

Regler for Sydbank Mastercard Private Debit

(Gældende fra oktober 2020)

Indhold

1. Regler for Mastercard Business
2. Hvad kan Mastercard bruges til?
3. Brug af Mastercard
4. Opbevaring af Mastercard og personlig sikkerhedsforanstaltning
5. Mastercard ID Check
6. Fuldmagt
7. Kontrol af posteringer på din konto
8. Tilbageførsel af betalinger, som du har godkendt
9. Tilbageførsel af betalinger, som du ikke har godkendt
10. Din pligt til at spærre dit Mastercard
11. Dit ansvar ved misbrug af dit Mastercard
12. Sydbanks rettigheder og ansvar
13. Udløb
14. Opsigelse
15. Udstedelse af Sydbank Mastercard Business Debit
16. Vurdering af kortansøger
17. Ændring af reglerne
18. Nyt eksemplar af kortreglerne
19. Klager
20. Gebyrer
21. Samtykke til brug, opbevaring og videregivelse af oplysninger
22. Registrering af spærrede Mastercard
23. Specielt for familiekort
24. Specielt for dobbeltkort
25. Fordele knyttet til Sydbank Mastercard Debit
26. Garantiformuen
27. Fortrydelsesret – privatkunder
28. Gode råd om Sydbank Mastercard Private Debit
29. Gode råd ved brug af Sydbank Mastercard Private Debit i udlandet
30. Gode råd, når du handler på internettet
31. Generelle råd ved handel på internettet
32. Ordliste

Prisliste for Sydbank Mastercard Private Debit

Regler for Sydbank Mastercard Private Debit

(Gældende fra oktober 2020)

1. Regler for Mastercard Private Debit

Generelt

Sydbanks almindelige forretningsbetingelser, som udleveres ved etablering af kundeforhold, gælder for ethvert medlemværende mellem Sydbank og dens kunder, medmindre andet er udtrykkeligt aftalt mellem parterne eller fastsat af Sydbank.

Følgende yderligere betingelser/regler gælder for alle Sydbank Mastercard Private Debit, både som fysisk kort og det tilknyttede Mastercard på mobilen, medmindre andet er anført. Du kan finde en forklaring på de anvendte ord og udtryk i Ordlisten.

Sydbank Mastercard Private Debit kan udstedes som:

Hovedkort:

Private Classic uden forsikring
Private Gold
Private Gold Plus
Private Platinum

Du kan kun få et Sydbank Mastercard Private Gold Debit (Gold eller Gold Plus) uden rejseforsikring og et Sydbank Mastercard Private Platinum Debit uden rejseforsikring, hvis du også har et Sydbank Mastercard Business Debit med rejseforsikring eller et Sydbank Mastercard Private eller Business kreditkort med rejseforsikring.

2. Hvad kan Mastercard bruges til?

Sydbank Mastercard Private Debit er et betalingsinstrument, som kan bruges i Danmark og i udlandet. Der er saldokontrol på Mastercard Debit, som derfor kun kan bruges, når der er penge på kontoen. Du kan få udleveret et Sydbank Mastercard Debit i tilknytning til en konto i Sydbank – se dog pkt.16. Sydbank Mastercard Debit kan bruges som hævekort og som betalingskort.

Mastercard på mobilen kan kun anvendes i fysisk handel hos betalingsmodtagere, der tager imod kontaktløse kort.

Du må ikke benytte dit kort til ulovlige formål, herunder indkøb af varer eller tjenesteydelser, der er ulovlige i henhold til lovgivning i det enkelte land.

2.1 Hævning af kontanter

Du kan bruge dit Sydbank Mastercard Debit til hævning af kontanter i de fleste danske og udenlandske pengeautomater. Det maksimale beløb, du kan få udbetalt i kontanter, frem-

går af prislisten, jf. også pkt. 2.5. Der kan forekomme lokale begrænsninger, som kan medføre, at du skal betale et minimumsgebyr flere gange. Vær opmærksom på, at det i udlandet er almindelig praksis at vise legitimation i form af pas ved kontanthævning.

Mastercard på mobilen kan ikke anvendes som hævekort.

2.2 Køb i forretninger

Sydbank Mastercard Debit kan bruges til at betale varer og tjenesteydelser hos danske og udenlandske betalingsmodtagere, der tager imod Mastercard Debit. Du kan også anvende dit kort til køb over internettet. Derudover kan du bruge kortet til post- og telefon-ordrekøb samt til betaling i selvbetjente automater.

Hvis du har et tilgodehavende i en forretning, vil nogle forretninger kunne indsætte pengene på din konto via dit kort.

Ved køb i udlandet med Mastercard kan du blive bedt om at vælge, om købet skal foretages i lokal valuta eller i danske kroner, se nærmere herom i pkt. 20.4.

Den enkelte betalingsmodtager kan desuden have regler for begrænsning i anvendelsen.

Sydbank og Nets påtager sig intet ansvar for, at betalingsmodtager nægter at acceptere Sydbank Mastercard Private Debit som betalingsmiddel.

2.3 Oplysning om Sydbank Mastercard Private Debits anvendelsesmuligheder i udlandet

Du kan få oplysninger om Sydbank Mastercard Debits anvendelsesmuligheder i forskellige lande i Sydbank eller se dem på [mastercard.dk](https://www.mastercard.dk).

2.4 Træk af beløb på din konto

Som udgangspunkt vil køb og hævnings blive trukket på din konto, samme dag som du bruger kortet. Tidspunktet for træk på kontoen vil dog afhænge af, hvornår banken modtager transaktionen. Beløbet reserveres på kontoen, straks efter at banken har modtaget besked om transaktionen. Det betyder, at du ikke længere kan disponere over det reserverede beløb. Beløbet hæves på kontoen, straks efter at Sydbank har modtaget betalingskravet fra betalingsmodtageren. Hæver du penge i Sydbanks egne pengeautomater og i visse andre pengeinstitutters pengeautomater i Danmark, hæves beløbet med det samme på din konto. Du kan kun hæve penge eller købe for det beløb, der står på kontoen, medmindre du har aftalt andet med banken. Ved betaling eller hævning i udenlandsk valuta omregnes beløbet til danske kroner, jf. prislisten.

Regler for Sydbank Mastercard Private Debit

2.5 Maksimumforbrug for Sydbank Mastercard Private Debit

Kontaktløs funktion eller Mastercard på mobilen

Hvis du bruger den kontaktløse funktion, er der en beløbsgrænse, der bestemmer, om du skal indtaste pinkode. Beløbsgrænser kan du se på dit pengeinstituts hjemmeside. Beløbsgrænsen kan ændres, og du bliver ikke informeret, hvis beløbet forhøjes eller nedsættes med mindre end 50 % inden for et kalenderår.

Hvis transaktionen er større end den gældende beløbsgrænse, vil du blive bedt om at indtaste pinkode – enten på betalingsterminalen eller du skal godkende betalingen på din mobil. Du vil også kunne blive bedt om at indtaste kode, selvom beløbet er indenfor den gældende beløbsgrænse.

Spil og lotteri

Når du benytter dit Sydbank Mastercard Private Debit i forretninger, der overvejende tilbyder spil og væddemål, herunder kasinoer, forhandlere af lotterisedler, væddeløbsbaner og lignende, kan der være fastsat et maksimumbeløb per døgn. Maksimumbeløbet fremgår af prislisen.

Beløbsgrænser/gebyrer

Du må kun hæve kontanter eller købe for det beløb, der står på kontoen, medmindre du har aftalt andet med din rådgiver.

Sydbank Mastercard Private Debit har et samlet maksimum for køb og hævning per løbende 30 dage. Inden for det samlede maksimum er der fastsat grænser for, hvor mange kontanter du kan hæve hos pengeinstitutter og i pengeautomater per dag. Beløbene fremgår af bankens prisliste.

Du skal være opmærksom på, at der kan være gebyr forbundet med at hæve kontanter, og at disse fremgår af prislisen.

I øvrigt kan den enkelte forretning fastsætte begrænsninger for brug af kortet.

