# Regler for Dankort (BlueCard) og Visa/Dankort

(Gældende fra november 2022)

**Indhold**


1. Regler for Dankort (BlueCard) og Visa/Dankort
2. Hvad kan Dankort og Visa/Dankort bruges til?
3. Brug af Dankort eller Visa/Dankort
4. Opbevaring af Dankort, Visa/Dankort og personlig sikkerhedsforanstaltning
5. Fuldmagt
6. Kontrol af posteringer på din konto
7. Tilbageførsel af betalinger, som du har godkendt
8. Tilbageførsel af betalinger, som du ikke har godkendt
9. Din pligt til at spærre dit Dankort eller Visa/Dankort
10. Dit ansvar ved misbrug af dit Dankort eller Visa/Dankort
11. Sydbanks rettigheder og ansvar
12. Udløb
13. Opsigelse
14. Ændring af reglerne
15. Klager
16. Nyt eksemplar af kortreglerne
17. Gebyrer og valutaomregning
18. Vurdering af kortansøgere
19. Samtykke til brug, opbevaring og videregivelse af oplysninger
20. Registrering af spærrede Dankort og Visa/Dankort
21. Garantiformuen
22. Fortrydelsesret – privatkunder
23. Gode råd om Dankort, Visa/Dankort og BlueCard
24. Gode råd ved brug af Visa/Dankort i udlandet
25. Gode råd, når du handler på internettet
26. Generelle råd ved handel på internettet
27. Særlige råd ved handel med Dankort (BlueCard) og Visa/Dankort på internettet
28. Ordliste

Prisliste for Dankort (BlueCard) og Visa/Dankort



203501122 · Sydbank A/S

Version 12.0 – Gældende fra november 2022


Sydbank

# Regler for Dankort (BlueCard) og Visa/Dankort

(Gældende fra november 2022)

## 1. Regler for Dankort (BlueCard) og Visa/Dankort

**Generelt**
Sydbanks almindelige forretningsbetingelser, som udleveres ved etablering af kundeforhold, gælder for ethvert mellemværende mellem banken og dens kunder, medmindre andet er udtrykkeligt aftalt mellem parterne eller fastsat af Sydbank. Disse brugerregler gælder for anvendelse af Dankort (BlueCard) og Visa/Dankort. Reglerne beskriver brug som fysisk kort og kort i wallet. Hvor intet andet er angivet, gælder disse regler for brug som både Dankort (BlueCard), Visa og som fysisk kort og virtuelt kort i wallet. Du kan finde en forklaring på de anvendte ord og udtryk i Ordlisten. For Dankort (BlueCard) og Visa/Dankort gælder følgende yderligere betingelser.

## 2. Hvad kan Dankort og Visa/Dankort bruges til?

Visa/Dankort er et betalingsinstrument, som du kan bruge i Danmark og i udlandet.

I Danmark kan du i henhold til gældende lov altid vælge om du vil betale med enten Dankort eller Visa-delen af dit Visa/Dankort, hvis forretningen tager imod begge korttyper.

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.

Det vil altid fremgå af din kontooversigt, om en betaling er gennemført som en Dankort eller en Visa transaktion. Vær opmærksom på, at der kan være gebyrer forbundet med at betale med Visa i udlandet, og at transaktionsbeløbet nedskrives i det månedlige forbrugslimit på dit Visa-kort – også hvis du betaler med Visa-delen af dit kort i Danmark, jf. afsnit 2.6.

### 2.1 Hævning af kontanter
Du kan bruge Dankortet og Visa/Dankortet til at hæve kontanter i de fleste pengeautomater.

Vær opmærksom på, at ikke alle danske pengeautomater tager imod Dankort. I så fald vil hævningen gennemføres som en hævning på Visa, og der kan være et gebyr forbundet med hævningen. Gebyret fremgår af prislisten.

### 2.2 Køb i forretninger
Du kan bruge Dankortet og Visa/Dankortet til betaling af varer og tjenesteydelser hos forretninger, der tager imod Dankort og/eller Visa.

Du kan også anvende dit kort til køb på internettet samt ved post- og telefonordre. Derudover kan du bruge Dankortet og Visa/Dankortet 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 Visa kan du blive bedt om at vælge, om købet skal foretages i lokal valuta eller i danske kroner, se nærmere herom i 17.4.

### 2.3 Træk af beløb på din konto
Som udgangspunkt vil køb og hævninger på Dankort blive trukket på din konto samme dag, som du bruger kortet. Visa transaktioner vil tidligst fremgå dagen efter købet eller hævningen. Tidspunktet for trækket på kontoen vil dog afhænge af, hvornår Sydbank modtager transaktionen.

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

### 2.4 Kontaktløs funktion
Hvis du bruger den kontaktløse funktion er der en beløbsgrænse, der bestemmer, om du skal indtaste pinkode. Beløbsgrænser kan du se på sydbank.dk. 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.

### 2.5 Spil og lotteri
Når du benytter dit kort i forretninger, der overvejende tilbyder spil og væddemål, herunder kasinoer, forhandlere af lotterisedler, væddeløbsbaner og lignende, kan der være fastsat et maksimumbeløb pr. døgn. Maksimumbeløbet fremgår af prislisten.

