

Vilkår for brug af Sydbanks NetBank for privatkunder

Sydbanks NetBank er et system i Sydbanks eBanking

I det efterfølgende angives "du" om den person, der kan benytte Sydbanks NetBank.

1. Tilmelding

Tilmelding til Sydbanks NetBank sker efter individuel vurdering af kunde-forholdet. Sydbank er berettiget til at afvise en tilmelding helt eller delvist.

Ved tilmeldingen får du som udgangspunkt automatisk fuld dispositions- og forespørgselsadgang til dit engagement i Sydbank, dog med begrænsninger for enkelte brugere.

Du modtager besked fra Sydbank, når din NetBank er klar til brug.

Første gang du logger på Sydbanks NetBank, skal du elektronisk acceptere disse vilkår.

2. NemID

For at kunne anvende Sydbanks NetBank skal du have en NemID-adgangskode og -nøglekort.

Har du allerede NemID, skal du bruge dit NemID bruger-id og -nøglekort, når du logger på NetBank.

Har du ikke NemID, vil du kort tid efter din tilmelding til NetBank modtage velkomstbrev, NemID-nøglekort og midlertidig adgangskode fra DanID.

NemID-reglerne punkt 1-3 betragtes som en del af vilkårene for brug af Sydbanks NetBank. NemID-reglerne ligger på nemid.nu.

3. Varsling af nye vilkår for Sydbanks NetBank

Hvis Sydbank udvider NetBanks anvendelsesområder med funktioner, der kan få konsekvenser for dig – især i relation til ansvarsreglerne – får du særskilt meddelelse herom.

Vilkårene for brug af NetBank kan ændres med to måneders varsel, medmindre der er tale om ændringer af sikkerhedsmæssige årsager. Ændringerne vil blive meddelt enten pr. brev, elektronisk via NetBank/NetBoks eller på sydbank.dk.

4. Anvendelsesmuligheder

I Sydbanks NetBank kan du

- se posteringsoplysninger på dine konti og depoter, herunder betalinger og betalingsaftaler
- se dokumenter (f.eks. kontoudskrifter, depotmeddelelser, fondsnotaer, årsudskrifter og breve fra Sydbank)
- disponere på konti og handle værdipapirer, indgå elektroniske aftaler, tilmelde/afmelde aftaler om faste overførsler samt vælge papirudskrifter til og fra.

Begrænsninger

- Sydbank læser elektroniske breve på alle bankdage. Dog kan du ikke forvente, at elektroniske breve, som Sydbank har modtaget efter kl. 12, bliver læst/ekspederet samme dag.
- Sydbank effektuerer ikke ordrer, der er sendt via elektronisk brev, hvis disse ordrer kunne være afgivet via de tilgængelige funktioner i NetBank.
- Er du under 18 år, er der begrænsninger i anvendelsesmulighederne. De fremgår af de enkelte afsnit nedenfor.

5. Disponering over konti

5.1. Disponering over konti

Du har adgang til dine nuværende og fremtidige konti i Sydbanks NetBank.

Din adgang til andre personers konti i NetBank er betinget af, at kontohaver har givet skriftlig fuldmagt hertil.

Er du under 18 år, kan du alene se egne konti og kun disponere på selverhvervskonti.

Dispositioner på konti er i øvrigt bestemt af de regler, der gælder for de enkelte konti.

Via NetBank kan du fra egen konto eller iht. fuldmagt i alt overføre eller betale op til 150.000 kr. pr. dag til tredjemand, inkl. dagens bekræftede eDankort-betalinger. Er du under 18 år, er denne beløbsgrænse 30.000 kr.

Kontant- og valutabestillinger, der er foretaget i NetBank, indgår ikke i beregningen af det maksimale beløb, der kan overføres/betales pr. dag.

5.2. Hvornår er dine betalinger gennemført

I vinduet "Tidsfrister" kan du se, hvornår du seneste skal bekræfte dine betalinger, for at de bliver gennemført samme dag.

EU-betalinger, der er modtaget i Sydbank senest kl. 13.30, vil blive ekspederet samme dag. Betalinger med omveksling afregnes til dagens

valutakurs. Betalinger, der er modtaget efter kl. 13.30, ekspederes den efterfølgende bankdag og afregnes til denne dags valutakurs – medmindre andet er aftalt. Grundlaget for en given dags valutakurs er Nationalbankens informationskurs med et tillæg, der oplyses på forespørgsel. I "Generelle betingelser for overførsler til og fra udlandet" er der mere information om EU-betalinger.

