

Regler for Kreditbankens e-Banking - Privat

Kreditbankens e-Banking er en fællesbetegnelse for de elektroniske selvbetjeningsfunktioner (e-Banking-funktionaliteter) Kreditbanken tilbyder fx Kreditbankens NetBank og Kreditbankens MobilBank.

Reglerne for Kreditbankens e-Banking suppleres af særregler for enkelte funktioner, hvor der er afvigelser fra reglerne for Kreditbankens e-Banking. Reglerne for Kreditbankens e-Banking og særreglerne for de enkelte funktioner supplerer Kreditbankens Almindelige forretningsbetingelser.

Du kan til enhver tid kontakte Kreditbanken og få udleveret en kopi af disse regler, ligesom du også finder reglerne i din netbank samt på www.kreditbanken.dk

1. Generelt

På www.kreditbanken.dk kan du finde svar på de fleste spørgsmål, læse vejledninger om tekniske forudsætninger for anvendelse af funktionerne og få information om de seneste opdateringer.

2. Tilmelding

Du kan have begrænset adgang til funktionerne i Kreditbankens e-Banking. Hvis du ønsker at få adgang til flere funktioner, kan du tilmelde dig i Kreditbankens e-Banking eller ved at kontakte din Kreditbanken-afdeling

Afhængig af hvilken funktion du tilmelder dig, kan du bruge funktionen straks efter tilmeldingen, eller når du får besked fra Kreditbanken.

Første gang du anvender en funktion i Kreditbankens e-Banking, skal du elektronisk acceptere reglerne for Kreditbankens e-Banking og/eller særreglerne for funktionen.

Kreditbanken er ikke forpligtet til at give dig adgang til funktionerne i Kreditbankens e-Banking, ligesom Kreditbanken kan vælge kun at tilbyde dig enkelte funktioner eller dele heraf.

Der gælder dog særlige regler for adgang til Kreditbankens e-Banking i forbindelse med konti oprettet i henhold til Lov om betalingskonti.

3. Samtykke til behandling af personoplysninger efter betalingsloven

Når du accepterer Regler for Kreditbankens e-Banking, giver du samtidigt samtykke til, at Kreditbanken 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 betalinger og udarbejdelse af betalingsoversigter med videre.

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 Kreditbanken.

Hvis du tilbagekalder dit samtykke, skal du dog være opmærksom på, at du ikke længere vil kunne benytte dig af selvbetjeningsfunktionerne.

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

4. Cookies

Kreditbanken bruger cookies og lignende teknologier i vores elektroniske selvbetjeningsfunktioner. Det gør vi af både tekniske og statistiske årsager.

Hvis du blokerer for brug af cookies i din browser, er det ikke muligt at logge på Kreditbankens NetBank.

I både Kreditbankens NetBank og Kreditbankens MobilBank måler vi anonymt statistik, så vi kan gøre vores selvbetjeningsløsninger bedre. Læs mere om Kreditbankens brug af cookies og lignende teknologier, og hvordan du sletter dem på <http://alm.kreditbanken.dk/page539.aspx>.

5. Fuldmagt

Du kan give skriftlig fuldmagt til, at en anden person får adgang til hele eller dele af dit engagement med Kreditbanken. Personen skal være kunde i Kreditbanken og tilmeldt Kreditbankens e-Banking.

Du skal oprette en fuldmagt på fuldmagtsblanketter til Kreditbankens e-Banking. En fuldmagt er gældende, indtil du skriftligt tilbagekalder den over for Kreditbanken.

Når du er tilmeldt Kreditbankens e-Banking, kan du også selv få tildelt en fuldmagt og få adgang til andre kunders engagement eller dele heraf.

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

Vi sletter automatisk en fuldmagtsghavers adgang til engagementer med kunder under 18 år på deres 18 års fødselsdag.

En fuldmagtsghaver har som udgangspunkt adgang til og kan tilmelde funktioner i samme omfang som fuldmagtsghaver, dog kan der være enkelte funktioner som ikke er tilgængelig for fuldmagtsghaver.

Depotejers adgang til at handle forskellige værdipapirtyper gælder også for eventuel fuldmagtsghaver.

Dispositioner, foretaget af en fuldmagtsghaver, er forpligtende, som hvis dispositionen var foretaget af fuldmagtsghaver selv. Bemyndigelsen mellem fuldmagtsghaver og fuldmagtsghaver vedkommer ikke Kreditbanken.

Har du givet en anden fuldmagt til dit engagement, har personen også adgang til eArkiv, hvor både historiske og fremtidige dokumenter er gemt. Du skal være opmærksom på, at fuldmagtsghaver kan have adgang til at til- og fravælge papirudskrifter i sin e-Banking på dine vegne.

6. Tredjepartsudbydere

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 Kreditbanken.

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

7. Personlig sikkerhedsløsning

Visse funktioner i Kreditbankens e-Banking kræver, at du anvender en personlig sikkerhedsløsning.

Som udgangspunkt anvendes NemID, der udbydes af Nets DanID A/S.

Har du ikke allerede NemID, vil du få NemID, der skal anvendes som Kreditbankens sikkerhedsløsning, i forbindelse med tilmelding til visse funktioner i Kreditbankens e-Banking.

Reglerne for NemID afsnit 1-3 er en del af reglerne for anvendelse af Kreditbankens e-Banking.

Du kan altid se de gældende regler for NemID på nemid.nu, ligesom afsnit 1-5 af NemID reglerne fremgår nedenfor.

Oplys du dit mobiltelefonnummer i forbindelse med tilmelding til eller brugen af funktionerne i Kreditbankens e-Banking, gemmer Kreditbanken dit mobiltelefonnummer til administrative formål, og Kreditbanken videregiver mobiltelefonnummeret til Nets DanID A/S, som administrerer NemID.