### 2.6 Beløbsgrænser/gebyrer
Visa har et samlet maksimum for køb og hævning pr. løbende 30 dage. Inden for det samlede maksimum er der i prislisten anført grænser for, hvor mange kontanter du kan hæve på Visa hos pengeinstitutter og i pengeautomater pr. dag.

Af prislisten vil det også fremgå, hvor meget der maksimalt kan hæves på Dankort i døgnet, og hvor store beløb du kan få udbetalt ad gangen.

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

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

### 2.7 Kort i wallet med begrænset trækningsret
Du kan give andre – fx dit barn – mulighed for at betale med dit kort med særlige begrænsninger – via et virtuelt kort i en wallet.

Dette sker via særlige apps til mobiltelefonen, hvor du opretter betalingsmulighed via dit kort og fastsætter begrænsninger for betalingsbeløbet. Efter oprettelse har personen mulighed for at betale via sin mobiltelefon i forretninger.

Indholdsfortegnelse

Oprettelse og brugervejledning til funktionen vil fremgå af app'en.

**2.8 Fordelsprogrammer**
Du kan tilknytte Dankort og Visa til forskellige fordelsprogrammer. Dankort må kun tilknyttes fordelsprogrammer, der er godkendt af Nets. Du kan se hvilke fordelsprogrammer, der er godkendte her: http://dankort.dk/Pages/Loyalitetskort.aspx.

## 3. Brug af Dankort eller Visa/Dankort

**3.1 Betaling**
Inden du godkender en betaling eller en hævning, skal du altid sikre dig, at beløbet på notaen eller terminalen er korrekt. Betalinger, som du har godkendt, kan ikke tilbagekaldes. Se dog afsnit 7 og 8 om muligheden for at tilbageføre en betaling.

Du bør så vidt muligt altid i forbindelse med et køb eller en hævning sørge for at få en kvittering. Du skal sikre dig, at beløbet er i overensstemmelse med udbetalingen eller købet, og at korrekt dato er anført. Gem altid kvitteringen, til du har kontrolleret, at det korrekte beløb er trukket på din konto, jf. afsnit 6. Det kan forekomme, at du ved køb i selvbetjente automater ikke får nogen kvittering.

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) – jf. afsnit 3.3 og 3.4.

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

**3.2 Øvrige forhold vedr. betaling**
I nogle selvbetjente automater kan du anvende dit Dankort eller Visa/Dankort uden at indtaste pinkode eller bruge underskrift. I disse automater accepterer du transaktionen, når dit Dankort eller Visa/Dankort aflæses af automaten, eller når du efterfølgende trykker "Godkend".

Hvis du giver en forretning lov til at trække ekstra penge på dit Dankort eller Visa/Dankort, for eksempel drikkepenge, skal du sørge for at få en kvittering på det fulde beløb.
Når du benytter dit Dankort eller Visa/Dankort til fx at leje bil eller at 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 afsnit 7).

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

**3.3 Kort i wallets**
Du kan knytte dit kort til en app i din mobiltelefon (fx Dankort på mobilen og Apple Pay). Dankort kan kun knyttes til wallets, der er godkendt af nets. Du kan se en oversigt over godkendte wallets her http://dankort.dk/pages/Dankort-i-apps.aspx. Information og vejledning om opsætning og brug vil fremgå af den valgte wallet.

**3.4 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 "Visa Secure" eller "Dankort Secured by Nets" (se afsnit 4), 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 MitID som personlig sikkerhedsforanstaltning, når du skal godkende en betaling på internettet.

Når du benytter kortet til køb ved post- og telefonordre, skal du oplyse kortnummer, kortets udløbsdato, kontrolcifre samt evt. navn og adresse. Ved postordrekøb skal du desuden underskrive bestillingssedlen.

Du må aldrig oplyse din kode eller tilsvarende personlige sikkerhedsforanstaltning i forbindelse med køb via internettet eller i forbindelse med post- eller telefonordrekøb m.v.

**3.5 Forudgående registrering af kortdata**
Du har mulighed for at registrere dine kortdata hos den enkelte forretning eller hos en udbyder af en digital wallet, så du ikke behøver at indtaste dine kortdata, når du handler på internettet. Du skal følge anvisningerne fra forretningen eller udbyderen af den digitale wallet.

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. Når du bruger dine kortdata på denne måde, skal du sikre dig, at en eventuel opsigelse af abonnementet sker i overensstemmelse med de af forretningen fastsatte vilkår.

**3.6 Automatisk kortopdatering**
Dine kortoplysninger opdateres automatisk hos forretninger,

Indholdsfortegnelse



20350.1122 · Sydbank A/S

Version 12.0 – Gældende fra november 2022

Sydbank

hvor du har abonnementer, tilbagevendende betalinger eller andre steder, hvor dine kortoplysninger er registreret til brug for fremtidige betalinger.
Opdateringen sker, når dit kort udskiftes, fx hvis det udløber eller genbestilles. Det er dog en forudsætning, at den enkelte forretning har tilmeldt sig denne service.
Hvis du ikke ønsker automatisk opdatering af dine kortoplysninger, skal du kontakte banken.