2.6 Sms-service

Hvis du har oplyst dit mobiltelefonnummer til Sydbank, vil du modtage en sms fra banken med oplysninger om køb foretaget med dit Mastercard i udenlandske webshops, butikker eller pengeautomater. På den måde har du mulighed for hurtigt at opdage, hvis dit kort eller dine kortoplysninger bliver misbrugt i udlandet.

2.7 Udskiftning af kort med eget design

Dit billede gemmes i cirka 18 måneder. Her tages dog forbehold for evt. ændringer, som kan betyde, at billedet bliver slettet og skal uploades på ny. Hvis et kort med eget design udskiftes på bankens foranledning

- indenfor cirka 18 måneder, fra du har uploadet billedet på bankens kortdesigner, vil det blive udskiftet med det samme billede og uden omkostninger for dig
- efter cirka 18 måneder, fra du har uploadet billedet, vil du få bankens standardkort uden billede.

Hvis et kort med eget design udskiftes på din foranledning – se prislisen.

3. Brug af Mastercard Debit

Inden du godkender en betaling eller en hævning, skal du altid sikre dig, at beløbet på fx terminalen eller notaen er korrekt. Betalinger, som du har godkendt, kan ikke tilbagekaldes. Se dog pkt. 8 og 9 om muligheden for tilbageførsel af en betaling.

Du bør altid i forbindelse med et køb eller en hævning sørge for at få en kvittering. Kvitteringen skal blandt andet vise dato, beløb og dele af dit kortnummer. Du skal sikre dig, at beløbet er i overensstemmelse med udbetalingen eller købet, og at korrekt dato er anført. Du bør gemme kvitteringen, til du har kontrolleret, at det korrekte beløb er trukket på din konto, jf. pkt. 7.

Det kan forekomme, at du ved køb i selvbetjente automater ikke får nogen kvittering. Har du handlet på internettet, bør du udskrive en kopi af skærbilledet, som viser det beløb, du skal betale.

Når du betaler, anvendes oplysninger i dit kort til at gennemføre betalingen. Oplysningerne i dit kort aflæses via chippen, magnetstriben eller via en wallet i din telefon. Når du bruger kortet kontaktløst, aflæses din chip, og betaler du via en wallet, aflæses oplysninger via din mobil. Handler du på internettet eller tegner et abonnement vil du skulle indtaste oplysninger fra dit kort (kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre).

Når du indtaster din pinkode eller bruger andre af dine personlige sikkerhedsforanstaltninger, skal du sikre dig, at andre ikke kan få adgang til oplysningerne.

Øvrige forhold vedr. betaling

I nogle selvbetjente automater kan du anvende dit kort uden at indtaste pinkode eller bruge underskrift. I disse automater accepterer du transaktionen, når dit kort aflæses af automaten, eller når du efterfølgende trykker "Godkend".

Hvis du giver en forretning lov til at trække ekstra penge på dit Mastercard, fx drikkepenge, skal du sørge for at få en kvittering på det fulde beløb.

Når du benytter dit Mastercard til fx at leje bil eller tjekke ind på et hotel, er det sædvanligt, at du bliver bedt om at give udlejningsselskabet eller hotellet mulighed for efterfølgende at trække yderligere beløb. Du skal være opmærksom på, at udlejningsselskabet eller hotellet herved får mulighed for efterfølgende at trække på din konto, se pkt. 8.1.

Forretninger, fx udlejningsselskaber og hoteller har også mulighed for at reservere et beløb via dit kort, der helt eller delvis skal dække den endelige regning. En forretning må dog kun reservere det beløb, du har godkendt.

Regler for Sydbank Mastercard Private Debit

Mastercard i wallets

Du kan knytte dit kort til en app i din mobiltelefon, fx Apple Pay. Information og vejledning om opsætning og brug vil fremgå af den valgte wallet.

Handel på internettet og brug af kortnummer, udløbsdato og kontrolcifre

Når du benytter kortet til køb via internettet, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato og kontrolcifre. Hvis forretningen er tilmeldt Mastercard ID Check, vil du generelt skulle anvende yderligere personlig sikkerhedsforanstaltning. Sikkerhedsforanstaltningen består dels af et kodeord til handel på internettet, som du selv har oprettet og dels en engangskode, som du modtager på sms. Dit kodeord til handel på internettet sammen med engangskoden fra sms'en er forretningens sikkerhed for, at det er kortholder, der har kortet, når der betales. Før du taster koden, skal du sikre dig, at forretningens navn og det korrekte beløb fremgår af den sms, hvori koden er anført. Du vil også kunne bruge dit NemID som personlig sikkerhedsforanstaltning, når du skal godkende en betaling på internettet.

Når du benytter kortet til post- og telefonordrækøb, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato, kontrolcifre samt evt. navn og adresse. Ved postordrækøb skal du endvidere underskrive bestillingssedlen. Oplys aldrig din pinkode eller tilsvarende personlige sikkerhedsforanstaltning ved internekøb eller ved post- eller telefonordrækøb m.v.

Forudgående registrering af kortdata

Du har mulighed for at registrere dine kortdata hos en forretning eller hos en udbyder af en digital wallet, så du ikke behøver at indtaste dine kortdata, når du handler på internettet.

Du har mulighed for at aftale med en forretning, at dine kortdata registreres til brug for betaling af et abonnement eller andre tilbagevendende køb. Forretningen vil selv trække de aftalte betalinger, og du skal således ikke godkende hver betaling. Første betaling skal du dog altid godkende med personlig sikkerhedsforanstaltning.

Har du brugt dit kortnummer til betaling af en løbende ydelse, fx i form af et abonnement, skal du sikre dig, at betalingsmodtager får skriftlig besked, såfremt du ønsker at opsiges abonnementet eller ikke længere ønsker at betale med kortet. Du bør altid sikre dig dokumentation for bestilling/afbestilling. Du vil som oftest i forbindelse med et køb modtage en kvittering, der bl.a. viser dato, beløb og kortnummer.

For alle løsninger omfattet af dette afsnit gælder, at hvis du skifter kort, skal du selv kontakte forretningen eller udbyderen af den digitale wallet-løsning for at få registreret de nye kortdata, hvis du fortsat ønsker at kunne betale uden godkendelse. Det sker ikke umiddelbart automatisk.

4. Opbevaring af Mastercard og personlig sikkerhedsforanstaltning

Kortet er personligt og må kun bruges af dig. Når du modtager det fysiske kort, skal du straks underskrive det på bagsiden i underskriftsfeltet. Du må ikke overdrage eller overlade kortet til andre. Dette gælder også, hvis du har registreret dit kort i en wallet.

4.1 Personlig sikkerhedsforanstaltning

- egentlige forretninger og pengeautomater

Din personlige sikkerhedsforanstaltning, fx pinkoden, er personlig, og må kun bruges af dig. Du må heller ikke oplyse din pinkode eller anden personlige sikkerhedsforanstaltning til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til sikkerhedsforanstaltningen. Når du bruger din personlige sikkerhedsforanstaltning, skal du sikre dig, at andre ikke kan aflure den. Hvis du har mistanke om, at andre kan have fået adgang til din personlige sikkerhedsforanstaltning, skal du straks henvende dig til Sydbank.

Særligt for pinkode

Du bør lære pinkoden udenad. Du må ikke opbevare koden sammen med kortet, skrive den på kortet eller gemme koden i eller sammen med mobiltelefonen. Medmindre du har valgt at bruge samme pinkode til flere kort, vil du automatisk få tilsendt en pinkode til dit kort.

Du kan også på et senere tidspunkt vælge at få samme pinkode til alle kort udstedt af Sydbank, både privat- og firmakort. Hvis du ikke kan lære koden udenad, eller hvis du ønsker at opbevare den, skal du opbevare den forsvarligt. Hvis du har behov for at skrive pinkoden ned, bør du benytte en pinkodehusker, som du kan finde på sydbank.dk/pinkodehusker. Du kan også se pinkoden i din NetBank/MobilBank i "Kortoversigten".

5. Mastercard ID Check

Mastercard ID Check er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på internettet. Denne beskyttelse anvendes, når du handler på internettet, og det er forretningen, der skal tilbyde denne sikkerhedsløsning. Banken har under visse omstændigheder ret til at afvise din betaling, hvis forretningen ikke tilbyder dig at anvende en ekstra sikkerhedsforanstaltning. Beskyttelsen består i, at du ved køb på internettet efter indtastning af kortoplysninger skal benytte et kodeord til nethandel samt en engangskode, som du modtager på sms. Kodeord til nethandel vælger du selv.