Får du nyt mobiltelefonnummer, skal du selv ændre dit mobiltelefonnummer i Kreditbankens NetBank og Nets DanID A/S hjemmeside nemid.nu.

Hvis du efterfølgende vil anvende NemID til Digital Signatur eller ønsker support til denne funktion, skal du kontakte Nets DanID A/S via hjemmesiden nemid.nu eller Borgerservice i din kommune.

Hvis du til en funktion skal bruge en anden type personlig sikkerheds-løsning, vil det fremgå af særreglerne for funktionen.

8. Disponering over dit engagement

I Kreditbankens e-Banking kan du få adgang til dit nuværende og fremtidige engagement i Kreditbanken.

Hvis du har adgang, kan du se og disponere over dit engagement på samme måde, som hvis du henvender dig til Kreditbanken. Hvis du har valgt ikke at have dispositionsadgang, kan du alene se, men ikke disponere over dit engagement.

Er du under 18 år, kan du kun se konti i dit navn og disponere på konti, hvor der står penge som du selv har tjent, medmindre din værge eller dine værger skriftligt har accepteret, at du kan disponere over andre konti.

På dele af dit engagement kan der være dispositionsbegrænsninger. Ved brug af Kreditbankens e-Banking kan du gennemføre betalinger for samlet 25.000 kr. pr. bankdag til tredjemand, uanset om betalingerne gennemføres fra dine egne konti eller konti, du har fuldmagt til.

Er du under 18 år, kan du gennemføre betalinger for samlet 6.000 kr. pr. døgn fra dine egne konti.

Har du registreret et mobiltelefonnummer i banken, kan banken anvende dette i forbindelse med gennemførelse af visse overførsler og betalinger. Du kan se mobiltelefonnummeret i en eller flere af Kreditbankens e-Banking-funktionaliteter. Hvis dit mobiltelefonnummer ændres, er du selv ansvarlig for at opdatere dette i den enkelte e-Banking-funktionalitet.

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

Du kan for eksempel 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 i den enkelte e-Banking-funktionalitet for at gennemføre transaktionen.

Er der andre begrænsninger i anvendelse af de enkelte funktioner, fremgår begrænsningerne af særreglerne for funktionen.

9. Gennemførelse af betalinger

I Kreditbankens e-Banking er en betalingsordre modtaget, når du får en bekræftelse på det i den enkelte e-Banking funktionalitet. Du kan finde information om, hvor lang tid det maksimalt tager at gennemføre en betaling, på siden "Tidsfrister" i netbanken.

På siden "Tidsfrister" kan du også se, hvornår du senest skal bekræfte dine betalinger for, at de bliver gennemført samme dag.

Information om overførsler til og fra udlandet, samt overførsler i anden valuta end DKK, kan du se i Generelle betingelser for overførsler til og fra udlandet, som findes på www.kreditbanken.dk.

10. Stop betalinger

Du kan stoppe betalinger, så længe stop-funktionaliteten på den enkelte betaling er aktiv.

Du kan også stoppe faste overførsler og betalinger fra Betalingservice. Det fremgår af siden "Tidsfrister" i netbanken, hvornår du senest kan tilbagekalde forskellige betalinger og overførsler. Tilbagekaldelse sker ved, at du aktiverer stop-funktionen i detaljbilledet for den enkelte betaling.

Du finder information om sletning af betalinger og betalingsaftaler i Betalingservice i "Generelle regler for debitorer i Betalingservice" på www.betalingservice.dk. Reglerne findes også på www.kreditbanken.dk og i dit eArkiv.

11. Dækningsforbehold

Kreditbanken er ikke forpligtet til at gennemføre dine betalinger fra konti, hvor der ikke er dækning for betalingsbeløbet. Kreditbanken kan derfor afvise at modtage betalingsordrer fra dig, hvis der ikke er dækning på kontoen, hvor betalingen skal gennemføres fra.

12. Forbrugsoverblik

I visse af funktionerne i Kreditbankens e-Banking er der mulighed for at se et forbrugsoverblik over dine udgifter fordelt på forskellige kategori-

er. Kreditbanken bruger en række standardkategorier, men du kan selv omkategorisere dine udgifter efter behov. Til brug for at give dig forbrugsoverblikket, anvender banken betalingsoplysninger om, hvem du foretager betalinger eller overførsler til, samt hvilke steder du har anvendt dine betalingskort. Forbrugsoverblikket er alene tilgængeligt for dig. Du kan til enhver tid fravælge forbrugsoverblik i de funktioner i Kreditbankens e-Banking, hvor forbrugsoverblik er tilgængeligt

13. Budget

I Kreditbankens Budget kan du lave forskellige beregninger i forbindelse med budgetlægning.

Du kan blandt andet udarbejde budget på basis af dine betalingsaftaler, oprette manuelle budgetposter og lave budgetopfølgning.

Beregningerne i Kreditbankens Budget er alene en vejledende beregning til brug for din budgetplanlægning.

Dit budget kan kun ses af dig. Du kan dog vælge at give Kreditbanken adgang til dit budget.

Kreditbanken har ikke noget ansvar for, at samtlige relevante udgiftsposter og beløb medtages i budgettet, og hvorvidt de er korrekte.

Derfor er Kreditbanken ikke erstatningsansvarlig for dispositioner foretaget på baggrund af beregningerne i Kreditbankens Budget.

Du kan slette dine budgetter på siden "Budget" i Kreditbankens NetBank.

Hvis du sletter et budget, skal du være opmærksom på, at det herefter ikke kan gendannes, og Kreditbanken kan ikke udskrive det for dig.

