

## Almindelige forretningsbetingelser - privatkunder

### 1. Om forretningsbetingelserne

Bankens almindelige forretningsbetingelser gælder for alle aftaler mellem dig og banken. Her kan du læse om både dine og bankens rettigheder og pligter.

For enkelte forretningsområder er det nødvendigt med detaljerede regler, som supplerer de generelle regler i de almindelige forretningsbetingelser. Det kan fx være netbankregler.

Bankens almindelige forretningsbetingelser indeholder også oplysninger i henhold til betalingsloven og betragtes som en rammeaftale, hvor regler for brug af betalingskonti og betalings-tjenester i øvrigt er beskrevet.

Bankens almindelige forretningsbetingelser består også af "Information om behandling af dine personoplysninger i Kreditbanken" som findes på [www.kreditbanken.dk](http://www.kreditbanken.dk).

Vi kan ændre i forretningsbetingelserne uden varsel, hvis ændringen er til fordel for dig. Ellers vil ændringen ske med 3 måneders varsel.

Du kan se de gældende forretningsbetingelser på [www.kreditbanken.dk](http://www.kreditbanken.dk) eller kontakte din afdeling og få dem udleveret.

### 2. Elektronisk kommunikation

Som kunde i banken har du eArkiv. Du kan se dit eArkiv via Kreditbankens NetBank eller via et særligt login.

Meddelelser fra banken, herunder kontoudskrifter, aftaler, vilkår og ændringer heri, modtager du som udgangspunkt i eArkiv. Du skal derfor holde øje med, om der er nyt i dit eArkiv. Du kan se meddelelser i eArkiv i mindst 5 år efter, at du har modtaget dem.

De meddelelser, du modtager i eArkiv, kan du mod gebyr også modtage på papir eller i e-Boks. Du kan tilvælge papirudskrifter/e-Boks i dit eArkiv eller henvende dig til din rådgiver.

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

Du kan logge på din e-Boks via [e-Boks.dk](http://e-Boks.dk).

Post anses for kommet frem på det tidspunkt, hvor den er tilgængelig for dig i eArkiv eller anden elektronisk postkasse.

Hvis det offentlige skifter til en anden elektronisk postboks end e-Boks, kan banken tilsvarende vælge at benytte denne elektroniske postboks.

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 oplyst banken om dine kontaktoplysninger, fx dit mobilnummer og/eller din mailadresse, er det dit eget ansvar altid at holde disse oplysninger opdateret hos Kreditbanken. 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.

### 3. Fuldmagt

Du kan skriftligt give andre fuldmagt til at disponere på dine vegne over for banken. Fuldmagten gælder, indtil vi får skriftlig besked fra dig om, at den er tilbagekaldt eller ændret.

Indgår du sammen med andre aftale om en fælles konto, kan I hver især disponere alene over kontoen, medmindre andet er aftalt.

Fuldmagten ophører ved din død, og vi spærre konti, depoter og bokse, også dem, du har sammen med andre.

### 4. Rente og provision

Du kan se rente- og provisionssatser for ind- og udlån på bankens hjemmeside [www.kreditbanken.dk](http://www.kreditbanken.dk), eller du kan spørge om dem.

Rente- og provisionssatser er variable, hvis ikke du og banken udtrykkeligt har aftalt andet. At satserne er variable betyder, at vi kan ændre satserne.

Vi kan altid **uden varsel** ændre variable satser, når ændringen er til fordel for dig.

Vi kan beregne negative renter enten af indestående på dine konti eller af dit samlede indestående i banken. Vi kan fastsætte beløbsgrænser for, hvornår vi beregner den negative rente. Vi kan vælge, om beløbsgrænsen skal gælde pr. konto, alene for en eller flere kontotyper eller for bestemte kundetyper eller koncepter. Vi kan fastsætte, hvordan den negative rente tilskrives efter pkt. 6. Vi kan ændre satser, beløbsgrænser samt beregnings- og rentetilskrivningsmetoder efter pkt. 4.2. Du kan se vores vilkår for negative renter på [www.kreditbanken.dk](http://www.kreditbanken.dk) eller du kan spørge om dem.

#### 4.1. Uden varsel

Vi kan nedsætte variable rentesatser på indlån og forhøje dem på udlån **uden varsel**, hvis:

- penge- eller kreditpolitikken i ind- og udlån ændres, herunder ved ændringer i den danske diskonto.
- det almindelige renteniveau på penge- og obligationsmarkederne ændres.
- bankens fundingomkostninger ændres.
- ændringer i udefrakommende forhold, som banken ikke har indflydelse på, fx ved indførelse af skatter og afgifter.