Vær opmærksom på, at ikke alle transaktioner på dit kort vil kræve Mastercard ID Check, selvom forretningen skilter med dette. Mindre transaktioner kan ofte gennemføres uden brug af Mastercard ID Check.

Regler for Sydbank Mastercard Private Debit

5.1 Brug af personlig sikkerhedsforanstaltning til internethandel

Når du har aktiveret dit nye kort, vil det automatisk være tilmeldt Mastercard ID Check, hvis du har oplyst dit mobilnummer.

Har du ikke et kodeord til nethandel, vil du blive bedt om at oprette et kodeord, når du skal handle på nettet. Dette sker på et skærbillede fra Nets. Kodeordet til internethandel skal du fremover bruge sammen med en engangskode, som du modtager på sms.

I stedet for at bruge et kodeord sammen med en sms, kan du også benytte dit NemID til at godkende betalingen. Dette gælder fx, hvis du ikke har oplyst dit mobilnummer til dit pengeinstitut eller du har fået nyt mobilnummer.

Hvis du ønsker at ændre/afmelde mobilnummeret, kan du gøre det via nets.eu/sikkerhethandel med brug af NemID eller ved at kontakte Sydbank.

Du kan ved brug af NemID også registrere dit mobilnummer hos Nets, hvorefter du kan oprette kode til handel på nettet og modtage den engangskode på sms, som du skal bruge til at gennemføre betalingen.

5.2 Sikkerhed – kort og telefon

Da din mobiltelefon bliver en del af sikkerheden ved internethandel i forretninger, der benytter Mastercard ID Check, skal du sikre, at andre ikke har eller kan få uhindret adgang til både dit kort og din mobiltelefon. Vi anbefaler derfor, at du anvender en kode til din mobiltelefon. Du skal snarest muligt ændre/afmelde mobiltelefonnummeret til Mastercard ID Check, hvis du mister den mobiltelefon, du modtager engangskoder på. Hvis du samtidig mister kortet, skal du også spærre dette, se pkt. 10.

6. Fuldmagt

Ønsker du, at en anden person skal have adgang til at hæve på din konto ved hjælp af et Mastercard, skal personen have fuldmagt til din konto og have sit eget kort med egen personlig sikkerhedsforanstaltning og pinkode. Personens brug af kortet sker efter samme regler, som gælder for dig selv.

Husk at informere Sydbank, hvis du ikke længere ønsker, at den anden person skal kunne hæve på din konto. Så sørger Sydbank for at annullere fuldmagten og informere om spærring/indlevering af kort.

7. Kontrol af posteringer på din konto

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på din konto. Hvis du opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med dine kvitteringer, eller du ikke mener at have foretaget, skal du kontakte Sydbank snarest muligt. Du kan

evt. anvende den sikre kommunikationskanal, som Sydbank fx stiller til rådighed via NetBank.

I forbindelse med din løbende kontrol af posteringer på din konto skal du være opmærksom på, at når du bruger kortet til køb over internettet eller til post- eller telefonordrækøb, må forretningen som udgangspunkt først trække beløbet, når varen afsendes. Forretningen trækker dog allerede beløbet ved bestillingen, når du køber fx fly- eller koncertbilletter. Du skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i pkt. 8 og 9.

8. Tilbageførsel af betalinger, som du har godkendt

Når du har betalt med dit Sydbank Mastercard jf. pkt. 2.2 vil du i nogle situationer kunne få tilbageført en betaling. Du kan få information herom på sydbank.dk

8.1 Hvis du ikke kendte det endelige beløb ved godkendelse

Hvis du ikke kendte det endelige beløb, da du godkendte betalingen, og det beløb, der efterfølgende bliver trukket på din konto, er væsentligt højere, end hvad der med rimelighed kunne forventes, kan du have krav på tilbageførsel af betalingen. Det kan være tilfældet i forbindelse med billeje eller afrejse fra hotel, hvor du måske har godkendt, at forretningen efterfølgende kan fratække for eksempel påfyldning af benzin eller forbrug fra minibaren.

Du skal henvende dig til Sydbank senest otte uger efter, at beløbet er trukket på din konto, hvis du mener, at du har krav på at få tilbageført en betaling, hvor du ikke har godkendt det endelige beløb.

8.2 Køb på internettet samt post- og telefonordrækøb

Hvis du har brugt dit kort til køb af varer eller tjenesteydelser

- på internettet, eller
 - ved post- eller telefonordre, eller
 - andre situationer, hvor kortet ikke er aflæst elektronisk, men hvor kortdata (kortnummer mv.) og den personlige sikkerhedsforanstaltning (fx engangskode), NemID eller lignende er brugt til at gennemføre transaktionen
 - i selvbetjente automater uden brug af den personlige sikkerhedsforanstaltning,
- kan du have ret til at få en betaling tilbageført, hvis:
- forretningen har trukket et højere beløb end aftalt, eller
 - den bestilte vare/ydelse ikke er leveret, eller
 - du har udnyttet en aftalt eller lovbestemt fortrydelsesret, førend der er foretaget levering af varen eller tjenesteydelsen.

Du skal først prøve at løse problemet med forretningen, inden du kontakter Sydbank, og du skal kunne dokumentere, at du har kontaktet eller forsøgt at kontakte forretningen. Det er en betingelse, at du henvender dig og gør indsigelse til banken, snarest muligt efter at du er blevet opmærksom på, at der uretmæssigt er hævet et eller flere beløb på din

Regler for Sydbank Mastercard Private Debit

konto. Du skal så vidt muligt gøre indsigelse til banken senest 14 dage efter, at du er blevet opmærksom på dit mulige krav. Når banken vurderer, om du har fremsat indsigelse rettidigt, vil banken lægge vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. pkt. 7.

Sydbank vil herefter undersøge din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive indsat på din konto. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil banken igen hæve beløbet.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan banken kræve renter for det tidsrum, fra beløbet blev indsat på din konto, og til beløbet hæves igen, samt et eventuelt gebyr for rekvirering af notakopi, jf. prislister. Disse regler gælder uanset, om du har brugt dit fysiske kort, dit kort i en wallet eller via en digital wallet.

8.3 Indsigelse ved betaling med Mastercard Private Debit

Når du har betalt med dit Mastercard Debit, jf. pkt. 2.2, vil du i nogle yderligere situationer kunne få tilbageført en betaling. Du kan få information herom på sydbank.dk.

9. Tilbageførsel af betalinger, som du ikke har godkendt

Hvis du mener, at der er gennemført en eller flere betalinger med dit kort, som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, skal du kontakte Sydbank snarest muligt, efter at du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion.

Ved vurdering af, om du har henvendt dig rettidigt, vil banken lægge vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. pkt. 7. Under alle omstændigheder skal henvendelse til banken ske snarest, dog senest 13 måneder efter beløbet er trukket på din konto.

Sydbank vil herefter undersøge din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive indsat på din konto. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil banken igen hæve beløbet på din konto. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, vil banken eventuelt kunne gøre ansvar gældende over for dig, jf. pkt. 11. Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan banken kræve renter for det tidsrum, fra beløbet blev indsat på din konto, og til beløbet hæves igen, samt et eventuelt gebyr for rekvirering af notakopi, jf. prislister.

9.1 Tilbagekaldelse

Du kan ikke tilbagekalde (kontramadere) transaktioner foretaget med dit Sydbank Mastercard.

10. Din pligt til at spærre dit Mastercard

Du skal kontakte Sydbank snarest muligt for at spærre dit kort, hvis

- du mister dit fysiske kort, eller din mobilenhed med Mastercard på mobil, eller
- en anden får kendskab til én af dine personlige sikkerhedsforanstaltninger, fx din pinkode, eller
- du opdager, at dit Mastercard er blevet misbrugt, eller
- du får mistanke om, at kortet er blevet kopieret, eller
- du på anden måde får mistanke om, at dit Mastercard kan blive misbrugt.