## 4. Opbevaring af Dankort, Visa/Dankort og personlig sikkerhedsforanstaltning

### 4.1 Kort

Dit kort er personligt, og må kun bruges af dig. Når du modtager kortet, skal du straks underskrive det på bagsiden i underskriftsfeltet.

Kortet må ikke overdrages eller overlades til andre. Dette gælder også Dette gælder også, hvis du har registreret dit kort i en wallet, medmindre der er tale om Dankort på mobilen med begrænset trækningsret.

### 4.2 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 MobilBank NetBank i "Kortoversigten".

### 4.3. Personlig sikkerhedsforanstaltning – internethandel

Visa Secure og Dankort Secured by Nets 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 lovmæssig 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 Dankort Secured by Nets eller Visa Secure, selvom forretningen skilter med dette. Mindre transaktioner kan ofte gennemføres uden brug af Dankort Secured by Nets eller Visa Secure.

### 4.4 Brug af personlig sikkerhedsforanstaltning til internethandel

Når du har aktiveret dit nye kort, vil det automatisk være tilmeldt Visa Secure og Dankort Secured by Nets, 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 skærmbillede 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 MitID til at godkende betalingen. Dette gælder f.eks., hvis du ikke har oplyst dit mobilnummer til dit pengeinstitut eller du har fået nyt mobilnummer.

Hvis du ønsker at ændre/afmelde mobiltelefonnummeret, kan du gøre det via www.nets.eu/sikkernethandel med brug af MitID eller ved at kontakte Sydbank.

Du kan ved brug af MitID 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.

### 4.5 Sikkerhed – kort og telefon

Da din mobiltelefon bliver en del af sikkerheden ved internetkøb i forretninger, der benytter Dankort Secured by Nets eller Visa Secure, 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 Visa Secure, hvis du mister den mobiltelefon, du modtager engangskoder på. Hvis du samtidig mister kortet, skal du også spærre dette, se afsnit 9.

## 5. Fuldmagt

Ønsker du, at en anden person skal have adgang til at hæve på din konto ved hjælp af et Visa/Dankort, 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. Der er dog særlige regler for Dankort på mobilen med begrænset trækningsret – se afsnit 2.7.

Indholdsfortegnelse

# Regler for Dankort (BlueCard) og Visa/Dankort

## 6. Kontrol af posteringer på din konto

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på din konto. Hvis du ved kontrollen opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med dine kvitteringer, eller du ikke mener at have foretaget, skal du kontakte Sydbank med det samme. Du kan evt. anvende den sikre kommunikationskanal, som Sydbank fx via netbank stiller til rådighed. Ved kontrollen skal du være opmærksom på, at når du bruger dit kort til køb over internettet eller ved brug af post- eller telefonordre, må forretningen som udgangspunkt først trække beløbet, når varen er blevet sendt. Ved køb af fx flybilletter eller koncertbilletter trækker forretningen dog beløbet allerede på bestillingstidspunktet.

## 7. Tilbageførsel af betalinger, som du har godkendt

**7.1 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.

Dette kan for eksempel være tilfældet i forbindelse med billeje eller afrejse fra hotel, hvor du har godkendt, at forretningen efterfølgende kan trække for eksempel påfyldning af benzin eller forbrug fra minibaren. Du skal henvende dig til banken snarest men senest otte uger efter, at beløbet er trukket på din konto, hvis du mener at have krav på at få tilbageført en betaling, hvor du ikke har godkendt det endelige beløb.

**7.2 Køb på internettet, post- og telefonordre**
Hvis du har brugt dit kort til køb af varer eller tjenesteydelser på en af følgende måder:

- køb på internettet
- køb via post- eller telefonordre
- andre situationer, hvor kortet ikke er aflæst elektronisk, men hvor kortdata (kortnummer mv.) og den personlige sikkerhedsforanstaltning (fx kodeord/ engangskode, MitID eller lignende) er brugt til at gennemføre transaktioner
- køb 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 fx i form af e-mail eller brev. Det er en betingelse, at du henvender dig og gør indsigelse til banken, snarest muligt efter at du er eller burde være blevet opmærksom på, at der uretmæssigt er hævet et eller flere beløb på din konto. Du skal så vidt muligt gøre indsigelse til banken senest 14 dage efter, at du er eller burde være blevet opmærksom på dit mulige krav. Når banken vurderer, om du har fremsat indsigelse rettidigt, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. afsnit 6.

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. 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 eventuelt gebyr for rekvirering af notakopi, jf. prislisten.

Disse regler gælder uanset, om du har brugt dit fysiske kort, dit kort i en wallet eller via en digital wallet.

**7.3 Oversigt over dine muligheder for – ved fjernsalg – at få tilbageført en betaling**
Som kortholder har du i en række situationer mulighed for at få tilbageført en betaling, hvis købet er sket ved handel over internettet eller ved post- eller telefonordre. Der kan være forskel på, hvorvidt der er betalt med Dankort eller Visa. Du kan få information herom på hjemmesiden www.nets.eu/korthol-derindsigelser eller ved henvendelse til din Sydbank-filial.