Dine betalinger kan først betragtes som gennemført, når betalingerne har fået status "Gennemført" i NetBank. Faste overførsler og betalinger betales løbende til de terminer, som er angivet i forbindelse med de enkelte aftaler/betalinger.

Sydbank er ikke forpligtet til at gennemføre betalinger fra konti, hvor der ikke er dækning for betalingsbeløbet, eller hvor der er disponeringsbegrænsninger. Sydbank kan ligeledes undlade at gennemføre betalinger på grund af mangelfulde oplysninger.

Desuden er Sydbank ikke forpligtet til at gennemføre betalinger, hvis du eller en eventuel fuldmagtsgiver anmelder betalingsstandsning, kommer under konkurs, indleder forhandling om gældssanering eller tvangsakkord, herunder frivillig akkord, eller afgår ved døden.

5.3. Opbevaring af betalingsgrundlag

Du bør opbevare betalingsgrundlaget, f.eks. indbetalingskort, for egne registrerede betalinger i minimum fem år.

5.4. Stop af egne betalinger og ophævelse af betalingsaftaler

Betalinger kan stoppes af dig indtil dagen før betalingsdagen. Aftaler om faste overførsler kan afmeldes til og med bankdagen før næste betaling. Betalingsserviceaftaler og -træk kan stoppes efter gældende regler for Betalingservice.

6. Tilmelding til yderligere funktioner

Nogle funktioner i Sydbanks NetBank, herunder handel med værdipapirer, er omfattet af en aftale, som du skal acceptere, første gang du anvender funktionen. Sker der væsentlige ændringer i aftaleindholdet, skal du igen acceptere reglerne for at få adgang til funktionen igen. Du er ansvarlig for at informere en evt. fuldmagtsgiver om indholdet i aftalen.

Du kan til enhver tid se en oversigt over indgåede elektroniske aftaler i NetBank. Ved opsigelse af NetBank ophæves aftalerne automatisk.

7. Åbningstider

7.1. Åbningstider for Sydbanks NetBank

Sydbanks NetBank holder åbent det meste af døgnet:

- Natten mellem lørdag og søndag er NetBank dog lukket fra kl. 02 til 06.

- De øvrige nætter er NetBank dog lukket fra kl. 03 til 05.

7.2. Hotline åbningstider

- Mandag til torsdag fra kl. 8.30 til 21.00.
- Fredag fra kl. 8.30 til 18.00.
- Lørdag, søndag og helligdage lukket.

Hotline er bemandet med erfarne medarbejdere, som kan besvare dine spørgsmål om Sydbanks NetBank. Du kan sende spørgsmål til Hotline i vinduet "Hotline", eller du kan ringe på telefon 74 37 25 98.

8. Fuldmagt

Hvis Sydbank har fået en underskrevet fuldmagt, gælder den, indtil Sydbank har fået skriftlig meddelelse fra fuldmagtsgiver om, at fuldmagten er tilbagekaldt. Dog vil fuldmagter til børn og unge altid blive slettet på fuldmagtsgivers 18-års fødselsdag.

Visse ydelser/funktioner kan fuldmagtsgiver ikke give dig fuldmagt til.

Er du under 18 år, kan du ikke få en fuldmagt til at se og disponere over andres engagementer i Sydbanks NetBank.

Skal en anden person via NetBank have adgang til dit engagement eller dele af det, skal denne person have sin egen NetBank samt NemID.

9. NetBoks – Til- og fravalg af papirudskrifter

9.1 Fravalg af papirudskrifter

Du kan fravælge papirudskrifter på engagementer, som du har dispositionsadgang til.

Fravalg af papirudskrifter gælder ikke for brugere under 18 år.

Du kan se posteringer i mindst fem år fra bogføringsdatoen. Ønsker du at gemme posteringer mere end fem år, skal du selv sørge for, at det sker. Sydbank har intet ansvar for posteringers tilgængelighed i mere end fem år fra bogføringsdatoen.