Udenfor bankens åbningstid skal du give besked på tlf. +45 44 232 232, der svarer døgnet rundt. Du skal oplyse navn, adresse og evt. kortnummer eller CPR-nr. for straks at få kortet spærret. Ved opkald til Nets kan du også bruge fax +45 44 68 11 36. Du kan også spærre kortet i din NetBank/MobilBank.

Når vi har fået besked om, at dit fysiske kort er mistet, eller at en anden kender pinkoden, bliver kortet optaget på en spærreliste og spærres på den måde via Mastercards internationale autorisationssystem, og du vil modtage en meddelelse med angivelse af årsag til og tidspunkt for spærringen. Hvis du finder kortet igen, skal du kontakte banken og aftale med dem, hvordan du skal forholde dig.

Kortet bliver desuden optaget på spærrelisten og spærret, hvis vi får en begrundet mistanke om misbrug. Spærring af dit fysiske kort medfører, at du heller ikke kan anvende dit Mastercard på mobil tilknyttet dette kort.

Når vi får besked om, at du har mistet din mobilenhed, bliver dit Mastercard på mobil på denne enhed spærret. Det får umiddelbart ikke betydning for dit fysiske kort.

11. Dit ansvar ved misbrug af dit Mastercard

11.1 I tilfælde af at dit Mastercard har været misbrugt af en anden person, vil Sydbank dække tabet, medmindre tabet er omfattet af afsnit 11.2-11.6 nedenfor. Det er Sydbank, der skal bevise, at tabet er omfattet af pkt. 11.2 til 11.6. Regler for din hæftelse er fastlagt i Lov om Betalinger (Lov nr. 652 af 8. juni 2017).

11.2 Hvis dit Mastercard er blevet misbrugt af en anden person, og der i den forbindelse er anvendt en personlig sikkerhedsforanstaltning, kan du komme til at dække op til 375 kr. af det samlede tab (selvrisiko). Du kan komme til at betale op til 375 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme sikkerhedsforanstaltning (fx pinkode), både privat- og firmakort, misbruges i forbindelse med samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort er spærret samtidig.

Regler for Sydbank Mastercard Private Debit

- 11.3** Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at dit Mastercard har været misbrugt af en anden person, og der i den forbindelse er anvendt personlig sikkerhedsforanstaltning, og du
- har undladt at underrette Sydbank snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet eller din mobiltelefon med Mastercard på mobilen er bortkommet, eller at uberettigede har fået kendskab til sikkerhedsforanstaltningen, eller
 - har oplyst koden til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, 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 skal dog højst betale 8.000 kr. i alt, hvis flere af dine kort med samme sikkerhedsforanstaltning, både privat- og firmakort, misbruges i forbindelse med den samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort med samme sikkerhedsforanstaltning spærres samtidig.

- 11.4** Du hæfter for det fulde tab, hvis din personlige sikkerhedsforanstaltning været anvendt i forbindelse med misbrugt under følgende betingelser:

- Du selv har videregivet sikkerhedsforanstaltningen til den, som har misbrugt dit Mastercard, og du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

- 11.5** Du hæfter endvidere for det fulde tab, hvis du har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde dine forpligtelser i henhold til reglerne, herunder til at opbevare kortet eller mobiltelefonen forsvarligt, jf. pkt. 5, til at beskytte sikkerhedsforanstaltningen, jf. pkt. 4.1 eller til at spærre kortet, jf. pkt. 10.

- 11.6** Hvis du har flere kort med samme sikkerhedsforanstaltning, både privat- og firmakort, gælder den ubegrænsede hæftelse efter pkt. 11.4 og 11.5 for hvert kort, der er misbrugt.

- 11.7** Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår, efter at Sydbank har fået besked om, at kortet skal spærres. Du hæfter heller ikke for tab, hvis du ikke har haft mulighed for at spærre dit kort på grund af forhold hos banken.

Du hæfter heller ikke, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af den personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af dig forud for den uberettigede anvendelse

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

Sydbank hæfter i overensstemmelse med Lov om Betalinger for dit tab, hvis betalingsmodtager vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af kortet.

Sydbank hæfter tillige i overensstemmelse med Lov om Betalinger, hvis du lider tab som følge af en uberettiget anvendelse, hvor Sydbank ikke kræver brug af en personlig sikkerhedsforanstaltning, medmindre du har handlet svigagtigt.

Du hæfter kun for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af kortet, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført i banken.

12. Sydbanks rettigheder og ansvar

12.1 Sydbanks ret til at spærre dit Mastercard

Sydbank er berettiget til at spærre for brug af dit Mastercard:

- hvis den konto, dit Mastercarder knyttet til, er ophævet, eller
- du overtræder reglerne, herunder hvis kontoen, som dit Mastercard er knyttet til, kommer i overtræk, eller
- banken ikke har kunnet gennemføre kundekendskabsprocedure i henhold til hvidvasklovgivningen, eller
- dit Mastercard er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand.

I tilfælde af overtræk vil du blive rykket skriftligt, før kortet bliver spærret. Øjeblikkelig spærring kan dog være nødvendig, hvis der er tale om særligt groft og/eller gentagne overtræk. Sydbank kan desuden forlange alle fysiske kort, der er udleveret til kontoen, leveret tilbage.

Når Sydbank har spærret dit Mastercard, vil du blive informeret herom med angivelse af årsagen til og tidspunktet for spærringen. Ved mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler, kan Sydbank eller Nets kontakte dig telefonisk eller på anden sikker vis.

12.2 Spærring – tillægsydelse

Rejseforsikringen og andre tillægsydelser, der er tilknyttet dit kort, ophører 90 dage efter spærringen af kortet, medmindre kortet forinden genaktiveres eller der forinden udstedes et nyt Mastercard til aftalen. Rejseforsikringen og andre tillægsydelser kan dog ophøre tidligere, såfremt aftalen forinden er opsagt af dig, kontohaver eller Sydbank eller Mastercard'et forinden udløber.

12.3 Udskiftning af kortet

Sydbank har til enhver tid ret til at udskifte kortet.

12.4 Arbejdskonflikter

Du kan ikke bruge dit Mastercard i Danmark, hvis Sydbank og/eller Sydbanks datacentre inddrages i en arbejdskonflikt. Ved en sådan konflikts begyndelse og ophør vil du hurtigst muligt blive orienteret herom gennem annoncering i dagspressen. Du kan ikke forvente at kunne bruge dit Mastercard udenfor Danmark, hvis et eller flere af bankens datacentre og/eller hvis en eller flere af bankens internationale samarbejdspartnere inddrages i en arbejdskonflikt. Ved arbejdskonflikter alene udenfor Danmark vil dit Mastercard fortsat kunne bruges i Danmark.

Regler for Sydbank Mastercard Private Debit

12.5 Fejl og mangler

Sydbank har intet ansvar for fejl og mangler mv. ved de ydelser, forretningen leverer. Eventuelle klager over fejl og mangler ved de leverede ydelser skal rettes til forretningen.

13. Udløb

Kortet kan bruges til og med den udløbsmåned, der står på kortet, hvorefter kortet er ugyldigt. Mastercard på mobilen udløber samtidig med det kort, det er knyttet til. Du vil, før kortet udløber, få tilsendt et nyt kort eller modtage besked om, at det nye kort kan afhentes i din Sydbank-filial. Når du får et nyt kort, skal du tilknytte dit Mastercard på mobilen igen. Hvis der ikke udstedes et nyt kort, ophører rejseforsikringen og andre tillægsydelser på det udløbstdpunkt, der står på kortet.

14. Opsigelse

Sydbank kan med to måneders varsel opsigte aftalen. I tilfælde af opsigelsen vil du få refunderet en forholdsmæssig del af eventuelle gebyrer, du måtte have betalt forud for brug af kortet. Du kan opsigte aftalen med Sydbank med en måneders varsel. Hvis du opsigter aftalen indenfor seks måneder, kan banken opkræve gebyr for opsigelse af aftalen, jf. prislisten. Hvis du eller banken opsigter aftalen, skal du tilbagelevere det fysiske kort til banken. Du skal slette dit Mastercard på mobil i din wallet. Hvis kortet sendes med posten, skal du klippe det over, inden du sender det.