## 8. Tilbageførsel af betalinger, som du ikke har godkendt

Hvis du mener, der er gennemført en eller flere betalinger med dit Dankort eller Visa/Dankort, 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. Når banken vurderer, om du har fremsat indsigelse rettidigt, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, jf. afsnit 6. Under alle omstændigheder skal du kontakte Sydbank senest 13 måneder efter, at 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. afsnit 10. Banken kan også kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev indsat på din konto, og indtil beløbet hæves igen, samt eventuelt gebyr for rekvirering af notakopi, jf. prislisten.

Du skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i afsnit 7 og dette afsnit 8 vedrørende tilbageførsel af betalinger. Generelt er det sådan, at hvis du gør indsigelse inden for 14

dage efter, at du er blevet eller burde være blevet opmærksom på dit krav, kan du være sikker på, at din indsigelse er rettidig.

## 9. Din pligt til at spærre dit Dankort eller Visa/Dankort

**9.1 Kort**

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

- du mister kortet,
- en anden får kendskab til èn af dine personlige sikkerheds foranstaltninger, fx din pinkode, eller
- du opdager, at kortet er blevet misbrugt, eller
- du får mistanke om, at kortet er blevet kopieret, eller
- du på anden måde får mistanke om, at kortet kan blive misbrugt.

Ved spærring af kortet skal du uden for bankens åbningstid kontakte Nets på tlf. +45 44 249 249, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nets skal du oplyse navn og adresse, i hvilken filial kontoen føres og kontonummer eller CPR-nummer 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.

Når kortet er blevet spærret, vil du blive informeret, med angivelse af årsag til og tidspunkt for spærringen. Hvis du finder kortet igen, skal du kontakte Sydbank og aftale med dem, hvordan du skal forholde dig. Du skal være opmærksom på, at når dit kort er spærret, kan du ikke benytte kortet i wallets.

**9.2 Kort i wallet**

Ligesom dit fysiske kort skal du også spærre dit kort i wallet, hvis:

- Du mister din mobiltelefon
- Du opdager, at dit kort i wallet er blevet misbrugt
- Du på anden måde får mistanke om, at dit kort i en wallet kan blive misbrugt.

Ved spærring af kort i wallet skal du uden for bankens åbningstid kontakte Nets på tlf. +45 44 249 249, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nets skal du oplyse navn og adresse, i hvilken filial kontoen føres og kontonummer eller CPR-nummer for straks at få kortet spærret. Ved opkald til Nets kan du også bruge fax +45 44 68 11 36.

Når dit kort i en wallet er blevet spærret , vil du blive informeret med angivelse af årsag og tidspunkt for spærringen. Hvis en mobiltelefon med spærret kort i wallet findes igen, skal du kontakte Sydbank og aftale med dem, hvordan du skal forholde dig. Hvis en anden får kendskab til PIN-koden til den eller de wallets, du har registreret dit kort i, skal du snarest muligt ændre denne. Følg vejledningen i wallet. Kontakt herefter Sydbank for yderligere information om, hvordan du skal forholde dig.

## 10. Dit ansvar ved misbrug af dit Dankort eller Visa/Dankort

**10.1** I tilfælde af, at dit Dankort eller Visa/Dankort har været misbrugt af en anden person, vil Sydbank dække tabet, medmindre tabet er omfattet af afsnit 10.2-10.6 nedenfor. Det er Sydbank, der skal bevise, at tabet er omfattet af afsnit 10.2 til 10.6. Regler for din hæftelse er fastlagt i Lov om Betalinger (Lov nr. 652 af 8. juni 2017).

**10.2** Hvis dit dankort eller Visa/Dankort 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 personlige sikkerhedsforanstaltning (fx pinkode), både privat- og firmakort, misbruges i forbindelse med samme hændelse. Det forudsætter dog, at alle kort er spærret samtidig.

**10.3** Du skal dække tab op til 8.000 kr. i tilfælde af, at dit Dankort eller Visa/Dankort 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 wallet indeholdende fx Dankort på mobilen er bort kommet, eller at uberettigede har fået kendskab til sikkerhedsforanstaltningen, eller
- du har oplyst sikkerhedsforanstaltningen til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden du indså, eller burde have indset, at der var risiko for misbrug, eller
- du 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.

**10.4** Du hæfter for det fulde tab, hvis din personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt i forbindelse med misbruget under følgende betingelser:

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

**10.5** 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, til at beskytte sikkerhedsforanstaltningen, jf. afsnit 4 eller til at spærre kortet, jf. afsnit 9.

**10.6** Hvis du har flere kort med samme sikkerhedsforanstaltning (fx pinkode), både privat- og firmakort, gælder den ubegrænsede hæftelse efter afsnit 10.4 og 10.5 for hvert kort, der er misbrugt.

**10.7** Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår, efter at Sydbank har fået besked om, at kortet skal spærres. Du hæfter heller ikke

Indholdsfortegnelse



20350.1122 · Sydbank A/S

Version 12.0 – Gældende fra november 2022

Sydbank

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.