#### 4.2. med 1 måneds varsel, hvis:

- markedsræssige forhold begrundet ændringen, herunder ved eventuel sammenlægning med et andet pengeinstitut (eller andet finansielt institut), eller ved en længerevarende ubalance mellem markedsrenterne.
- banken ændrer sin generelle rente og prisfastsættelse af forretningsræssige grunde og ikke på grund af udviklingen i det almindelige renteniveau. Forretningsræssige grunde kan f.eks. være en mere hensigtsræssig anvendelse af bankens ressourcer eller kapacitet, en forbedret

indtjening, øgede omkostninger til at skaffe kapital, øgede bidrag til garantiordninger, eller øgede kreditmæssige eller operationelle risici for banken.

#### 4.3. med **3 måneders varsel**, hvis:

- de individuelle forhold, som har haft betydning for fastsættelsen af dine rente- og provisionsvilkår, ændrer sig, herunder ved ændring af størrelsen eller omfanget af dine indlån, udlån eller kreditter.

#### 4.4. med **6 måneders varsel**, hvis:

- rentesatsen forhøjes på et realkreditlignende lån i et løbende kundeforhold.

Vi ændrer provisionssatser og andre satser, der i konkrete aftaler er benævnt fx "tillæg" eller "marginal", efter samme retningslinjer, som gælder for ændring af rentesatser.

Vi oplyser om ændring af satser.

Har du indlån på opsigelse, kan du, i en periode på 14 dage efter renteændringen er trådt i kraft, hæve dit indlån uden fradrag i renten, hvis varslene om renteændring er kortere end den opsigelsesfrist, der gælder for kontoen.

## 5. Valørregler, rente- og provisionsberegning

Rente og provision beregnes som udgangspunkt dagligt. Hvad der gælder for en konkret konto, kan du få oplyst i banken.

**Valørdagen** (rentedatoen) er den dag, hvor en indbetaling, udbetaling eller anden kontobevægelse får virkning for beregning af renter på en konto.

**Registreringsdagen** er den dag, hvor banken registrerer en bevægelse på en konto.

**Bogføringsdagen** er den bankdag, hvor en registreret kontobevægelse bogføres. En kontobevægelse bogføres den bankdag, hvor banken modtager beløbet og senest førstkommende bankdag efter registreringen.

**Bankdage/ekspeditionsdage** er alle dage undtagen lørdage, søn- og helligdage, grundlovsdag, fredag efter Kristi himmelfartsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag.

Når banken har registreret en kontobevægelse, vil den fremgå af oversigten over kontoens posteringer og være opstillet i rækkefølge i forhold til registreringsdagen.

Valørdagen er ved

- kontant indbetaling i DKK eller EUR på en betalingskonto i DKK eller EUR: bogføringsdagen.
- kontant indbetaling i øvrigt og indbetalinger med kort: som hovedregel første bankdag efter bogføringsdagen.
- overførsler fra andre kunder i Kreditbanken til betalingskonti: bogføringsdagen.
- overførsler fra andre kunder i Kreditbanken til andre konti end betalingskonti: første bankdag efter bogføringsdagen.
- overførsler modtaget fra andre danske pengeinstitutter til betalingskonti: bogføringsdagen.
- overførsler modtaget fra andre danske pengeinstitutter til andre konti end betalingskonti: første bankdag efter bogføringsdagen.

- løn og leverandørbetalinger: den dag du kan disponere over beløbet (normalt samme dag som bogføringsdagen).

- kontant udbetaling i Kreditbanken, herunder også med kort: ekspeditionsdagen.

- hævning af kontanter i pengeautomat på ikke-bankdage: første bankdag efter hævningen.

- brug af betalingskort i betalingsterminal: bogføringsdagen.

- overførsel mellem egne konti i Kreditbanken i samme valuta: bogføringsdagen.

- overførsel mellem egne konti i Kreditbanken i EUR/DKK: bogføringsdagen.

- overførsel mellem egne konti i Kreditbanken i forskellige valutaer: bogføringsdagen. I visse tilfælde skal der dog tages højde for internationale banklukkedage.

For så vidt angår udenlandske overførsler og overførsler i fremmed valuta i øvrigt henvises til afsnit vedrørende betalingstransaktioner i valuta.