Forsikringer, tilknyttet et privatkort, bortfalder samtidig med privatkortets ophør. Tillægskort, der er udstedt i forbindelse med dit Sydbank Mastercard, ophæves samtidig med ophør af privatkortet og ved tillægskortets udløb.

15. Udstedelse af Sydbank Mastercard Debit

Kort udstedes efter individuel vurdering af ansøger, jf. pkt. 16. Kortet udstedes normalt for fire år ad gangen. Udløbstdpunktet er præget på kortet. Kortet vil blive sendt med almindeligt brev til den adresse, som Sydbank har noteret. Hvis kortbruger bor udenfor Danmark, Norden, Europa, Schweiz eller Liechtenstein, bliver kortet af sikkerhedsmæssige årsager sendt med kurer for kontohavers regning. Normalt afsendes kortet senest 4 hverdage efter, at bestillingen er foretaget. En hastebestilling afsendes 1 hverdag efter bestillingen, hvis denne er foretaget før kl. 13. Ellers afsendes kortet 2 hverdage efter bestillingen. Har du bestilt et kort med eget design, vil leveringstiden dog være op til 14 arbejdsdage.

16. Vurdering af kortansøger

Sydbank Mastercard udstedes efter individuel vurdering.

17. Ændring af reglerne

Ændring af regler samt prisliste kan ske med to måneders varsel, hvis ændringerne er til ugunst for dig. Ændringer til fordel for dig kan ske uden varsel. Du vil modtage en besked om ændringer enten skriftligt eller elektronisk. Du er selv forpligtet til at meddele eventuelle ændringer i din adresse og/eller e-mailadresse til banken samt evt. mobilnummer, og du bærer selv ansvaret for, at du ikke modtager meddelelse om ændringer, hvis du ikke har meddelt e-mail, mobilnummer og/eller adresseændring.

Ved ændring af reglerne vil disse anses som vedtaget, medmindre du inden datoen for ikrafttræden har meddelt banken, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler. Hvis du meddeler, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler, vil aftalen anses som ophørt på tidspunktet for ikrafttræden af de nye regler. Hvis du har forudbetalt et års gebyr, vil du modtage en forholdsmæssig andel af dette retur.

18. Nyt eksemplar af kortreglerne

Hvis du af en eller anden grund har behov for et eksemplar af kortreglerne, kan du finde dem på sydbank.dk, eller du kan kontakte Sydbank.

19. Klager

Hvis du har klager, kan du henvende dig i Sydbank. Får du ikke medhold i din klage, kan du henvende dig til Det finansielle ankenævn, St. Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K (sek@fanke.dk), Tlf. 35 43 63 33. Du kan henvende dig via et link fra Det finansielle ankenævns hjemmeside: <https://fanke.dk/det-finansielle-ankenavn/indgivelse-afklage/> Du har også mulighed for at klage til de myndigheder, der fører tilsyn med Sydbanks overholdelse af Lov om Betalinger. 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 (www.kfst.dk) fører tilsyn med regler for gebyrer i øvrigt.

Hvis du ønsker at klage over, at dit kort er blevet spærret, kan du også henvende dig til Sydbank. Får du ikke medhold hos Sydbank, kan du klage til Datatilsynet, Carl Jacobsensvej 35, 2500 Valby, (www.datatilsynet.dk).

Regler for Sydbank Mastercard Private Debit

20. Gebyrer

20.1 Sydbanks gebyrer

Der kan opkræves et årligt kortgebyr, der betales forud. Gebyret hæves på kontoen, jf. prislisten. Årligt kortgebyr, gebyr for brug af kortet, eventuelt kontogebyr, eventuelt gebyr for kontoudskrift, eventuelt gebyr for udskiftning af kort samt for kopi af nota mv. fremgår af prislisten.

20.2 Gebyr ved brug af Mastercard

Ved brug af kortet kan pengeinstitutter og forretninger opkræve et gebyr. Danske forretninger, som opkræver gebyr fra dig ved brug af kortet, skal gøre dig opmærksom på gebyropkrævningen, inden betalingen sker. Danske betalingsmodtagere må ikke opkræve gebyr af brugeren for betalingstransaktioner, som foregår, hvor bruger og betalingsmodtager mødes fysisk.

20.3 Omregningskurs ved brug i udlandet

Køb og hævning i udlandet omregnes til danske kroner, jf. prislisten, og skal altid betales i danske kroner. Ved omregning anvendes de i prislisten beskrevne metoder, jf. prislistens afsnit "Referencekurs". Ændringer i den i prislisten anførte referencekurs vil træde i kraft uden varsel. Der kan være sket ændringer i valutakursen fra det tidspunkt, hvor du har brugt dit kort, til beløbet trækkes på din konto. Ligeledes kan der i visse lande, fortrinsvis udenfor Europa, være tale om flere officielle kurser, alt efter hvor kursen indhentes.

20.4 Valutaveksling i forretning

(DCC – Dynamic Currency Conversion)

Hvis du bruger kortet i udlandet, kan du komme ud for, at forretningen laver en valutaomregning, før betalingen gennemføres, så du betaler et beløb i danske kroner.

Inden du godkender dette, skal forretningen oplyse, hvilke gebyrer og hvilken kurs forretningen anvender ved omregningen. Du skal være opmærksom på, at den kurs, forretningen anvender, kan være forskellig fra den kurs, banken anvender, og at banken ingen indflydelse har på forretningens omregningskurs.

Indenfor EU gælder der særlige regler vedr. Dynamic Currency Conversion (DCC). Når du hæver i en pengeautomat i et EU-land eller hæver Euro i en pengeautomat, har du krav på at få information om det kurstillæg, som ejeren af pengeautomater anvender ved DCC. Tillægget skal vises i forhold til kursen mellem danske kroner og Euro offentliggjort af Den Europæiske Centralbank. På den måde kan du vurdere, om det er en fordel for dig at benytte tilbud om at få omregnet din udbetaling til danske kroner netop når du får udbetalt kontanterne.

20.5 Refusion af gebyrer

Ophører dit Sydbank Mastercard midt i en gebyrperiode, fordi reglerne for brug af Sydbank Mastercard ændres

væsentligt til ugunst for dig, eller fordi du eller Sydbank har opsagt aftalen, vil du få refunderet en forholdsmæssig del af det betalte gebyr. Opsiger du kontoforholdet, efter at kortafgiften er opkrævet, vil kortafgiften blive refunderet, hvis opsigelsen er modtaget senest 14 dage efter det eksisterende korts udløb, og det nye kort ikke har været brugt. Dog altid fratrukket Sydbanks eventuelle omkostninger i forbindelse med opsigelsen. Hvis Sydbanks opsigelse skyldes din misligholdelse af aftalen, refunderer Sydbank ikke det betalte gebyr.

21. Samtykke til brug, opbevaring og videregivelse af oplysninger

Ved accept af disse regler og brug af kortet, giver du samtidig samtykke til behandling af personoplysninger. Ved brug af kortet er det bl.a. kortnummer, beløb, dato for brug af kortet, samt hvor kortet har været brugt, der betragtes som personoplysninger. Behandling af oplysninger om dig sker alene til formål, som er nødvendige for, at du kan anvende kortet som aftalt, herunder gennemførelse af betalinger. Oplysningerne videregives af forretningen til Sydbank. Oplysningerne opbevares hos forretningen, i forretningens pengeinstitut/ Nets og i Sydbank. Oplysningerne anvendes i bankens bogføring, i kontoudskrifter og ved eventuel senere fejlretning. Oplysninger videregives i øvrigt kun, hvor lovgivningen kræver det, eller for at hindre misbrug af kortet. Oplysningerne opbevares i løbende år plus 5 år. Ved tilmelding til Mastercard ID Check, bliver dit mobilnummer videregivet til og opbevaret hos Nets til brug for udsendelse af engangskoder.

Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke til behandlingen af dine personoplysninger ved at kontakte Sydbank. Hvis du tilbagekalder dit samtykke, skal du dog være opmærksom på, at du ikke længere vil kunne bruge kortet.

Har du spørgsmål til behandling af dine personoplysninger, er du altid velkommen til at kontakte Sydbanks databeskyttelsesrådgiver på dpo@sydbank.dk.