## 11. Sydbanks rettigheder og ansvar

**11.1 Sydbanks ret til at spærre dit Dankort eller Visa/Dankort**
Sydbank er berettiget til at spærre for brug af dit Dankort eller Visa/Dankort,

- hvis den konto, dit kort er knyttet til, er ophævet, eller
- hvis du overtræder reglerne, herunder hvis kontoen, som kortet er knyttet til, kommer i overtræk,
- hvis banken ikke har kunnet gennemføre kundekendskabsprocedure i henhold til hvidvasklovgivningen, eller
- hvis dit Dankort eller Visa/Dankort 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. Banken kan desuden forlange alle kort, der er udleveret til kontoen, leveret tilbage. Når Sydbank har spærret dit Dankort eller Visa/Dankort, 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, pr. sms eller på anden sikker vis.
Du skal være opmærksom på, at man (f.eks. banken, forretninger, Nets m.fl.) aldrig vil bede dig oplyse dit MitID, din pinkode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning, f.eks. kode til internethandel eller, engangskode, som du har modtaget på sms.

**11.2 Udskiftning af kortet**
Sydbank har til enhver tid ret til at udskifte kortet.

**11.3 Arbejdskonflikter**
Du kan ikke bruge dit Dankort eller Visa/Dankort 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 kortet uden for Danmark, hvis et eller flere af Sydbanks datacentre, og/eller en eller flere af bankens internationale samarbejdspartnere inddrages i en arbejdskonflikt. Ved arbejdskonflikter alene uden for Danmark vil dit Dankort eller Visa/Dankort fortsat kunne bruges i Danmark.

**11.4 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.

## 12. Udløb

Kortet kan bruges til og med den udløbsmåned, der står på kortet, hvorefter kortet er ugyldigt. Kort i wallet 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 banken. Når du får et nyt kort, skal du tilknytte dit kort i wallet igen.

**12.1 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 ske 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 prislisten.

## 13. Opsigelse

Sydbank kan med to måneders varsel opsige aftalen. I tilfælde af opsigelse vil du få refunderet en forholdsmæssig del af eventuelle gebyrer, du måtte have betalt forud for brug af kortet.

Du kan opsige aftalen med Sydbank med 1 måneds varsel. Hvis du opsiger aftalen indenfor 6 måneder, kan banken opkræve gebyr for opsigelse af aftalen, jf. prislisten.

Hvis du eller banken opsiger aftalen, skal du tilbagelevere kortet til banken. Hvis du sender kortet med posten, skal du klippe det over, inden du sender det.

## 14. Ændring af reglerne

Ændring af regler samt prisliste kan ske med to måneders

Indholdsfortegnelse

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. mobiltelefonnummer, og du bærer selv ansvaret for, at du ikke modtager meddelelse om ændringer, hvis du ikke har meddelt e-mail, mobiltelefonnummer og/eller adresseændring.

Besked om ændringer vil blive givet til dig skriftligt eller ved elektronisk meddelelse. Du er selv forpligtet til at meddele eventuelle ændringer i din adresse eller e-mailadresse til Sydbank, og du bærer selv ansvaret for, at du ikke modtager meddelelse om ændringer, hvis du ikke har meddelt e-mail- eller adresseændring.

Ved ændring af reglerne vil disse anses som vedtaget, medmindre du inden datoen for ikrafttræden har meddelt Sydbank, 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.

## 15. 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 (email: 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-ankenaevn/indgivelseafklage. 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 (Carl Jacobsensej 35, 2500 Valby – www.kfst.dk) fører tilsyn med regler for gebyrer i øvrigt.

Hvis du ønsker at klage over, at dit kort er registreret som spærret, kan du også henvende dig til Sydbank. Får du ikke medhold hos Sydbank, kan du klage til Datatilsynet, (Carl Jacobsensvej 35, 2500 Valby, København K – www.datatilsynet.dk). Generel information om, hvor du som forbruger skal rette din klage, får du også på Finanstilsynets hjemmeside – https://www.finanstilsynet.dk/forbrugerinformation/her-kan-du-klage.

## 16. 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 henvende dig i din Sydbank-filial.

## 17. Gebyrer og valutaomregning

**17.1 Bankens gebyrer**
Eventuelle gebyrer fremgår af prislisten på sydbank.dk. Her vil også fremgå, hvornår opkrævning sker, og hvorvidt gebyret opkræves forud.

**17.2 Forretningens gebyrer**
Ved brug af dit Visa/Dankort i udlandet og i udenlandske internetforretninger, kan forretningen opkræve et gebyr.

**17.3 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 Visa/Dankort, til beløbet trækkes på din konto. Ligeledes kan der i visse lande, fortrinsvis uden for Europa, være tale om flere officielle kurser, alt efter hvor kursen indhentes.

**17.4 Valutaveksling i forretning (DCC – Dynamic Currency Conversion)**
Hvis du bruger kortet i udlandet, kan du blive tilbudt, 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.

## 18. Vurdering af kortansøgere

Dankort og Visa/Dankort udstedes efter individuel vurdering.

## 19. Samtykke til brug, opbevaring og videregivelse af oplysninger

Ved accept af disse regler og brug af Dankort og Visa/Dankort

Indholdsfortegnelse



20350.1122 · Sydbank A/S

Version 12.0 – Gældende fra november 2022

Sydbank

giver du samtidig samtykke til behandling af personoplysninger. Ved brug af kort er det bl.a. CPR-nummer, kortnummer, beløb, dato for brug samt hvor dit Dankort eller Visa/Dankort har været brugt, der betragtes som personoplysninger. Dit CPR-nummer bruges i forbindelse med bestilling af kortet, samt for at forhindre misbrug af kortet.