Hvis du frameldes Sydbanks NetBank, og ingen anden NetBank-bruger har dispositionsadgang til dit engagement, vil du få adgang til NetBoks direkte fra sydbank.dk i minimum 13 måneder efter, du er frameldt NetBank.

Du skal selv sikre dig, om du har gemt/udskrevet historiske dokumenter.

9.2 Tilvalg af papirudskrifter

I Sydbanks NetBank kan du vælge at få tilsendt papirudskrifter af de engagementer, som du har dispositionsadgang til.

For at Betalingservice-oversigten i den efterfølgende måned bliver udskrevet på papir, skal du vælge at få tilsendt papirudskrifter senest den ottendesidste bankdag i måneden.

Prisen for papirudskrifter kan ses i Sydbanks generelle prislister eller oplyses ved henvendelse til Sydbank.

10. Omkostninger ved tilmelding og brugen af Sydbanks NetBank

Omkostningerne i forbindelse med tilmelding og brug af NetBank betales af dig, jf. nedenstående, og fremgår af Sydbanks prislister.

Priserne kan endvidere ses i vinduet "Prislister" i NetBank. Priserne kan ændres med det varsel, der gælder ifølge Sydbanks "Almindelige forretningsbetingelser". Ændringerne vil blive meddelt enten pr. brev, elektronisk via NetBanken eller på sydbank.dk. Opsamlede omkostninger opkræves kvartalsvis på den konto, du eller banken har valgt.

Omkostningerne i forbindelse med tilslutning til internettet betales af dig og er således Sydbank uvedkommende.

11. Spærring af Sydbanks NetBank

11.1 Du kan selv spærre din adgang til NetBank

- inde i NetBank
- i Sydbanks afdelinger i åbningstiden
- via Spærreservice på telefon 75 94 50 93. Oplys, at du er kunde i Sydbanks NetBank. Spærreservice er åben 24 timer i døgnet.

Du modtager en skriftlig bekræftelse på spærringen med tidspunktet for modtagelse af spærringen. Med bekræftelsen følger en blanket, som du skal bruge til at få Sydbank til at ophæve spærringen. Du skal aflevere eller sende blanketten til Sydbank, når du ønsker spærringen ophævet.

Hverken Sydbanks Hotline eller Spærreservice kan ophæve en spærring.

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

11.2 Sydbank spærre dig

Hvis du misligholder nærværende "Vilkår for brug af Sydbanks NetBank for private kunder" eller på anden måde misligholder dit engagement med Sydbank, eller ved mistanke om misbrug, har Sydbank ret til uden yderligere varsel at spærre din adgang til NetBank.

12. Dit ansvar for anvendelse af private konti

Du har en selvrisiko på op til 1.100 kr. for tab som følge af andres uberettigede

brug af din adgang til Sydbanks NetBank, når dit NemID-bruger-id, -adgangskode og -nøglekort er anvendt.

Du hæfter med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede brug af NetBank, hvis Sydbank godtgør, at den personlige NemID-bruger-id, -adgangskode og -nøglekort har været anvendt, og

1. du har undladt at underrette Sydbank snarest muligt efter at have fået kendskab til, at koden er kommet til den uberettigedes kendskab, eller
2. du har oplyst koden til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, eller
3. du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Du skal snarest og inden 13 måneder give Sydbank besked om et evt. misbrug. Ellers frafalder dit krav.

Du hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af NetBank, når den til NetBank hørende personlige NemID bruger-id, -adgangskode og -nøglekort er anvendt, og Sydbank godtgør, at du har oplyst koden til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Du er ikke ansvarlig for uberettiget brug af NetBank, der finder sted, efter at du har bedt Sydbank om at få din adgang til NetBank spærret, eller at en uberettiget person har fået kendskab til dit NemID-bruger-id, -adgangskode og -nøglekort.

Du er kun ansvarlig for tab som følge af andres brug af NetBank, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført i Sydbank.

Sydbank hæfter over for dig, hvis betalingsmodtager vidste eller burde have vidst, at der forelå en uberettiget anvendelse af NetBank.

Får du mistanke om, at andre har fået kendskab til dit NemID-bruger-id, -adgangskode og -nøglekort, skal din adgang til NetBank straks spærres.