Ønsker du at klage over behandlingen af dine personoplysninger, kan du klage til Sydbanks databeskyttelsesrådgiver på dpo@sydbank.dk eller til Datatilsynet, Carl Jacobsensvej 35, 2500 Valby på pdt@datatilsynet.dk.

22. Registrering af spærrede Mastercard

Når Sydbank eller Nets har spærret kortet, jf. pkt. 10 og pkt. 12, vil kortet blive spærret for brug i Nets og Mastercards/ Europays autorisationssystemer, i det omfang Sydbank finder det nødvendigt for at hindre misbrug. På tilsvarende måde vil kortet blive spærret, hvis Sydbank får en begrundet mistanke om misbrug.

Regler for Sydbank Mastercard Private Debit

23. Specielt for familiekort

Hvis der, jf. pkt. 6 er udstedt et eller flere familiekort til kortkontoen, har hver kortbruger af et familiekort fuldmagt til at disponere på kortkontoen med sit Sydbank Mastercard Debit. Som kontohaver hæfter du som selvskyldnerkautionsist for alt forbrug og deraf følgende omkostninger på kortkontoen, uanset om betalingerne/udbetalingerne er foretaget med et familiekort eller dit eget kort. Samtidig hæfter kortbruger af familiekortet personligt for brug af kortet.

Privatkortet er en forudsætning for udstedelse af et familiekort og også en forudsætning for, at den tilknyttede rejseforsikring på familiekortet er gældende. Ønsker du ikke længere, at kortbruger af et familiekort skal kunne bruge din kortkonto, skal du straks meddele dette til Sydbank, som herefter vil spærre kortet. Kortet skal desuden straks klippes i stykker og returneres til Sydbank. Fuldmagten ophører ved kontohavers død.

24. Specielt for dobbeltkort

Dobbeltkort udstedes som privatkort i tilknytning til firmakort. På dobbeltkortet er kortholder omfattet af rejseforsikringen på firmakortet.

25. Fordele knyttet til Sydbank Mastercard Private Debit

Sydbank tilbyder kortbrugere af Sydbank Mastercard Private Debit særlige fordele, som Sydbank forhandler hos sine leverandører, herunder forsikringspakker, der varierer i omfang og dækning i forhold til de forskellige typer af Sydbank Mastercard Private Debit. Disse fordele kan variere hen over tiden og kan være periodisk afgrænsede. Du kan sidst i reglerne se en oversigt over, hvad de enkelte korttyper dækker, og på sydbank.dk kan du se forsikringsbetingelserne i deres helhed. Du kan også få betingelserne udleveret i Sydbank.

26. 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 sydbank.dk eller på gii.dk.

27. Fortrydelsesret – privatkunder

Forbrugeraftalelovens § 18 indeholder regler om fortrydelsesret ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser. Reglerne om fortrydelsesret fremgår af afsnittet nedenfor og gælder alene for privatkunder.

Fortrydelsesret:

Du har ret til indenfor 14 dage at fortryde en aftale, du har indgået med Sydbank.

Fristen regnes som udgangspunkt fra den dag, du har indgået aftalen, fx skrevet under på aftalen eller afgivet bestillingen. Du har efter forbrugerftaleloven krav på at få en række oplysninger, bl.a. om fortrydelsesretten og om den bestilte tjenesteydelse. Fortrydelsesfristen udløber først 14 dage efter, at du har modtaget disse oplysninger på skrift, fx på papir eller elektronisk post.

Falder fortrydelsesfristens sidste dag på en lørdag, søndag, helligdag, fredagen efter Kristi himmelfartsdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, udløber fortrydelsesfristen den efterfølgende hverdag.

Meddelelse om fortrydelse:

Inden udløbet af fortrydelsesfristen skal du telefonisk eller skriftligt meddele Sydbank, at du fortryder aftalen. Meddelelsen kan sendes til den filial, hvor du har konto. Du kan sikre dig bevis for rettidig udnyttelse af fortrydelsesretten ved at sende et anbefalet brev og opbevare postkvitteringen.

Betaling:

Ved udnyttelse af fortrydelsesretten skal du tilbagelevere den ydelse, som du har modtaget fra Sydbank. Banken skal tilbagebetale det beløb, som du har betalt for ydelsen, dog ikke almindelige ekspeditionsgebyrer og stiftelsesprovision samt omkostninger til tredjemand. Du skal desuden betale for den del af ydelsen, som allerede er leveret.

Bortfald af fortrydelsesretten:

Fortrydelsesretten bortfalder inden fortrydelsesfristens udløb, hvis aftalen efter dit udtrykkelige samtykke opfyldes helt af både Sydbank og dig.

28. Gode råd om Sydbank Mastercard

De fleste danskere har et eller flere betalingskort. Selvom det er et af de sikreste betalingsmidler, sker der af og til misbrug. Du kan selv være med til at skabe endnu større sikkerhed, hvis du følger disse gode råd.

Før brug

- Opfat dit Mastercard som rede penge. Opbevar det derfor sikkert såvel ude som hjemme. Lad det fx ikke ligge fremme.
- Lær din pinkode udenad. Brug en pinkode-husker, hvis du ikke er sikker på, at du altid kan huske koden. Du kan printe en pinkode-husker på sydbank.dk/pinkodehusker.
- Opgiv aldrig din pinkode eller anden personlige sikkerhedsforanstaltning til andre - heller ikke til banken eller politiet. Koden er personlig og kun du må kende den.
- Brug ikke pinkoden som password eller adgangskode i andre sammenhænge.

Regler for Sydbank Mastercard Private Debit

- Beskyt dine enheder, hvor du fx. har installeret din digitale Wallet. Sørg for at enheden altid er opdateret med nyeste version, og at der skal bruges kode for at åbne din mobiltelefon.
- Det er vigtigt, at du har et antivirusprogram, der holdes opdateret, et styresystem der holdes opdateret, og at du bruger din sunde fornuft, når du bevæger dig på internettet, læser mails og tilsvarende.

Under brug

- Beskyt din pinkode ved indtastning. Lad ikke andre kunne aflæse koden, når du taster den ind.
- Afslå assistance fra "venlige hjælpere", når du bruger dit kort
- Lad aldrig andre bruge dit kort, din pinkode eller anden personlige sikkerhedsforanstaltning- heller ikke selv om du selv er tilstede.
- Tjek at totalbeløbet i terminalen eller på skærmen stemmer.
- Skriv aldrig under på en kvittering, før totalbeløbet er påført.
- Husk din kvittering og gem den til senere kontrol.
- Pas på kortets magnetstribe. Informationerne i kortets magnetstribe kan ødelægges, hvis denne kommer for tæt på et magnetfelt, fx magnetlåse på en taske og visse elektroniske apparater.

Efter brug

- Tjek posteringer på din konto via NetBank.
- Kontroller med jævne mellemrum, at du ikke har mistet kortet.
- Reager øjeblikkeligt, hvis dit kort er bortkommet,
- hvis du får mistanke om, at det kan være misbrugt, eller
- hvis andre kender din pinkode.

Kontakt hurtigst muligt Sydbank..

29. Gode råd ved brug af Sydbank Mastercard i udlandet

Brug din pinkode med omtanke

I udlandet må du kun anvende din pinkode i pengeautomater, betalingsautomater og forretninger, hvor der skiltes med Mastercard-logoet.

Husk pas eller anden billedlegitimation

Udenlandske pengeinstitutter vil nemlig ofte spørge efter pas, hvis du ønsker at hæve kontanter ved kassen. Du kan også komme ud for at skulle legitimere dig i forretninger.

Hvis dit Sydbank Mastercard bortkommer eller bliver stjålet ...

– eller hvis du har mistanke om, at din pinkode er afluret, eller at andre bruger dit kort/kortnummer uretmæssigt, så kontakt straks Sydbank eller:

- tlf. +45 44 232 232
- fax +45 44 68 11 36.

Du skal opgive dit navn og din adresse, at din bank er Sydbank samt dit kortnummer eller CPR-nr. Så bliver dit kort straks spærret og kan ikke bruges.