14. Elektronisk underskrift på aftaler

Dit NemID er din elektroniske underskrift, og den er juridisk bindende på samme måde, som når du skriver under på en fysisk aftale. Dit NemID er derfor personligt og må ikke bruges af andre.

Der kan være en tidsfrist for, hvornår en aftale skal være underskrevet i Kreditbankens NetBank. Har du ikke skrevet aftalen under inden denne dato, vil aftalen ikke længere være tilgængelig i eArkiv.

Elektronisk underskrevne aftaler bliver arkiveret i dit eArkiv.

15. Support

Kreditbankens Hotline er bemandet med medarbejdere, der kan vejlede dig i og besvare dine spørgsmål om brugen af funktionerne i Kreditbankens e-Banking.

Du kan kontakte Kreditbankens Hotline på telefonnummer 73 33 17 28 eller du kan sende en mail til hotline@kreditbanken.dk.

Åbningstiderne for Kreditbankens Hotline finder du på www.kreditbanken.dk.

16. Spærring

Du er forpligtet til straks at spærre funktionerne i Kreditbankens e-Banking, hvis du får mistanke om eller kendskab til misbrug og mulighed for eller forsøg på misbrug af funktionerne i Kreditbankens e-Banking.

Du kan altid spærre funktionerne i Kreditbankens e-Banking ved at kontakte en af bankens afdelinger eller Kreditbankens Hotline. Se andre muligheder for at spærre i særreglerne for den eller de funktioner, du vil spærre.

Du skal være opmærksom på, at spærring af funktionerne i Kreditbankens e-Banking ikke samtidig spærre dit NemID. Du kan se en vejledning om spærring af NemID på nemid.nu.

17. Ansvar for private konti

Ansvar for uberettiget anvendelse af Kreditbankens e-Banking følger reglerne i betalingsloven.

Er du under 18 år, følger ansvaret for uberettiget anvendelse endvidere reglerne om myndiges 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 e-Banking, når der har været anvendt en personlig sikkerhedsløsning.

Du hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af funktionerne i Kreditbankens e-Banking, hvis Kreditbanken godtgør, at en personlig sikkerhedsløsning har været anvendt, og du

- har undladt at underrette Kreditbanken snarest efter at have fået kendskab til, at en personlig sikkerhedsløsning er bortkommet eller kommet til den uberettigedes kendskab, eller
- med forsat har oplyst detaljerne for en personlig sikkerhedsløsning til den, der har anvendt funktionen uberettiget, uden at du indså eller burde indse, 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 e-Banking, hvis Kreditbanken godtgør, at en personlig sikkerhedsløsning har været anvendt, og du med forsat har oplyst detaljerne om din personlige sikkerhedsløsning 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 forsat har undladt at opfylde din forpligtelse til at beskytte din personlige sikkerhedsløsning, eller hvis du har undladt at spærre funktionerne i Kreditbankens e-Banking.

Du hæfter ikke for uberettiget anvendelse af Kreditbankens e-Banking der finder sted efter at Kreditbanken har fået besked om, at

- den personlige sikkerhedsløsning er bortkommet, eller
- en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsløsning, eller
- du af andre grunde ønsker funktionen eller funktionerne i Kreditbankens e-Banking spærret.

Herudover hæfter du ikke for uberettiget anvendelse af Kreditbankens e-Banking, når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget bankens ansatte, agenter eller filialer eller enhed, hvortil bankens aktiviteter er outsourcet eller disses passivitet.

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

Kreditbanken hæfter i overensstemmelse med betalingsloven for dit tab, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af Kreditbankens e-Banking.

Kreditbanken hæfter tillige i overensstemmelse med betalingsloven, hvis du lider tab i forbindelse med en transaktion, hvor Kreditbanken ikke kræver brug af den personlige sikkerhedsløsning, medmindre du har handlet svigagtigt.

Du hæfter kun for tab som følge af andres uberettigede brug af Kreditbankens e-Banking, hvor transaktionen er korrekt registreret og bogført i Kreditbanken.

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

Kreditbanken 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 e-Banking, hæver vi beløbet igen på din konto. Kreditbanken kan kræve renter i henhold til rentesatsen for kontoen i den periode, beløbet midlertidigt har været indsat på din konto.

Når Kreditbanken vurderer, om du har været opmærksom på den uberettigede brug, kan vi tage hensyn til, at banken sender månedlige kontoudskrifter til dit eArkiv, samt at du har adgang til posteringer i Kreditbankens e-Banking.

Du kan læse mere om, hvordan du gør indsigelse på www.kreditbanken.dk.

18. Ansvar for erhvervskonti

Kreditbanken hæfter ikke for tab på erhvervskonti, som er opstået ved misbrug af Kreditbankens e-Banking eller ved fejlagtig anvendelse af funktionerne i Kreditbankens e-Banking.

Tilknytning af erhvervskonti i Kreditbankens e-Banking 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 Kreditbanken tab som følge af uberettiget anvendelse af erhvervskonti i Kreditbankens e-Banking, hæfter kontohaver for det.

19. Ændring af reglerne

Kreditbanken ændrer i reglerne for funktionerne i Kreditbankens e-Banking uden varsel, hvis ændringerne ikke er en ulempe for dig.

I øvrige tilfælde ændrer Kreditbanken reglerne for funktionerne i Kreditbankens e-Banking med to måneders varsel på www.kreditbanken.dk. Medmindre der er tale om ændringer af sikkerhedsmæssige årsager og ændringer i beløbsgrænserne for betalinger pr. døgn, der træder i kraft uden varsel.

Du vil modtage besked om ændringer enten skriftligt eller elektronisk, eksempelvis i dit eArkiv.

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 vedtaget, medmindre du inden ændringen træder i kraft, har meddelt Kreditbanken, 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.