## 6. Tilskrivning af rente og provision

Banken tilskriver både din tilgodehavende rente og din skyldige rente og provision enten månedsvis, kvartalsvis, halvårligt eller årligt.

Banken kan beslutte ikke at tilskrive rente- og provisionsbeløb under en vis størrelse.

Ved tilskrivning af renter og provision indsætter eller hæver banken den rente og provision, der er beregnet siden seneste tilskrivning.

Tilskrevet rente, provision og gebyr indgår i den saldo, der beregnes rente af. Det betyder, at banken beregner rente af tilskrevet rente, provision og gebyr.

## 7. Gebyr

Banken tager gebyr for serviceydelser og for at besvare forespørgsler fra offentlige myndigheder.

Vi beregner gebyrer enten som et fast beløb for ydelsen eller som en procentsats eller en timesats i forhold til ydelsens omfang. Vi kan kombinere beregningsmetoderne.

Vi oplyser om de mest almindelige gebyrer i en prisliste, som du kan få i banken eller se på [www.kreditbanken.dk](http://www.kreditbanken.dk).

Vi kan **uden varsel** nedsætte gebyrer.

Vi kan forhøje gebyrer, som du løbende betaler i et bestående kontraktforhold, med **3 måneders varsel**, hvis:

- markeds-mæssige forhold, herunder ændret kundefærd, ændret infrastruktur eller ændret prisniveau, begrundet ændringen.

- de individuelle forhold, som har haft betydning for fastsættelsen af dine gebyrvilkår, ændrer sig, herunder ved ændring af størrelsen eller omfanget af dine indlån, udlån eller kreditter.

- bankens af forretnings- eller indtjeningsmæssige grunde ændrer sin generelle gebyrstruktur og prisfastsættelse, herunder ved ændrede omkostninger for banken, ved nye eller ændrede skatter og afgifter eller for at opnå en mere hensigtsmæssig anvendelse af bankens ressourcer eller kapacitet.

I bestående kontraktforhold kan banken med **3 måneders varsel** indføre gebyr for serviceydelser, som vi ikke tidligere har beregnet gebyr for. Det kan være af forretnings- eller indtjeningsmæssige grunde, herunder ved ændrede omkostninger for banken, ved nye eller ændrede skatter og afgifter eller for at opnå en mere hensigtsmæssig anvendelse af bankens ressourcer eller kapacitet.

Af de grunde, som er nævnt i punkt 7, kan banken på realkreditlignende lån i løbende kundeforhold med **6 måneders varsel** forhøje gebyrer, som du betaler, og indføre gebyrer for serviceydelser, som vi ikke tidligere har beregnet gebyr for.

Vi kan **uden varsel** indføre eller forhøje gebyrer for enkeltstående serviceydelser og for nye aftaler.

Vi oplyser om ændring af gebyrer.

Gennemfører vi en gebyrændring, som er direkte tilknyttet indlån på opsigelse, med et varsel, som er kortere end den opsigelsesfrist, der gælder for indlånet, kan du hæve dit indlån uden fradrag i renten i en periode på 14 dage efter, at gebyrændringen er trådt i kraft.

#### 8. Overtræksrente, rykkergebyr m.v.

Hvis en konto misligholdes ved overtræk, ved restance eller ved udyttelse i strid med aftalen, kan banken kræve en overtræksrente. Hvis kontoen ophæves som følge af misligholdelse, kan banken kræve en misligholdelsesrente.

Banken kan kræve

- gebyr for at udsende rykkerbreve
- gebyr for overdragelse til inkasso
- dækning af udgifter til inkasso og juridisk bistand hertil.

Du kan se størrelsen af rykkergebyret i bankens rykkerbrev og prislister. Du kan kontakte os, hvis du vil høre nærmere om øvrige gebyrer, overtræksrenten og misligholdelsesrenten. Har du en betalingskonto, fremgår satsen for overtræk af dit kontoudskrift.

Banken kan vælge at standse rentetilskrivningen administrativt og regnskabsmæssigt på misligholdte fordringer. Det betyder ikke, at vi giver afkald på at få forrentet vores krav og på at kræve dækning for senere påløbne omkostninger. Dette gælder, uanset hvad der fremgår af oversigter over kontoens posteringer, selvbetjeningsystemer m.v.

#### 9. Forbehold ved indbetalinger

Indbetalinger, der ikke sker kontant, bogfører banken med det forbehold, at vi modtager beløbet endeligt.