Læs mere på internettet

Du kan læse mere om betalingskort og gode råd på:

- www.crimprev.dk
- www.dankort.dk
- www.nets.eu/dk

Kontakt til Sydbank

Når du skal kontakte Sydbank, bør du altid anvende den sikre kommunikationsmetode, som banken har anbefalet – fx via din netbank eller pr. telefon. Når du kommunikerer med banken på den måde, sikrer du dig imod, at nogle kan aflure din korrespondance.

30. Gode råd, når du handler på internettet

Du kan handle lige så sikkert med dit Sydbank Mastercard på internettet som i en almindelig forretning. Ønsker du at handle i en internetforretning og betale med dit Sydbank Mastercard, skal du indtaste dit kortnummer, kortets udløbsdato og evt. kortets tre kontrolcifre. Med Mastercard ID Check er du ekstra beskyttet mod misbrug af kortdata ved handel på internettet.

31. Generelle råd ved handel på internettet

Læs betingelserne

Hvis du ønsker at købe noget, bør du læse købsbetingelserne grundigt igennem. Du skal sikre dig, at du ikke med dette ene køb kommer til at starte et abonnement eller tegne dig for flere betalinger, hvis det ikke er din hensigt.

Gem dokumentationen

Når du har bestilt en vare, bør du gemme dokumentationen fra købet enten som et print eller ved at lave en elektronisk kopi af skærbilledet med købsoplysningerne. Husk også at gemme både webadressen til forretningen og adressen til den side, hvor du eventuelt kan afbestille købet/abonnementet igen. Internetbutikken er forpligtet til at kvittere for købet, fx via en mail. Denne kvittering skal du også gemme.

Kontroller posteringerne på din konto

Du skal løbende kontrollere din konto. Er der posteringer, som du ikke kender til, skal du straks kontakte Sydbank.

Særlige råd ved handel med Sydbank Mastercard på internettet

Pas på dit kortnummer og dine personlige sikkerhedsforanstaltninger

Oplys aldrig dit kortnummer, medmindre du er i en decideret købsituation, hvor du ønsker at betale for noget. I andre situationer skal du aldrig, selvom du bliver opfordret til det,

Regler for Sydbank Mastercard Private Debit

indtaste dit kortnummer. Hverken som id, en del af "medlemsoplysninger" eller for at komme videre til en anden side.

Du må ikke oplyse dine personlige sikkerhedsforanstaltninger (fx pinkode, kodeord til nethandel, engangskode modtaget på sms osv.) til andre eller lade nogen få kendskab til dem.

Du skal være opmærksom på, at man (fx forretninger, dit pengeinstitut, Nets mm.) aldrig vil bede dig oplyse dit NemID, din pinkode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning, fx. kode til internethandel eller engangskode, som du har modtaget på sms.

Når du handler på nettet og der skal bruges "Mastercard ID Check", så kontroller altid, at forretningens navn og korrekt beløb fremgår af den sms, som du modtager med engangskoden.

Beskyttelse af data i Danmark

Alle danske netbutikker skal beskytte dine betalingsinformationer med kryptering. Også langt de fleste udenlandske butikker bruger kryptering, og du kan nemt tjekke om forbindelsen mellem din computer og netbutikken er sikker. Er forbindelsen sikker, skal der være en hængelås nederst i højre hjørne i din internetbrowser eller foran URL'en (internetadressen) med grøn farve. Indtastning af kortnummer mv. skal først ske, når forbindelsen er sikker. Du bør ikke handle i de butikker, der ikke tilbyder en krypteret forbindelse.

Mastercard ID Check

Mastercard ID Check er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på internettet.

Abonnementsordning med netbutik

Når du indgår en abonnementsordning, giver du netbutikken lov til at overføre beløb fra dit Sydbank Mastercard, uden at du selv foretager en handling. Derfor bør du gennemgå kriterierne for betaling i abonnementsordningen meget grundigt, før du oplyser kortnummer mv.

Nyt Sydbank Mastercard

Når dit kort skal fornys, ændres udløbsdatoen. Hvis du har indgået abonnementsaftaler som fx Brobizz, Netflix, Rejsekort eller mobilabonnement, skal du derfor orientere den pågældende netbutik om den nye udløbsdato, for at abonnementsaftalerne kan fortsætte.

Her kan du læse mere

Du kan læse mere om nethandel på:

- www.forbrugersikkerhed.dk
- www.forbrug.dk

32. Ordliste

Bankdag:

Alle dage med undtagelse af lørdage, søn- og helligdage, fredagen efter Kristi himmelfartsdag, grundlovsdag, juleaftensdag og 31. december.

Danmark:

Danmark, Grønland og Færøerne.

Digital Wallet:

En personlig softwarebaseret løsning, hvor du registrerer dine kortoplysninger til brug for fremtidige køb i en internetforretning.

Dynamic Currency Conversion:

Anvendes af nogle forretninger, således at du kan betale i udlandet i danske kroner. Det er forretningen, der er ansvarlig for valutaomregningen, og Sydbank har ingen indflydelse på den kurs, som anvendes til omregning.

Egentlig forretning:

Alle forretninger, hoteller, restauranter eller andre steder, hvortil der er fysisk adgang og som tager imod betaling med Mastercard.

Én pinkode:

Den samme personlige, hemmelige kode, der er knyttet til flere kort.

Engangskode:

En kode, du modtager på sms til den tilmeldte mobiltelefon. Du skal bruge koden til at afslutte købet i de internetforretninger, der anvender Mastercard ID Check.

Familiekort:

Et ekstra privat Sydbank Mastercard Debit, som kortbrugeren af et privat-kort kan få udstedt til sin ægtefælle/samlever. Familiekortet kan kun udstedes til samme konto som hovedkortet. Kortbrugeren af et familiekort har fuldmagt til at disponere på kort-kontoen med sit Sydbank Mastercard Debit. Det fysiske familiekort er identisk med privatkortet.

Fjernsalg:

Betalingstransaktioner, hvor der ikke sker aflæsning af kortet i kombination med pinkode eller underskrift, fx

- transaktioner, som er foretaget på grundlag af oplysning om kortnummer via fx internettet (evt. kombineret med sikkerhedsproceduren Mastercard ID Check) eller telefonordre
- transaktioner, som er foretaget på grundlag af oplysning om kortnummer via fx postordre, hvor kortindehaver har afgivet underskrift
- transaktioner, hvor kortet aflæses, men hvor kortindehaver ikke indtaster pinkode eller afgiver underskrift, fx selvbetjente automater uden pinkode ved broer.

Regler for Sydbank Mastercard Private Debit

Fordelsprogrammer:

Fordelsprogrammer er en samlet betegnelse for løsninger, hvor kortholder kan tilknytte sit kort hos en udbyder af et fordelsprogram og herefter ved brug af kortet enten optjene bonus m.v. eller være med i en donationsordning.


Forretning:

Alle forretninger, hoteller, restauranter eller andre steder, som tager mod betaling med Mastercard.

Kodeord til internethandel:

En kode, du selv vælger som personlig sikkerhedsforanstaltning, når du skal handle på internettet. Kodeordet bruges sammen med "engangskoden"

Kontaktløs betaling:

Dit kort har en indbygget antenne, der er forbundet med kortets chip. Det er derfor muligt at foretage en betaling, uden at kortet kommer i direkte kontakt med betalingsterminalen – forudsat at betalingsterminalen også har kontaktløs funktion. Du kan holde kortet i en afstand af 0-3 cm fra betalingsterminalens kontaktløse symbol. Kort og betalingsterminaler, der er forsynet med den kontaktløse funktion, bærer symbolet  på forsiden.

Kort:

Det fysiske kort eller dit kort i en wallet.

Kvittering:

Oplysninger om en betaling, som gives på papir eller i elektronisk form.

Mastercard:

En betegnelse for det fysiske kort og Mastercard på mobilen.

Mastercard ID Check:

Mastercard ID Check er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på internettet.

Mastercard International:

Den kortorganisation, Sydbank samarbejder med, hvad angår Mastercard.

Mastercard Private Debit:

Hæve- og betalingskort, der kan bruges i Danmark og i udlandet. Der er saldokontrol på kortet, som derfor kun kan bruges, når der er penge på kontoen.