20. Ophør og opsigelse

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

Du kan altid skriftligt afmelde funktionerne i Kreditbankens e-Banking eller opsige aftalen uden varsel.

Kreditbanken kan lukke din adgang til funktionerne i Kreditbankens e-Banking 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 e-Banking straks, og ordrer vil ikke blive gennemført.

Herudover ophører din adgang til Kreditbankens e-Banking straks, og ordrer vil ikke blive gennemført, hvis Kreditbanken har mistanke om dit eget eller en andens misbrug af funktionerne i Kreditbankens e-Banking, sikkerhedsstrusler i øvrigt eller hvis du misligholder dit engagement i Kreditbanken eller dele heraf.

Ved mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedsstrusler, kan banken kontakte dig telefonisk eller på anden sikker vis.

21. Klager over banken

Hvis du vil klage over banken, skal du henvende dig til Kreditbankens klageansvarlige. Giver Kreditbanken ikke medhold i klagen, kan du henvende dig til Pengeinstitutankenævnet.

Du har også mulighed for at klage til de myndigheder, der fører tilsyn med bankens overholdelse af betalingsloven. Forbrugerombudsmanden 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 fører tilsyn med regler for gebyrer i øvrigt.

22. Gebyrer

Gebyrer for brug af funktionerne i Kreditbankens e-Banking fremgår af prislisen, som du finder i Kreditbankens NetBank samt på www.kreditbanken.dk. Du betaler eventuelle gebyrer i slutningen af hver måned.

Gebyrerne fremgår af dine kontobevægelser og af din kontoudskrift i Kreditbankens NetBank.

23. 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 Kreditbankens "Oplysning om fortrydelsesret", som du finder i dit eArkiv og på www.kreditbanken.dk.

Regler for Kreditbankens NetBank - privat

Kreditbankens NetBank er din elektroniske afdeling af Kreditbanken.

I Kreditbankens NetBank tilføjes og udvides funktioner løbende, og du kan blandt andet få adgang til at:

- kommunikere med Kreditbanken
- se dine dokumenter fra Kreditbanken i eArkiv
- se kontobevægelser på dine konti
- følge din saldo og få overblik over dit forbrug
- lave et budget
- se dine betalingskort
- overføre penge - også til udlandet
- betale indbetalingskort
- følge udviklingen i dine værdipapirdepoter
- købe og sælge værdipapirer
- tilmelde dig MobilBank
- bruge Beskedservice
- administrere e-Banking - og se hvilke funktioner, du har taget i brug.

Du kan have begrænset adgang til funktionerne i Kreditbankens NetBank. Hvis du ønsker at få adgang til flere funktioner, kan du tilmelde dig i Kreditbankens NetBank eller ved at kontakte din Kreditbanken-afdeling.

1. Personlig sikkerhedsløsning

For at anvende Kreditbankens NetBank skal du bruge NemID, som består af et bruger-id, en adgangskode og et nøglekort/nøgleviser.

Det er ligeledes muligt at installere NemID nøgleapp på en mobil enhed (for eksempel en smartphone eller tablet) og bruge den som nøgle.

Du skal dog beholde dit nøglekort til situationer, hvor app'en eller din mobile enhed er utilgængelig.

Generelt gælder, at dit bruger-id, din adgangskode og dit nøglekort/din nøgleviser/din nøgleapp er personlig og kun må bruges af dig. Du skal derfor opbevare dit bruger-id og din adgangskode samt dit nøglekort/din nøgleviser/din pinkode til din nøgleapp, så andre ikke kan få kendskab til det/den.

I netbanken kan du frit vælge, om du ønsker at anvende en nøgle fra dit nøglekort/nøgleviser/nøgleapp i forbindelse med login. Hvis ikke du

ønsker at anvende en nøgle i forbindelse med login, vil du alene blive bedt om at oplyse bruger-id og adgangskode i forbindelse med login.

Hvis du har valgt, at netbanken skal afkræve en nøgle i forbindelse med login, bliver du ikke afkrævet en nøgle for at godkende en transaktion. Du skal kun oplyse din adgangskode for at godkende en transaktion.

Hvis du omvendt har valgt, at netbanken ikke skal afkræve en nøgle i forbindelse med login, vil du blive afkrævet en nøgle for at godkende den første transaktion. Herefter vil du kun skulle oplyse din adgangskode, når du skal godkende en transaktion.

Godkendelse af overførsler mellem egne konti og konti, du har fuldmagt til, kræver ingen adgangskode eller nøgle fra dit nøglekort/nøgleviser/nøgleapp.

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

Du kan anvende Kreditbankens NetBank alle dage, men Kreditbankens NetBank er lukket natten mellem lørdag og søndag fra kl. 02.00 til 06.00 og alle øvrige dage mellem kl. 03.00 og 05.00.

2. Kommunikation med banken

Du kan skrive til din afdeling eller rådgiver via Kreditbankens NetBank. Kommunikation via Kreditbankens NetBank er krypteret, så andre ikke kan se den.

Hvis du først skriver efter kl. 12.00, kan du ikke være sikker på, at din henvendelse bliver læst eller ekaspereret samme bankdag.

3. Øvrige funktioner

På siden "Aftaler" kan du se en oversigt over de funktioner, som du har tilmeldt dig i Kreditbankens e-Banking, der kræver en særskilt aftale.

4. Spærring og ophævelse af spærring

Du kan spærre din adgang til Kreditbankens e-Banking og Kreditbankens NetBank.

- i Kreditbankens NetBank på siden "Sikkerhed og NemID"

- ved at kontakte Spærreservice (åbent 24 timer i døgnet) på telefon 75 94 50 93, hvor du skal oplyse, at du er kunde i Kreditbankens NetBank

Du kan ikke få en spærring ophævet i Spærreservice.