13. Dit ansvar for anvendelse af erhvervskonti

Sydbank er uden ansvar for misbrug af erhvervskonti. Brugen heraf sker på eget ansvar, ligesom Sydbank heller ikke er ansvarlig for eventuelle fejlagtige anvendelser eller misbrug af Sydbanks NetBank på erhvervskonti.

Hvis Sydbank måtte lide tab på grund af misbrug på erhvervskonti i NetBank, er du selv ansvarlig herfor.

14. Sydbanks ansvar

Sydbank er i overensstemmelse med almindelige ansvarsregler ansvarlig for tab, der kan henføres til fejl i Sydbank.

Sydbank har intet ansvar for fejl og mangler mv. ved de ydelser, som en netbutik leverer. Sydbank indestår ikke på nogen måde for, at netbutikken leverer som aftalt, eller for netbutikkens forretningsmetoder eller kreditværdighed mv.

Sydbank er heller ikke ansvarlig for tab som følge af:

- driftsforstyrrelser, der forhindrer anvendelsen af Sydbanks NetBank eller opdatering af data i NetBank
- afbrydelser i adgangen til at anvende NetBank
- forvanskninger af de indtastede data eller de afsendte svar på grund af dårlige, langsomme eller fejlbehæftede telefon- og datalinjer
- at oplysninger kommer til tredjemands kendskab som følge af fejl i datatransmissionen eller ved tredjemands indtrængen på datatransmissionsforbindelsen eller tredjemands indtrængen i dine it-systemer, uagtet at dine programmer og it-hardware er opdateret
- at alle indgange til Sydbanks it-systemer er optaget, således at serveren meldes optaget
- skader, der måtte opstå som følge af forhold i dine egne it-systemer.

15. Brug, opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger

Ved brug af Sydbanks NetBank registreres brugernummer, CPR-nummer, kontohavers og en eventuel betalingsmodtagers kontonummer, beløb samt dato for transaktionen. Ved overførsel af beløb sender Sydbank oplysninger om beløb, dato samt evt. kontohavers navneoplysninger og kontonummer videre til betalingsmodtager. Dette sker via betalingsmodtagers pengeinstitut og dettes data- eller afregningscenter.

Oplysninger opbevares hos en eventuel betalingsmodtager, i betalingsmodtagers pengeinstitut og i Sydbank. Oplysningerne anvendes til Sydbanks bogføring og ved eventuel senere fejlretning. Oplysningerne gives i øvrigt kun videre, når lovgivningen kræver det eller til brug for Pengeinstitutankenævnet eller retssager om krav opstået i forbindelse med brug af NetBank.

Oplysningerne opbevares i løbende år plus fem år, jf. den til enhver tid gældende lovgivning herom.

16. Opsigelse

Du kan til enhver tid skriftligt opsigte aftalen med Sydbank og uden varsel udtræde af Sydbanks NetBank.

Sydbank betragter en manglende elektronisk accept af ændrede vilkår som en opsigelse med øjeblikkelig virkning fra din side.

Sydbank kan skriftligt opsigte aftalen med én måneds varsel. I tilfælde af misligholdelse af kundeforholdet er Sydbank dog berettiget til at ophæve aftalen uden

varsel.

17. Generelt

For oplysninger om tekniske forudsætninger for anvendelse af Sydbanks NetBank henviser vi til sydbank.dk.

Meddelelse om midlertidige driftsforstyrrelser vil i videst muligt omfang blive givet via NetBank.

Bilag: Afsnit 1-3 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 underskrive digitalt.

NemID består af et bruger-id, en adgangskode og et nøglekort eller en anden enhed for eksempel en telefon, som angiver de koder (nøgler), du skal taste ind sammen med dit bruger-id og din adgangskode.

Hvis du vil brug 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 betalingstjenesteloven finder anvendelse.

Vil du også brug NemID til offentlig digital signatur, gælder reglerne i afsnit 2, 3 og 4 for dig.

Reglerne finder du også på www.nemid.nu eller www.danid.dk.