Mastercard på mobilen:

En virtuel udgave af dit Mastercard, der kan tilknyttes en wallet på din mobiltelefon.

NemID:

NemID er en digital signatur. Der skelnes teknisk mellem Bank NemID og OCES NemID, men du kan anvende begge typer til at tilmelde dig Mastercard ID Check.

Nets:

Nets og Nets Corporate er de selskaber, der bl.a. administrerer Dankort- og Visa/Dankort-systemet for pengeinstitutterne, og som er pengeinstitutternes samarbejdspartner på Mastercard.

Nets Corporate:

Er bl.a. indløserorganisation for Mastercard.

Personlig sikkerhedsforanstaltning

Personaliserede elementer, som kortudsteder har stillet til rådighed for kortholder med henblik på at foretage autentifikation af kortholder. Dette kan f.eks. være pinkode, kode til wallet, fingeraftryk, ansigtsgenkendelse eller lign. Mastercard ID Check anses også som personlige sikkerhedsforanstaltninger.

Pinkode:

Den personlige, hemmelige kode, der er knyttet til dit fysiske kort samt den personlige hemmelige kode, du har valgt til dit Mastercard på mobilen.

Prisliste:

Den til enhver tid gældende liste over rentesatser, gebyrer m.m. på Sydbank Mastercard. Du kan se prislisen på sydbank.dk eller få den udleveret i banken.

Referencekurs:

Den vekselkurs, der anvendes ved omregning af udenlandske betalinger til danske kroner.

SSL:

SSL er en forkortelse for Secure Sockets Layer. SSL er en krypteringsstandard, der benyttes til beskyttelse af data under transport på internettet.

Transaktion:

Betegnelse for kontanthævning eller enkelt køb i butik, internet el. lign.

Udlandet:

Resten af verden.

Wallet til brug i fysisk handel

En personlig softwarebaseret løsning, der giver dig mulighed for at foretage betalinger med et Mastercard på mobil eller andre virtuelle kort i fysisk handel.

Prisliste for Sydbank Mastercard Private Debit

Årlige kortgebyrer¹⁾

Mastercard Private Debit

Classic uden forsikring	195 kr.
Gold	795 kr.
Gold Plus	1.195 kr.
Platinum	2.195 kr.
Gold/Platinum uden rejseforsikring ²⁾ (Mulighed for rabat via Sydbank Favorit)	150 kr.
Familiekort ³⁾	195 kr.
Dobbeltkort ⁴⁾	195 kr.

Forbrugsgrænser på Sydbank Mastercard Debit ⁵⁾

Korttype	Classic	Gold Basis	Gold	Gold Plus	Platinum
Sydbanks pengeautomater i Danmark indenfor bankens åbningstid*	10.000 kr.	10.000 kr.	10.000 kr.	10.000 kr.	10.000 kr.
Sydbanks pengeautomater i Danmark udenfor bankens åbningstid*	5.000 kr.	5.000 kr.	5.000 kr.	7.000 kr.	10.000 kr.
Øvrige pengeautomater i Danmark og udlandet pr. dag – eller den aftalte forbrugsgrænse på kortet.	5.000 kr.	5.000 kr.	5.000 kr.	7.000 kr.	10.000 kr.
Samlet forbrug pr. dag	30.000 kr.	30.000 kr.	30.000 kr.	50.000 kr.	100.000 kr.
Samlet forbrug pr. løbende 30 dage	200.000 kr.	200.000 kr.	200.000 kr.	200.000 kr.	400.000 kr.

* Åbningstid: alle hverdage fra 09.00 – 18.00

Brug af den kontaktløse funktion på Sydbank Mastercard Private Debit

Ved brug af den kontaktløse funktion på Sydbank Mastercard (alle korttyper) er beløbsgrænsen for køb i forretning uden brug af PIN-kode

350 kr. pr. køb.

Hævegebyrer

I Danmark

I Sydbanks pengeautomater	Gratis
I andre pengeinstitutters pengeautomater ^{5) 6) 7)}	8 kr.
Som betalingskort ⁸⁾	Oplyses af forretningen

I udlandet ^{5) 7)}

Som hævekort i EU-lande	8 kr.
Som hævekort udenfor EU-lande	1,5 %, min. 40 kr.
Som betalingskort	Oplyses af forretningen

Prisliste for Sydbank Mastercard Private Debit

Øvrige gebyrer

Hastebestilling	250 kr.
Erstatningskort, hvis beskadiget ⁹⁾ (Mastercard og tillægskortet Priority Pass)	150 kr.
Eget design af Mastercard Classic Debit, pr. billede ⁸⁾	100 kr.
Kurérgebyr pr. forsendelse til udlandet uden for Norden, EU, Schweiz og Liechtenstein	400 kr.
Fremfinding af nota Såfremt nota er i overensstemmelse med det fakturerede	200 kr.
Genbestilling af pinkode pr. pinkode	50 kr.
Loungeadgang: 5 gratis besøg pr. år (1 gæst kan medtages pr. besøg – medregnes i de 5 besøg i alt) Herefter pr. besøg: Danske lounges Udenlandske lounges	200 kr. 250 kr.
Ændring af kortets forbrugsgrænse	100 kr.
Nulstilling af forbrug (kan kun ske undtagelsesvis og ifølge aftale med Sydbank)	200 kr.
Uberettiget indsigelse, pr. gang	250 kr.

Referencekurs

Ved brug af Sydbank Mastercard i udlandet vil omregning fra udenlandsk valuta til danske kroner (DKK) ske til den af Mastercard til hver en tid fastsatte valutakurs, der fremgår af www.nets.eu/valutakurser for den enkelte valuta med et tillæg, som redegjort for nedenfor:

1. Europæiske valutaer offentliggjort på www.nets.eu/valutakurser (valutakurs på bankdagen før transaktionen cleares i Nets) tillagt 0,17 % (Mastercards tillæg) + 1,5 % (bankens tillæg)
2. Øvrige valutaer offentliggjort på www.nets.eu/valutakurser (valutakurs på bankdagen før transaktionen cleares i Nets) tillagt 0,90 % (Mastercards tillæg) + 2,0 % (bankens tillæg).
Undtagelser kan forekomme.

Ret til ændringer i prislisten forbeholdes.

Gældende fra marts 2020

- ¹⁾ Det årlige kortgebyr opkræves forud
- ²⁾ Kan kun udstedes, hvis kunden i forvejen har et Sydbank Mastercard Business Debit med rejseforsikring eller et Sydbank Mastercard Private eller Business kreditkort med rejseforsikring
- ³⁾ Kan kun udstedes til et dobbeltkort
- ⁴⁾ Kan ikke udstedes til Mastercard Classic Debit
- ⁵⁾ Der kan være lokale begrænsninger
- ⁶⁾ Gratis for kort til 18/29 Konto og Ung Privat. Mulighed for rabat via Sydbank Favorit.
- ⁷⁾ Gebyr tilskrives ultimo hver måned
- ⁸⁾ Udenlandske betalingsmodtagere og alle danske og udenlandske netbutikker kan opkræve gebyr ved køb. Gebyret oplyses af forretningen
- ⁹⁾ Ved 1. udskiftning til Mastercard Classic Debit med eget design betales alene prisen for eget design. Mulighed for rabat via Sydbank Favorit.



Hvor er jeg dækket?

Forsikringen dækker i hele Verden



Hvilke forpligtelser har jeg?

Hvis du har brug for ikke-akut hjælp før eller efter rejsen, kan du anmelde skader på www.sydbank.dk eller ringe til Rejseskade på telefon +45 44 74 70 61

Hvis du har brug for akut hjælp, mens du er på rejse, kan du kontakte Rejsehjælp på +45 44 74 50 00 eller e-mail: travel@topdanmark.dk



Hvornår og hvordan betaler jeg?

Forsikringen følger automatisk med, når du har Sydbank Mastercard med forsikring.



Hvornår starter og slutter dækningen?

Forsikringen dækker, fra dit Mastercard er bestilt, og så længe kortet er aktivt.



Hvordan opsiger jeg aftalen?

Forsikringen ophører samtidig med ophævelsen af Sydbank Mastercard-kortaftalen, uanset om kortaftalen ophæves af Sydbank eller af kortholder.