Når du spærre din adgang til Kreditbankens NetBank, modtager du en skriftlig bekræftelse på spærringen, hvor tidspunktet for spærringen er anført. Med bekræftelsen følger en blanket, som du skal returnere til Kreditbanken for at ophæve spærringen. Du skal aflevere eller sende blanketten til Kreditbanken, når du ønsker spærringen ophævet.

Regler for Kreditbankens MobilBank

1. Tilmelding og afmelding

Når du tilmelder dig Kreditbankens MobilBank, har du adgang til mange af de samme funktioner, som du finder i Kreditbankens NetBank. Funktionerne i MobilBanken vil løbende blive udvidet. Ved tilmeldingen får du tildelt en 6-cifret mobilkode. Koden skal du bruge sammen med dit brugernavn, når du logger på MobilBanken. Du kan altid se din mobilkode - og ændre din kode - i NetBank.

Hvis du har en telefon/tablet, der understøtter brug af en biometrisk løsning, for eksempel fingeraftryk, har du mulighed for at anvende den biometriske løsning til at huske din mobilkode, i det omfang Kreditbankens Mobilbank understøtter brugen heraf. Du kan aktivere den biometriske løsning under indstillinger i Kreditbankens MobilBank.

Generelt gælder at dit brugernavn og din mobilkode er personlig, og må ikke udleveres eller benyttes af andre end dig selv. Dette gælder også, hvor du anvender en biometrisk løsning til at huske din mobilkode.

Du kan til enhver tid afmelde Kreditbankens MobilBank i NetBank.

1.1. Disponering og godkendelse af betalinger og handler

Betalinger du foretager via MobilBank indgår i det maksimale daglige beløb, som du kan disponere over via Kreditbankens e-Banking.

Vær opmærksom på, at du kan blive bedt om at opdatere Kreditbankens MobilBank, før du kan logge på. Du vil i så fald modtage besked.

Når du skal afgive en betalingsordre i Kreditbankens MobilBank fremgår det af skærbilledet, hvilke oplysninger der skal indtastes

for at ordren kan gennemføres korrekt, for eksempel registrerings- og kontonummer.

Når du har afgivet en betalingsordre eller en ordre om værdipapirhandel i Kreditbankens MobilBank, skal du godkende den med din mobilkode og en nøgle fra dit NemID nøglekort/nøgleviser/nøgleapp. Overførsler mellem egne konti og konti, du har fuldmagt til, kræver dog ingen godkendelse. Når din værdipapirhandel er indgået, modtager du en bekræftelse på dine mobile enheder, hvis forbindelsen er opretholdt. Modtager du ikke en bekræftelse, skal du kontakte Kreditbanken for at få oplyst, om ordren er gennemført.

1.2. Spærring og ophævelse af spærring

Du har pligt til straks at spærre din adgang til Kreditbankens MobilBank, hvis du opdager eller får mistanke om uregelmæssigheder eller misbrug af din MobilBank, og hvis du mister din mobile enhed. Hvis NetBank spærres, vil MobilBanken også blive spærret.

Du kan spærre din adgang til Kreditbankens MobilBank

- i Kreditbankens NetBank på siden "Sikkerhed og NemID"

- ved at kontakte Spærreservice (åbent 24 timer i døgnet) på telefon 75 94 50 93, hvor du skal oplyse, at du er kunde i Kreditbankens NetBank

Du kan ophæve din spærring af Kreditbankens MobilBank i Kreditbankens NetBank.

Vi anbefaler, at du aktiverer tastaturlås på dine mobile enheder for at forebygge misbrug.

Regler for Kreditbankens Beskedservice

Kreditbankens Beskedservice giver dig mulighed for at modtage besked fra banken på et eller flere medier (eksempelvis e-mail eller SMS). Du vælger selv, hvilke beskeder du vil modtage.

Under fanen Hjælp i netbanken kan du læse mere om Kreditbankens Beskedservice.

1. Tilmelding og afmelding

Når du tilmelder dig, godkender du med dit NemID den Service, du tilmelder dig, og vælger samtidig hvilket medie, du ønsker at få beskeden på.

Når du tilmelder et medie til Kreditbankens Beskedservice, modtager du en kvittering for tilmeldingen på det medie, som du har tilmeldt.

Hvis dine medieoplysninger (eksempelvis mobiltelefonnummer eller e-mail-adresse) ændres, er du selv ansvarlig for at opdatere disse i Kreditbankens NetBank.

Du modtager beskeder på mediet, indtil du afmelder Kreditbankens Beskedservice igen på siden "Beskedservice" i Kreditbankens NetBank. Du kan afmelde Beskedservice uden varsel.

Har du tilmeldt Kreditbankens Beskedservice til en konto, du har fuldmagt til, afmeldes Kreditbankens Beskedservice automatisk, hvis din fuldmagt tilbagekaldes.

Afsnit 1-5 i Regler for NemID til netbank og offentlig digital signatur

1. Indledning

NemID er en sikkerhedsløsning, du kan bruge til din NetBank, offentlige og private hjemmesider. Du kan også bruge NemID, når du vil under-skrive digitalt.

NemID består af et bruger-id, en adgangskode og et nøglekort, der angiver de engangskoder (kaldet nøgler), som du skal taste ind sammen med dit bruger-id og din adgangskode.

I IVR-løsningen (Interactive Voice Response) modtager du dine nøgler via din telefon.

Du har også mulighed for at anskaffe en elektronisk nøgleviser, der kan angive dine nøgler. Du skal dog stadigvæk beholde og i visse situationer bruge dit nøglekort.

Det er ligeledes muligt at installere NemID nøgleapp (herefter nøgleapp) på en mobil enhed (fx en smartphone eller tablet) og bruge den som nøgle. Du skal dog beholde dit nøglekort til situationer, hvor app'en eller din mobile enhed er utilgængelig.