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 behandles i henhold til databeskyttelsesreglerne, herunder EU`s persondataforordning (Europa-Parlamentets og Rådets Forordning (EU) 206/679). Oplysningerne videresendes af forretningen til Sydbank. Oplysningerne opbevares hos forretningen, i forretningens pengeinstitut/Nets og i banken.

Oplysningerne anvendes i bankens bogføring, i kontoudskrifter og ved eventuel senere fejlretning. Når du bruger Visa-delen af dit Visa/Dankort, vil oplysninger til brug for gennemførsel af din betaling også blive opbevaret hos Visa Inc., der er forpligtet til at opbevare og behandle oplysningerne i overensstemmelse med EU`s persondataforordning. Oplysninger videregives i øvrigt kun til brug for gennemførsel af betalinger, hvor lovgivningen kræver det, eller for at hindre misbrug af kortet. Oplysningerne opbevares i løbende år plus 5 år. Ved tilmelding til Visa Secure og Dankort Secured by Nets, 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, København K (dt@datatilsynet.dk).

## 20. Registrering af spærrede Dankort og Visa/Dankort

Når dit Dankort eller Visa/Dankort er blevet spærret, jf. afsnit 9 og 11, vil det blive registreret i pengeinstitutternes fælles register over spærrede Dankort og Visa/Dankort. Spærrede Visa/Dankort vil endvidere eventuelt fremgå af Visas spærreliste.

Det fælles Dankort-register er til rådighed for banker og forretninger, som modtager betalinger med Visa/Dankort, således at disse kan kontrollere, om et kort, der anvendes til betaling, er spærret.

## 21. 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.

## 22. 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 forbrugeraftaleloven 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.

## 23. Gode råd om Dankort, Visa/Dankort og BlueCard

Betalingskort er et af de sikreste betalingsmidler, der findes, og misbrug i forbindelse med brug af Dankort er da også forsvindende lille. Du kan selv være med til at skabe endnu større sikkerhed, hvis du følger disse gode råd.

Indholdsfortegnelse



20350122 · Sydbank A/S

Version 12.0 – Gældende fra november 2022

Sydbank

# Regler for Dankort (BlueCard) og Visa/Dankort

**Før brug**
- Opfat dit Dankort (BlueCard) og Visa/Dankort 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 sikkerheds-foranstaltning 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.
- Beskyt dine enheder, hvor du fx. har installeret din digitale Wallet. Sørg for at enheden altid er er opdateret med nyeste version, og at der skal bruges kode for at åbne din mobil-telefon.
- 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 på-ført.
- 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 din NetBank eller kontoudskriften.
- Kontroller med jævne mellemrum, at du ikke har mistet kor-tet.
- Reager øjeblikkeligt, hvis dit kort er bortkommet, eller du får mistanke om, at det kan være misbrugt. Kontakt hurtigst muligt banken eller Nets.

## 24. Gode råd ved brug af Visa/Dankort i udlandet

**Brug din pinkode med omtanke**
I udlandet må du kun anvende din pinkode i pengeautomater, betalingsautomater og forretninger, hvor der skiltes med Visa logo.

**Husk pas eller anden billedlegitimation**
Udenlandske pengeinstitutter vil 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 Dankort (BlueCard) eller Visa/Dankort bortkommer eller bliver stjålet.**
Meld det straks, hvis dit Dankort (BlueCard) eller Visa/Dankort forsvinder eller bliver stjålet. Det samme skal ske, hvis du har mistanke om, at din pinkode er afluret, eller at andre anvender dit kort eller kortnummer uretmæssigt.

Kontakt straks din Sydbank-filial eller Nets på
– telefon +45 44 249 249
– fax +45 44 68 11 36

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

**Læs mere på internettet**
Du kan læse mere 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.

## 25. Gode råd, når du handler på internettet

Du kan handle lige så sikkert med Dankort (BlueCard), og Visa/Dankort på internettet som i en almindelig forretning. Ønsker du at handle i en internetforretning, skal du ved Dankort-, BlueCard-, eller Visa/Dankort-betaling indtaste dit kortnummer, kortets udløbsdato og evt. kortets tre kontrolcifre.

## 26. 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 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 skærmbilledet. Husk også at gemme både web-adressen 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 e-mail. Denne kvittering skal du også gemme.

**Kontroller posteringer på din konto**
Du kan løbende følge med i dine posteringer på din konto, hvis du har en NetBank-aftale. Er det ikke tilfældet, bør du kon-

Indholdsfortegnelse

203501122 · Sydbank A/S

10/13

Version 12.0 – Gældende fra november 2022

Sydbank

trollere dine kontoudskrifter. Er der posteringer, som du ikke kender til, skal du straks kontakte banken.

## 27. Særlige råd ved handel med Dankort (BlueCard) og Visa/Dankort på internettet

**Pas på dit kortnummer og dine personlige sikkerhedsforanstaltninger**
Opgiv aldrig dit kortnummer, medmindre du er i en decideret købssituation, hvor du ønsker at betale for noget. I andre situationer skal du aldrig, selvom du bliver opfordret til det, 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 (f.eks. 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 (f.eks. forretninger, dit pengeinstitut, Nets mm.) aldrig vil bede dig oplyse dit MitID, din pinkode eller anden personlig sikkerhedsforanstaltning, f.eks. kode til internethandel eller engangskode, som du har modtaget på sms.