Forbeholdet gælder, selvom det ikke er nævnt på kvitteringer eller i andre meddelelser om indbetalingen.

Banken kan efter aftale med andre pengeinstitutter være forpligtet til at tilbageføre beløb, fx beløb, der er overført som følge af svindel.

Indbetalinger kan være registreret og være til disposition før bogføringsdagen. Banken indberetter til offentlige myndigheder ud fra bogføringsdagen. Du er ansvarlig for, at indbetalinger foretages i så god tid, at beløbet indberettes som tilsigtet.

Banken kan tilbageføre beløb, der er indsat på din konto ved en åbenbar fejl fra bankens side, fx hvis det samme beløb indsettes to gange.

#### 10. Kontrol af kontoudskrifter

Du er forpligtet til løbende at gennemgå posteringerne på dine konti. Er der posteringer, som du ikke kan vedkende dig, skal du snarest muligt kontakte banken.

Indsigelser vedrørende betalingstransaktioner, omfattet af betalingsloven, skal dog ske, inden der er gået 13 måneder efter, at transaktionen er gennemført.

#### 11. Betalinger fra dine konti

**Betalingskonti** er alle konti, der er oprettet til at gennemføre betalingstransaktioner.

Banken fastsætter, hvilke kontotyper der er betalingskonti, og du kan derfor ikke gennemføre betalingstransaktioner fra alle dine konti i banken.

**Gennemførelsestiden** er den tid, det tager, inden en betalingstransaktion registreres på modtagerens konto. Den maksimale gennemførelsestid for betalinger er én bankdag, dog maksimalt to bankdage for papirbaserede betalinger, fx indbetalingskort. Der gælder dog særlige vilkår for udenlandske betalinger og betalinger i fremmed valuta, som du kan se på [www.kreditbanken.dk](http://www.kreditbanken.dk) eller få udleveret i banken.

Modtager vi en betalingsordre mod slutningen af en bankdag, anser vi betalingsordren som modtaget den næste bankdag. Hvornår bankdagen slutter, afhænger af, hvilken type betalingsordre, du afgiver. Du kan kontakte banken for at få oplyst sluttidspunktet for de forskellige typer af betalingstransaktioner.

Udbetalinger kan være registreret før bogføringsdagen og kan have påvirket din dispositionssaldo. Banken indberetter til offentlige myndigheder ud fra bogføringsdagen. Du er ansvarlig for at foretage udbetalinger i så god tid, at beløbet indberettes som tilsigtet.

**Du kan tilbagekalde** betalingsordrer til og med bankdagen inden den bankdag, du ønskede, at ordren skulle gennemføres. Du kan tilbagekalde betalingsordrer indenfor de frister, der gælder for de enkelte typer af betalingstransaktioner.

**Banken kan afvise en betalingsordre**, hvis der ikke er dækning på den konto, betalingen skal hævnes på.

#### 12. Modregning

Banken kan - uden at give dig besked først - modregne ethvert forfaldent tilgodehavende hos dig i dit indestående i banken eller i ethvert andet tilgodehavende, som du har eller får hos banken.

Vi modregner ikke i den del af din løn eller offentlige ydelser mv., som er nødvendig til at dække dine almindelige leveomkostninger.

Vi modregner ikke i indestående på konti, der efter loven eller særlig aftale er sikret mod kreditorforfølgning.

#### 13. Kundeforholdets ophør

Du kan opsiges kundeforholdet uden varsel, hvis du og banken ikke har aftalt andet.

Vi kan opsiges kundeforholdet med et rimeligt og sædvanligt varsel efter almindelig pengeinstitutpraksis.

Ved opsigelse fra bankens side har du krav på en begrundelse.

Kan du ikke acceptere ændringer i regler vedrørende betalings-tjenester, skal du give besked til banken, inden ændringen

træder i kraft. Du afmelder samtidig de betalingstjenester, ændringen vedrører.

Når kundeforholdet opsiges eller ophører, kan vi opsiges garanti- og kautionsforpligtelser og frigøre os fra andre forpligtelser, som er indgået for dig. Desuden er du forpligtet til at frigøre banken fra alle forpligtelser, som vi har indgået på dine vegne, eller stille den sikkerhed, som vi kræver.

Du har adgang til dit eArkiv mindst 13 måneder efter, at dit kundeforhold er ophørt.