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 Tilslutning til brug af NemID

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

3.2 Opbevaring af bruger-id, adgangskode og nøglekort

Du skal være opmærksom på, at du:

- skal opbevare dit bruger-id, din adgangskode og dit nøglekort sikkert og forsvarligt, så andre ikke kan få adgang til at bruge dem
- ikke må oplyse din adgangskode, dine nøgler eller overlade dit nøglekort til andre
- ikke må scanne dit nøglekort, indtaste dine nøgler eller på anden måde digitalisere eller kopiere nøglerne
- ikke må skrive din adgangskode ned

- ikke må opbevare adgangskoden sammen med dit nøglekort eller skrive adgangskoden på nøglekortet.

3.3 Sikkerhed ved brug

Du skal sikre, at:

- dit bruger-id, din adgangskode og dit nøglekort kun bruges af dig selv og i overensstemmelse med reglerne
- andre ikke får mulighed for at aflure din adgangskode, når du indtaster den
- du løbende opdaterer dit operativsystem, din internetbrowser og dine øvrige programmer med seneste sikkerhedsopdateringer.

Du skal løbende kontrollere, at du ikke har mistet dit nøglekort, 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 tjenesteudbydere, som du selv har besøgt.

3.4 Midlertidig adgangskode

Hvis du er ny bruger af netbank, modtager du en midlertidig adgangskode til at logge på med, når du skal oprette NemID. Det samme gælder, hvis du har spærret din adgangskode, se afsnit 3.5 om spærring.

Du skal straks bede 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 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
- *dit nøglekort*, hvis du har mistet det. Hvis du finder et bortkommet nøglekort igen, skal det destrueres
- *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, skal du oplyse dit navn, eventuelt din adresse og cpr-nummer eller dit bruger-id eller dit nøglekort nummer. Derudover skal du oplyse, om det er adgangskoden eller nøglekortet, der skal spærres. Når du har spærret adgangskoden, sender DanID en bekræftelse til dig med meddelelse om tidspunkt og årsag til spærringen.

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

- ringe på telefon: 80 30 70 10 (hele døgnet)
- gå ind på www.nemid.nu (hele døgnet)
- henvende dig til din bank eller borgerservicecenteret i din kommune (hvis du

har NemID med offentlig digital signatur).
Du kan samtidig bede om et nyt nøglekort.

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.

3.5.3 DanID spærrer

- din adgangskode, hvis 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, hvis DanID får mistanke om eller vished for, at andre har fået kendskab til nøgler fra dit nøglekort
- NemID, hvis DanID får kendskab til, at du ikke har overholdt reglerne i afsnit 3
- NemID, hvis du har opgivet forkerte oplysninger i forbindelse med tilslutning til NemID
- NemID, hvis DanID får meddelelse om, at du er afdøet ved døden.

3.5.4 Brug af NemID efter spærring

Du kan ikke bruge dit NemID, når NemID eller adgangskoden er spærret. Hvis det kun er dit nøglekort, der er spærret, vil nogle netbanker give dig begrænset adgang, 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 DanID dine personoplysninger på vegne af banken. 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 du har registreret dit mobiltelefonnummer hos DanID, bruger DanID det til at sende dig meddelelser, for eksempel meddelelser vedrørende midlertidige adgangskoder.

For at kunne efterforske eventuelt misbrug, registrerer DanID tidspunkter, hvor du bruger NemID, IP-adressen og andre oplysninger om den computer, du logger på fra.

Hvis du i selvbetjeningsløsningen på www.nemid.nu vælger at få registreret, hvor du har brugt NemID, registrerer DanID også, hvilke tjenesteudbydere du har brugt NemID hos. Du kan altid fravælge denne registrering. Herefter vil DanID ikke længere registrere, hvor du har brugt NemID. 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 DanID.

3.9 Særligt vedrørende IVR-løsning

Interactive Voice Response (IVR) er en løsning fortrinsvis til blinde og svagtsynede. Hvis du modtager nøgler via IVR-løsningen, skal du træffe tilsvarende sikkerhedsforanstaltninger for den telefon, du modtager nøgler på, som er angivet om nøglekort her i reglerne.

Det betyder at:

- du skal sikre, at den telefon, du modtager nøgler på, er uafhængig af den computer/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 telefonlinie bliver misbrugt.

3.10 Ændring af reglerne for brug af NemID

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. Hvis DanID har registreret din e-mail adresse, får du desuden besked om ændringer via e-mail. Øvrige ændringer varsles på www.nemid.nu minimum tre måneder, inden de træder i kraft.