Når du handler på nettet og der skal bruges "Visa Secure" eller "Dankort Secured by Nets", 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.

**Abonnementsordning med netbutik**
Ved indgåelse af en abonnementsordning giver du netbutikken lov til at overføre beløb til forretningen, uden at du selv foretager en handling. Derfor bør du gennemgå kriterierne for betaling i abonnementsordningen i detaljer, før du opgiver kortnummer mv.

**Nyt Dankort (BlueCard) eller Visa/Dankort**
Når dit Dankort ( BlueCard) eller Visa/Dankort skal fornyes, ændres kortnummeret. Hvis du har indgået abonnementsaftaler som for eksempel Brobizz, MobilePay, Netflix, Rejsekort eller mobil abonnement, skal du derfor orientere den pågældende forretning om det nye kortnummer, for at abonnementsaftalerne kan fortsætte.

**Hvor kan jeg læse mere?**
Du kan læse mere om nethandel på:
www.forbrugersikkerhed.dk
www.forbrug.dk

## 28. Ordliste

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

**BlueCard:**
Hvor der i teksten er anført kortet eller Dankort, gælder det samme for BlueCard.

**Dankort på mobilen:**
En virtuel udgave af dit Dankort eller af Dankort-delen af dit Visa/Dankort, der kan tilknyttes en wallet på din mobiltelefon.

**Dankort på mobilen med begrænset trækningsret:**
Dankort på mobilen med begrænset trækningsret er en løsning, hvor kortholder tilknytter en begrænset trækningsret til et virtualiseret kort, og giver en anden (typisk et barn) adgang til at benytte det begrænsede, virtuelle kort. Kortholder opstiller selv grænserne for brug af det virtuelle kort. Der vil altid være en maksimum grænse for brug, som er fastsat af Dankort (Nets). Det virtuelle kort med begrænset trækningsret fungerer på samme måde som et almindeligt Dankort på mobilen i betalingsøjeblikket.

**Dankort Secured by Nets:**
Dankort secured by Nets er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på nettet.

**Digital Wallet:**
En "Digital Wallet" er en personlig softwarebaseret løsning, hvor du registrerer dine kortoplysninger til brug for fremtidige køb i egentlige forretninger eller internetforretninger.

**Dynamic Currency Conversion:**
Anvendes af nogle forretninger og i nogle pengeautomater, 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 Dankort og/eller Visa.

**Engangskode:**
En kode, du modtager via sms til det tilmeldte mobiltelefonnummer. Du skal bruge den tilsendte kode sammen med dit kodeord til internethandel ved køb i forretninger, der anvender Dankort Secured by Nets eller Visa Secure.

**Kodeord til internethandel:**
En kode, du selv vælger som personlig sikkerhedsforanstaltning, når du skal handle på internettet. Kodeordet bruges

Indholdsfortegnelse



Version 12.0 – Gældende fra november 2022

20350122 · Sydbank A/S

Sydbank

sammen med "engangskoden".

**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.

**Én pinkode:**
Den samme personlige, hemmelige kode, der er knyttet til flere kort.

**Kontaktløs betaling:**
Kontaktløs betaling er en betaling med kortets chip uden at du skal sætte kortet ind i kortterminalen. Du kan nøjes med at holde kortet i en afstand af 0-3 cm. fra kortterminalens kontaktløse symbol, når du skal betale.

**Kort:**
Det fysiske kort eller dit kort i en wallet

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

**MitID:**
Det er det ID, du skal bruge, når du skal bevise, hvem du er.

**Nets:**
Nets Denmark – det selskab, der administrerer Dankort-systemet for pengeinstitutterne.

**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, kodeord til internethandel, engangskode modtaget på sms, kode til wallet, fingeraftryk, ansigtsgenkendelse eller lign. Personlige sikkerhedsforanstaltninger bruges bl.a. til at gennemføre transaktioner med betalinger i egentlige forretninger (f.eks. pin-kode), Dankort Secured By Nets og Visa Secure.

**Pinkode:**
Den personlige, hemmelige kode, der er knyttet til dit fysiske kort samt den personlige hemmelige kode, du har valgt til dit Dankort på mobilen

**Prisliste:**
Den til enhver tid gældende liste over gebyrer mv. Du kan få udleveret prislisten i din filial.

**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.

**Unique device ID:**
Unique device ID anvendes i betalingssoftware, som er sikkerhedsgodkendt efter PCI-standarden og hvor kortholder kan gemme dele af sine kortoplysninger.

Når kortholder har behov for at gennemføre en betaling i en internet forretning, kan kortholder hente de gemte kortdata, og kortholder skal kun indtaste kontrolcifre (CVC/CVV) i form af koden fra bagsiden af betalingskortet, for at godkende betalingen.

