto er tilknyttet som gebyrkonto, hæves gebyret for fx betalinger, du udfører på vegne af disse personer, på denne konto. Antallet af gebyrer og beløbet vil fremgå af notaen, og beløbet vil fremgå af gebyrkontoen. Du kan opkræve gebyrerne hos den eller de personer, der har givet dig fuldmagt.

Hvis du har givet fuldmagt til en anden person, og din konto er tilknyttet som gebyrkonto i fuldmagtshavers net- og mobilbank, hæves gebyret for fx betalinger, som fuldmagtshaver foretager, på denne konto. Det gælder både betalinger fra dine konti, fra fuldmagtshavers egne konti og fra andre konti, som fuldmagtshaver har fuldmagt til. Gebyrer fremgår af kontobevægelser og kontoudskriften på den valgte gebyrkonto. Antallet af gebyrer og beløbet fremgår af fuldmagtshavers gebyrnota.

Skal gebyrer, der ikke vedrører betalinger fra dine konti, betales af rette kontohaver, skal du bede fuldmagtshaver opkræve dem.

20. Trediepartsudbydere

Du har ret til at gøre brug af en udbyder af betalingsinitieringstjenester eller kontooplysningstjenester til at tilgå dine betalingskonti, som er tilgængelige online.

Du kan benytte en betalingsinitieringstjeneste til på dine vegne at iværksætte betalinger fra dine betalingskonti.

Du kan benytte en kontooplysningstjeneste til at give dig konsolideret information om dine betalingskonti i banken.

Du skal indgå en særskilt aftale med samt give udtrykkeligt samtykke til tredjepartsudbyderen, før denne kan få adgang til at udføre sine tjenester.

21. Fortrydelsesret

Du har mulighed for at fortryde denne aftale i overensstemmelse med Forbrugeraftaleloven, inden for 14 dage efter aftalen er indgået.

Det kan du læse om i bankens "Oplysning om fortrydelsesret", som du modtager i din indbakke i Kreditbankens Net- og MobilBank, og på www.kreditbanken.dk.

Fortrydelsesret: www.kreditbanken.dk/om-banken/priser-regler-og-vilkaar/forretningsbetingelser

Prisliste: www.kreditbanken.dk/om-banken/priser-regler-og-vilkaar/priser-og-gebyrer

Tidsfrister: www.kreditbanken.dk/hjaelp/betaling-og-overfoersel/hvilke-tidsfrister-er-gældende-for-indenlandske-overførsels-og-betalinger-i-kreditbankens-net-og-mobilbank

Gældende fra 13. august 2024