#### 14. Betalingstransaktioner i valuta

For udenlandske betalinger og betalinger i fremmed valuta gælder Generelle betingelser for overførsler til og fra udlandet, som du kan se på [www.kreditbanken.dk](http://www.kreditbanken.dk) eller få udleveret i banken.

For betalingstransaktioner omfattet af betalingsloven, hvor der sker omveksling mellem to valutaer, anvender vi følgende principper for fastsættelse af kursen:

**Noteringskurs.** Vi fastsætter kursen på baggrund af Kreditbankens opgørelseskurs med tillæg og fradrag. Tillæg og fradrag afhænger af det konkrete valutakryds.

Hvilket princip, vi anvender for betalingstransaktionen, afhænger af både transaktionstype og valuta. Du kan kontakte banken for at få oplyst princippet, den kurs og det eventuelle tillæg eller fradrag, vi anvender.

Oplysninger om noteringskurser kan ses i NetBank eller oplyses ved henvendelse til banken.

#### 15. Forretninger i udlandet

Skal banken udføre forretninger i udlandet på dine vegne, vælger vi en forretningsforbindelse. Vi er ikke ansvarlige for mulige fejl begået af den valgte forretningsforbindelse og for, om denne kan opfylde sine forpligtelser.

Du og banken skal overholde de retsregler, sædvaner og forretningsbetingelser, der gælder for aftalen med forretningsforbindelsen.

Når du overfører penge til udlandet, skal du være opmærksom på, at der kan blive videregivet oplysninger til de amerikanske myndigheder. SWIFT er et internationalt datanetværk, der overfører betalinger mellem lande. SWIFT er i henhold til amerikansk lovgivning forpligtet til at udlevere oplysninger, hvis de har mistanke om finansiering af kriminalitet eller terrorisme, når der gennemføres betalinger.

#### 16. Ved uenighed med banken

Er du ikke tilfreds med banken, skal du kontakte din afdeling.

Er du fortsat ikke enig med os, efter at have drøftet problemstillingen med din afdeling, kan du klage til den klageansvarlige. Du kan få oplyst hvem der er bankens klageansvarlige ved henvendelse til banken eller på [www.kreditbanken.dk](http://www.kreditbanken.dk).

Herefter kan du klage til Det finansielle ankenævn, Store Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K., [fanke.dk](http://fanke.dk).

Du kan også bruge EU-Kommissionens online klageportal på [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr). Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klager du gennem klageportalen,

skal du oplyse Kreditbankens mail adresse som er [ske@kreditbanken.dk](mailto:ske@kreditbanken.dk).

Du kan klage over bankens overholdelse af den finansielle lovgivning til Finanstilsynet.

#### 17. Bankens erstatningsansvar

Banken er erstatningsansvarlig, hvis vi på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar, er vi ikke ansvarlig for tab, som skyldes

- nedbrud i/manglende adgang til it-systemer eller beskadigelser af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder, uanset om det er banken selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne.

- svigt i bankens strømforsyning eller telekommunikation, lovindgribelse eller forvaltningsakter, naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror eller hærværk (herunder computervirus og -hacking).

- strejke, lockout, boykot eller blokade, uanset om konflikten er rettet mod eller iværksat af banken selv eller dens organisation og uanset konfliktens årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af banken.

- andre omstændigheder, som er uden for bankens kontrol.

Bankens ansvarsfrihed gælder ikke, hvis

- banken burde have forudset det forhold, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået eller burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet.

- lovgivningen under alle omstændigheder gør banken ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

#### 18. Samarbejdspartnere

Efter bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder skal vi oplyse om, at vi får betaling for formidling og salg af vores samarbejdspartneres produkter.

Du kan få oplysninger om vores samarbejdspartnere i bankens afdelinger eller på [www.kreditbanken.dk](http://www.kreditbanken.dk).

#### 19. Garantiformuen

Som kunde i banken er du gennem Garantiformuen (Garantiordningen for indskydere og investorer) i et vist omfang sikret mod tab. Du kan læse om dækningens omfang på [www.kreditbanken.dk](http://www.kreditbanken.dk) eller på [fs.dk](http://fs.dk).

#### 20. Tilsynsmyndighed

Banken - reg.nr. 7930 - er under tilsyn af Finanstilsynet, Århusgade 110, 2100 København Ø, [finansstilsynet.dk](http://finansstilsynet.dk).

#### 21. Lovvalg og værneting

Eventuelle retssager afgøres efter dansk ret og ved en dansk domstol.

Gældende fra 23. december 2022