Hvis du vil bruge NemID til offentlig digital signatur, skal du desuden have knyttet et OCES-certifikat til NemID. OCES står for Offentlige Certifikater til Elektronisk Service.

Nedenfor finder du de regler, der gælder for NemID. Vil du kun bruge NemID til din NetBank, er det reglerne i afsnit 2 og 3, der gælder for dig. Brug af NemID i din NetBank er i øvrigt reguleret i din aftale med banken. Det vil af din aftale med banken også fremgå, i hvilket omfang hæftelses- og ansvarsreglerne i betalingsloven finder anvendelse. Vil du også bruge NemID til offentlig digital signatur, gælder reglerne i afsnit 2, 3 og 4 for dig.

Disse regler for NemID finder du også på www.nemid.nu.

Ved Nets DanID forstås Nets DanID A/S cvr. 30808460.

Ved enhed forstås den enhed, hvorfra NemID benyttes for eksempel PC, mobiltelefon eller tablet.

2. Forpligtende handlinger

Når du bruger NemID og udfører handlinger, for eksempel underskriver digitalt, bliver du forpligtet over for modtageren, på samme måde som hvis du skrev under med din fysiske underskrift.

3. Regler vedrørende brug af NemID

3.1. Oprettelse af NemID

Når du opretter NemID, forpligter du dig til at give fyldestgørende og korrekte oplysninger.

3.2. Opbevaring af bruger-id, adgangskode og nøglekort/nøgleviser/nøgleapp

Du skal være opmærksom på, at du:

- skal opbevare dit bruger-id, din adgangskode og dit nøglekort/din nøgleviser/din pinkode til din nøgleapp sikkert og forsvarligt, så andre ikke kan få adgang til at bruge dem
- ikke må oplyse din adgangskode, dine nøgler eller din pinkode til din nøgleapp eller overlade dit nøglekort/din nøgleviser til andre
- ikke må scanne dit nøglekort, indtaste dine nøgler på eksternt medium eller på anden måde digitalisere eller kopiere nøglerne
- ikke må skrive din adgangskode/din pinkode til din nøgleapp ned
- ikke må opbevare adgangskoden sammen med dit nøglekort/din nøgleviser eller på den mobile enhed, hvor din nøgleapp er installeret eller skrive adgangskoden på dit nøglekort/din nøgleviser
- kun må installere din nøgleapp på din egen mobile enhed.

3.3. Sikkerhed ved brug

Du skal sikre, at:

- dit bruger-id, din adgangskode og dit nøglekort/din nøgleviser/din nøgleapp kun bruges af dig selv og i overensstemmelse med reglerne

- andre ikke får mulighed for at aflure din adgangskode eller pinkode, når du indtaster den

- du bruger NemID på en enhed, hvor operativsystem, internetbrowser og øvrige programmer løbende bliver opdateret med de seneste sikkerhedsopdateringer.

Du skal løbende kontrollere, at du ikke har mistet dit nøglekort/din nøgleviser/din mobile enhed, hvor nøgleapp'en er installeret, og at NemID ikke er blevet misbrugt. Du kan for eksempel vælge at få registreret, hvor du bruger NemID i "Hændelseslog" i selvbetjeningsløsningen på www.nemid.nu og her løbende kontrollere, at NemID kun har været brugt hos tjenestudbydere, som du selv har besøgt.

3.4. Midlertidig adgangskode

Første gang du skal oprette NemID, vil du modtage en midlertidig adgangskode til at logge på med. Det samme gælder, hvis du har spærret din adgangskode, se afsnit 3.5 om spærring.

Du skal straks bede Nets DanID eller din bank om en ny midlertidig adgangskode, hvis du tror, at andre har eller kan have fået kendskab til den midlertidige adgangskode, for eksempel hvis brevet med koden ikke er intakt.

3.5. Spærring

3.5.1. Din pligt til at spærre omgående

Du skal straks spærre:

- dit **nøglekort**, hvis du tror, at andre har fået eller kan have fået kendskab til nøgler på nøglekortet, for eksempel hvis brevet med nøglekortet ikke er intakt, når du modtager det.
- din **nøgleviser**, hvis brevet med nøgleviser ikke er intakt, når du modtager det.
- dit **nøglekort/din nøgleviser**, hvis du har mistet det/den. Hvis du finder dit bortkomne nøglekort/nøgleviser igen, skal det/den destrueres.
- din **nøgleapp**, hvis du har mistet den mobile enhed, den er installeret på, eller du har mistanke om, at andre har adgang til din nøgleapp, eller andre har installeret en nøgleapp med dit NemID.
- din **adgangskode**, hvis du tror, at andre har fået eller kan have fået kendskab til den, medmindre du har mulighed for straks at ændre adgangskoden via www.nemid.nu.

3.5.2. Henvendelse ved spærring

Når du spærre din adgangskode og/eller dit nøglekort/din nøgleviser/din nøgleapp, skal du oplyse dit navn, eventuelt din adresse og cpr-nummer eller dit bruger-id eller nummeret på dit nøglekort, din nøgleapp eller din nøgleviser.

Derudover skal du oplyse, om det er adgangskoden eller nøglekortet/nøgleviseren/nøgleapp'en, der skal spærres. Når du har spærret adgangskoden, sender Nets DanID en bekræftelse til dig med meddelelse om tidspunkt og årsag til spærringen.

Du kan spærre din adgangskode og/eller dit nøglekort/din nøgleviser/ din nøgleapp ved at:

- gå ind på www.nemid.nu (hele døgnet), ringe på telefon: 72 24 70 10 (hele døgnet)
- henvende dig til din bank eller borgerservice (hvis du har NemID med offentlig digital signatur).