**Visa Secure:**
Visa Secure er en ekstra beskyttelse mod misbrug af kortdata ved handel på nettet.

**Visa:**
Den organisation, som fastlægger de internationale regler for Visa-systemet.

**Dankort og Visa/Dankort:**
En samlet betegnelse for det fysiske kort og kort i wallet.

**Walletudbyder:**
En udbyder af wallet til brug for Dankort på mobilen

**Wallet:**
En personlig softwarebaseret løsning, hvor du fx har Dankort på mobilen eller andre virtuelle kort. Wallet ligger som en app, du kan downloade til din mobiltelefon.

Indholdsfortegnelse



Version 12.0 – Gældende fra november 2022

203501122 · Sydbank A/S

Sydbank

# Prisliste for Dankort (BlueCard) og Visa/Dankort

## Årligt kortgebyr [1]

| | |
|---|---|
| Dankort | 195 kr. |
| Visa/Dankort [2] | 195 kr. |
| BlueCard | 0 kr. |

## Hævegebyrer i Danmark

| | |
|---|---|
| **Dankort og Visa/Dankort** | |
| I Sydbanks pengeautomater | 0 kr. |
| I andre pengeinstitutters pengeautomater [2] | 8 kr. |
| Ved kassen i fremmed pengeinstitut [2] | 8 kr. |
| **BlueCard** | |
| I Sydbanks pengeautomater | 5 kr. |
| I andre pengeinstitutters pengeautomater [2] | 8 kr. |
| Ved kassen i fremmed pengeinstitut | 8 kr. |

## Hævegebyrer i udlandet [3]+[4]

| | |
|---|---|
| **Visa/Dankort** | |
| Som hævekort i EU-lande | 8 kr. |
| Som hævekort udenfor EU-lande | 1,5 % min. 40 kr. [4] |
| Som betalingskort | 0 kr. [4]+[5] |

## Hævegrænser i Danmark

| | |
|---|---|
| Sydbanks pengeautomater indenfor åbningstiden * | 10.000 kr. |
| Sydbanks pengeautomater udenfor bankens åbningstid * | 6.000 kr. |
| Øvrige pengeautomater i DK, pr. dag | 2.000 kr. |

* Åbningstid: Alle hverdage fra 9.00 – 18.00

Ved brug af den kontaktløse funktion på Dankort og Visa/Dankort er beløbsgrænsen for køb i forretning uden brug af PIN-kode 350 kr. pr. køb.

## Hævegrænser i udlandet [4]

| | |
|---|---|
| Kontante hævninger | Pr. døgn 2.000 kr./ pr. løbende 30 dage 25.000 kr. |
| Som betalingskort | Pr. løbende 30 dage 25.000 kr. |

## Øvrige gebyrer

| | |
|---|---|
| **Erstatningskort, pr. kort** [6] | 150 kr. |
| Hjælp til aktivering af kortet, pr. kort | 50 kr. |
| Udlevering af kortet sendt til banken | 100 kr. |
| **Fremfinding af nota** | |
| Såfremt nota er i overensstemmelse med det fakturerede, pr. nota | 200 kr. |
| I øvrige tilfælde | 0 kr. |
| Returnering pga. manglende dækning | 300 kr. |
| **Uberettiget indsigelse, pr. gang** | 250 kr. |
| **Kurèrgebyr** | |
| Pr. forsendelse til udlandet uden for Norden, EU, Schweiz og Liechtenstein | 400 kr. |
| **Genbestilling af pinkode** | |
| Pr. pinkode | 50 kr. |
| **Eget design** | |
| Pr. billede [2]+[6] | 100 kr. |
| **Nulstilling af forbrug i udlandet** | |
| (Kan kun ske undtagelsesvis og ifølge aftale med Sydbank) | 200 kr. |

**Spil og lotteri**
Benyttes kortet hos betalingsmodtagere, der overvejende tilbyder spil og væddemål, herunder kasinoer, forhandlere af lotterisedler, væddeløbsbaner og lignende, kan der være en begrænsning i brug af kortet på 5.000 kr. pr. døgn.

1) Det årlige kortgebyr opkræves forud
2) Gratis for kort til 18/29 Konto og Ung Privat. Mulighed for rabat via Sydbank Favorit
3) Ikke muligt på Dankort og BlueCard
4) Ved brug af Visa/Dankort i udlandet vil omregning fra udenlandsk valuta til danske kroner (DKK) ske til den referencekurs, der fremgår af www.nets.eu/valutakurser for den enkelte valuta med et tillæg, som redegjort for nedenfor:
   a) Europæiske valutaer offentliggjort på www.nets.eu/valutakurser (valutakurs på bankdagen, før transaktionen cleares i Nets) tillagt 1,5 %.
   b) Øvrige valutaer offentliggjort på www.nets.eu/valutakurser (valutakurs på bankdagen, før transaktionen cleares i Nets) tillagt 2 %. Undtagelser kan forekomme.
5) Forretninger i udlandet kan kræve gebyr ved køb. Gebyret oplyses af forretningen.
6) Ved første ombytning til Dankort og Visa/Dankort med eget design, betales alene prisen for eget design. Mulighed for rabat via Sydbank Favorit
7) Gratis for kort til 18/29 Konto og Ung Privat.

Ret til ændringer i prislisten forbeholdes.

Gældende fra november 2022

Indholdsfortegnelse



20350.1122 · Sydbank A/S

Version 12.0 – Gældende fra november 2022

Sydbank