I "Hændelseslog" i selvbetjeningsløsningen på www.nemid.nu kan du løbende kontrollere tidspunktet for og årsagen til en spærring af din adgangskode og/eller dit nøglekort/din nøgleviser/din nøgleapp.

3.5.3. Nets DanIDs adgang til at spærre

DanID spærre:

- din adgangskode, hvis Nets DanID får mistanke om eller vished for, at andre har fået kendskab til din adgangskode
- din adgangskode, hvis adgangskoden er indtastet forkert et vist antal gange
- dit nøglekort/din nøgleviser/din nøgleapp, hvis Nets DanID får mistanke om eller vished for, at andre har fået kendskab til nøgler fra dit nøglekort/din nøgleviser/din nøgleapp
- din nøgleapp, hvis Nets DanID får mistanke eller vished om, at den mobile enhed, du benytter, er blevet kompromitteret eller har væsentlige sikkerhedshuller
- NemID, hvis Nets DanID får kendskab til, at du ikke har overholdt reglerne for NemID
- NemID, hvis du har opgivet forkerte oplysninger i forbindelse med oprettelse af NemID
- NemID, hvis Nets DanID får meddelelse om, at du er afgået ved døden.

3.5.4. Brug af NemID efter spærring

Du kan ikke bruge NemID, når NemID eller adgangskoden er spærret. Hvis det kun er dit nøglekort/din nøgleviser/din nøgleapp, der er spærret, vil nogle banker give dig begrænset adgang til din NetBank, for eksempel til at kontrollere dine kontooplysninger.

3.6. Ophør med brug af NemID

Du kan til enhver tid spærre din adgang til at bruge NemID, hvis du ikke længere ønsker at bruge NemID, se afsnit 3.5.2 om spærring. Bemærk, at du så ikke længere vil kunne benytte tjenester, som gør brug af NemID.

3.7. Behandling af personoplysninger

Har du oprettet NemID via din bank, behandler Nets DanID dine personoplysninger på vegne af banken. Nets DanID behandler dine oplysninger, det vil sige navn, adresse og cpr-nummer, for at kunne identificere dig og bruger eventuelt e-mail-adresse til meddelelser til dig, for eksempel til at bekræfte spærring.

Hvis dit mobiltelefonnummer er registreret hos Nets DanID, kan Nets DanID bruge det til at sende dig meddelelser vedrørende NemID, for eksempel meddelelser vedrørende midlertidige adgangskoder.

Ved brug af NemID kan der gemmes log-filer på brugerens enhed. Disse filer kan slettes af brugeren, hvis det ønskes. Som en del af sikkerheden registrerer Nets DanID tidspunkter, hvor du bruger NemID, IP-adressen og andre oplysninger om den enhed, du bruger NemID fra.

Læs mere om logfiler og sikkerhed på: https://www.nemid.nu/dk-da/om-nemid/sikkerheden_bag_nemid/

Hvis du i selvbetjeningsløsningen på www.nemid.nu vælger at få registreret, hvor du har brugt NemID, registrerer Nets DanID også, hvilke tjenesteudbydere du har brugt NemID hos. Du kan altid fravælge denne registrering. Herefter vil Nets DanID ikke længere registrere, hvor du har brugt NemID. Nets DanID opbevarer oplysningerne i løbende år + fem år, hvorefter de slettes.

3.8. Krav vedrørende NemID

Krav, som opstår som følge af, at du bruger NemID i din NetBank, skal gøres gældende over for din bank i henhold til din netbankaftale. Krav, som opstår som følge af brug af NemID på andre hjemmesider, rettes mod tjenesteudbyderen eller Nets DanID.

3.9. Særligt vedrørende IVR-løsning

IVR-løsningen er fortrinsvis til blinde og svagsynede. Hvis du modtager nøgler via IVR-løsningen, skal du træffe tilsvarende sikkerhedsforanstaltninger for den telefon, du modtager nøgler på, som er angivet om nøglekort/nøgleviser her i reglerne. Det betyder, at

- du skal sikre, at den telefon, du modtager nøgler på, er uafhængig af den telefon, du efterfølgende taster nøglen på
- du straks skal spærre din adgangskode, hvis du mister den telefon, du modtager nøgler på, eller hvis du opdager, at din telefonlinje bliver misbrugt.

3.10. Ændring af reglerne for brug af NemID

Nets DanID har ret til at ændre reglerne uden varsel, når det sker som følge af en ændring i de sikkerhedskrav, der gælder for NemID. Ændringerne træder i kraft, når de offentliggøres på www.nemid.nu. Øvrige ændringer varsles på www.nemid.nu minimum tre måneder, inden de træder i kraft.

4. Særlige regler vedrørende offentlig digital signatur

- Hvis du vælger at bruge NemID til offentlig digital signatur, supplerer reglerne i afsnit 4 reglerne i afsnit 2 og 3.
- Hvis du ønsker det, kan du bede om at få forskellige NemID, og dermed forskellige nøglekort/nøglevisere og bruger-id, til brug for henholdsvis din netbank og din offentlige digitale signatur.

4.1. Behandling af personoplysninger

Når du får et OCES-certifikat udstedt og knyttet til NemID, giver du samtykke til,

- at Nets DanID foretager opslag i CPR for at indhente dit navn og din adresse
- at Nets DanID videregiver sammenhængen mellem din offentlige digitale signatur og dit cpr-nummer til den offentlige PID-tjeneste hos Digitaliseringsstyrelsen. PID-tjenesten bruges til opslag fra offentlige tjenesteudbydere for at identificere dig. En privat tjenesteudbyder kan kun få oplyst dit cpr-nummer, hvis du giver samtykke til det, når du logger på hos tjenesteudbyderen
- at Nets DanID foretager opslag i den offentlige PID-tjeneste for at indhente eventuelt PID-nummer fra en tidligere digital signatur.

Når du har fået oprettet NemID i forbindelse med din netbank, og du også vil bruge NemID til offentlig digital signatur, giver du samtidig samtykke til, at banken videregiver dine personoplysninger (navn, adresse, cpr-nummer og eventuelt e-mail-adresse og mobiltelefonnummer) til Nets DanID, så Nets DanID kan bruge dine oplysninger til at udstede og administrere din offentlige digitale signatur.

Når du har fået NemID i forbindelse med udstedelsen af offentlig digital signatur, og du også ønsker at bruge NemID til din netbank, giver du på bankens forespørgsel samtidig samtykke til, at Nets DanID videregiver oplysninger om NemID til din bank, så du kan bruge NemID i din netbank.

Hvis du ikke længere ønsker, at dine personlige oplysninger og/eller oplysninger om NemID bliver behandlet som angivet ovenfor, kan du enten spærre din offentlige digitale signatur ved henvendelse til Nets DanID eller et borgerservicecenter og/eller lukke din adgang til netbank ved henvendelse til din bank.

Hvis du spærre din offentlige digitale signatur, kan du kun bruge NemID i din netbank; hvis du lukker din adgang til netbank, kan du kun bruge NemID til offentlig digital signatur.

4.2. Dine pligter og dit ansvar som indehaver af offentlig digital signatur med tilhørende OCES-certifikat

Du skal sikre dig, at oplysninger om navn og eventuelt e-mail-adresse i OCES-certifikatet er korrekte.

Hvis der sker ændringer i de oplysninger, der fremgår af OCES-certifikatet - for eksempel hvis du skifter navn - skal du inden for 30 dage forny dit OCES-certifikat. Hvis OCES-certifikatet ikke fornyes inden for 30 dage, og Nets DanID har kendskab til, at oplysningerne ikke er korrekte, spærre Nets DanID dit OCES-certifikat.

Du må ikke bruge dit OCES-certifikat til at udstede certifikater til andre.

4.3. Spærring af dit OCES-certifikat

Nets DanID spærre dit OCES-certifikat, hvis

- du beder Nets DanID om det
- Nets DanID får kendskab til, at du ikke har overholdt NemID-reglerne.

Når du selv spærre dit OCES-certifikat, sender Nets DanID dig en bekræftelse på, at spærringen er gennemført, enten i en signeret e-mail eller i et brev til din folkeeregisteradresse, hvis Nets DanID har adgang til den. Hvis Nets DanID ikke har adgang til din folke-

registeradresse, sendes bekræftelse til den adresse, du har oplyst til Nets DanID. Hvis Nets DanID spærret dit OCES-certifikat, uden du selv har bedt om det, giver Nets DanID dig besked om årsagen i en signeret e-mail og i et brev, hvis det er muligt.

4.4. Fornyelse af dit OCES-certifikat

OCES-certifikatets gyldighedsperiode fremgår af dit OCES-certifikat. Et OCES-certifikat er gyldigt i op til fire år. Senest fire uger før OCES-certifikatet udløber, giver Nets DanID dig besked i en e-mail eller i et brev til din folkeregisteradresse, hvis Nets DanID har adgang til den. Inden gyldighedsperioden udløber, kan du forny dit OCES-certifikat ved at bruge det gamle OCES-certifikat. Hvis dit OCES-certifikat er udløbet eller spærret, skal du bestille et nyt.

4.5. Pligter og ansvar, når du modtager digitalt underskrevne data

Hvis du modtager digitalt underskrevne data, for eksempel fordi du udveksler digitalt underskrevne e-mails eller dokumenter, skal du, inden du forlader dig på OCES-certifikatet, kontrollere, at afsenderens OCES-certifikat

- er gyldigt - det vil sige, at gyldighedsperioden, der fremgår af OCES-certifikatet, ikke er overskredet
- ikke er spærret - det vil sige, at det ikke er opført på Nets DanIDs spærreliste på Nets DanIDs hjemmeside
- bruges i overensstemmelse med eventuelle anvendelsesbegrænsninger, som fremgår af OCES-certifikatet.

4.6. Nets DanIDs ansvar over for dig som indehaver af et OCES-certifikat

Nets DanIDs erstatningsansvar ved misbrug følger dansk rets almindelige regler. Nets DanID er dog ikke ansvarlig for tab, hvis du ikke har overholdt NemID-reglerne. Du skal gøre eventuelle erstatningskrav, der relaterer sig til dit OCES-certifikat, gældende over for Nets DanID. NemID-reglerne er underlagt dansk ret. Eventuelle uoverensstemmelser mellem dig og Nets DanID, som ikke kan løses ved forhandling, kan indbringes for Københavns Byret.

4.7. Nets DanIDs ansvar over for dig, når du modtager digitalt underskrevne data

Nets DanID er ansvarlig for tab hos dig, når du med rimelighed forlader dig på en afsenders OCES-certifikat, hvis tabet skyldes, at Nets DanID har begået fejl i forbindelse med registrering, udstedelse og spærring af certifikatet. Nets DanID er ikke ansvarlig for tab, hvis Nets DanID kan godtgøre, at Nets DanID ikke har handlet uagtsomt eller forsætligt.

5. Yderligere information

Hvis du har brug for yderligere information om NemID og offentlig digital signatur, kan du henvende dig til din bank, borgerservicecenter eller Nets DanID. Du kan ivotrigt læse mere på www.nemid.nu, hvor centrale begreber er forklaret, og hvor du også kan læse mere om certifikatteknologi.

Gældende fra 9. juni 2020