

# Sydbank – Brugerregler

Via Mobilbanken får du adgang til en række funktioner. Du kan for eksempel kontakte Sydbank eller din rådgiver, og du kan få overblik over dine konti og depoter. Derudover kan du tilføje funktioner, som er tilpasset dit forretningsomfang i Sydbank – for eksempel muligheden for at gennemføre betalinger.

Reglerne for Sydbanks Mobilbank suppleres af særregler for enkelte funktioner. Reglerne for Sydbanks Mobilbank og særreglerne for de enkelte funktioner supplerer Sydbanks Almindelige forretningsbetingelser.

## Persondatapolitik

I Mobilbanken anvender vi automatiske afgørelser, og herunder profilering til at udvælge, hvilke produkter vi vil vise dig. Det kan betyde, at du ikke vil få vist produkter, som du ikke opfylder betingelserne for at få, for eksempel fordi du ikke er indenfor målgruppen. Du vil altid kunne se vores fulde produktpalette på [sydbank.dk](http://sydbank.dk), ligesom du altid har mulighed for at tale med en rådgiver i Sydbank om dine muligheder for at få et konkret produkt.

Sydbank indsamler og behandler oplysninger om dig, når du benytter Mobilbanken. Du kan læse mere om Sydbanks persondatapolitik i "Information om behandling af dine personoplysninger" på [sydbank.dk](http://sydbank.dk)

## Samtykke til behandling af personoplysninger efter Betalingsloven

Når du accepterer vilkårene for Sydbanks Mobilbank – Overførsel og betal, giver du samtidig samtykke til, at Sydbank behandler personoplysninger om dig – for eksempel dit CPR-nummer og dine kontooplysninger – når du bruger de forskellige funktioner i Mobilbanken.

Behandling af dine oplysninger sker udelukkende til formål, som er nødvendige for, at du kan bruge detilmeldte selvbetjeningsfunktioner – for eksempel gennemføre betalinger og udarbejde betalingsoversigter.

Sydbank indsamler blandt andet de relevante personoplysninger fra dig, forretninger og andre pengeinstitutter.

Du kan til enhver tid tilbagekalde samtykket til at behandle dine personoplysninger ved at kontakte Sydbank.

Hvis du tilbagekalder dit samtykke, skal du dog være opmærksom på, at du ikke længere vil kunne benytte dig af funktionerne, der vedrører betalinger og overførsler.

## Personlig sikkerhedsløsning

Du skal have NemID/MitID for at kunne logge på Mobilbanken. NemID/MitID består af et bruger-id, en adgangskode og et nøglekort, en nøgleapp eller en nøgleviser.

Når du første gang logger på via appen på din telefon eller tablet, skal du oprette en sekscifret kode, som du skal bruge til efterfølgende login samt godkendelse af betalinger. Koden kan udelukkende bruges på de telefoner og tablets, som du har knyttet til selvbetjeningsløsningen.

Skal din selvvalgte kode skiftes, sker det, før du logger på og ved brug af NemID/MitID. Du skal også bruge NemID/MitID, hvis du vil

bruge Mobilbanken på en ny telefon eller tablet.

NemID/MitID udbydes af Nets DanID A/S, og du kan altid se de gældende regler for NemID på [nemid.nu](http://nemid.nu) og for MitID på [mitid.dk](http://mitid.dk).

Har du en telefon eller tablet, der understøtter brug af en biometrisk sikkerhedsløsning – for eksempel TouchID eller Face ID – har du mulighed for at bruge den biometriske løsning til at huske din kode i det omfang, Mobilbanken understøtter brugen heraf. Du kan aktivere den biometriske løsning under indstillinger i Mobilbanken.

## Forebyg misbrug

Generelt gælder, at dit bruger-id, din adgangskode og dit nøglekort/din nøgleapp/din nøgleviser er personlig, og ikke må udleveres eller benyttes af andre end dig selv. Du skal derfor opbevare dit bruger-id og din adgangskode samt dit nøglekort, din pinkode til din nøgleapp eller din nøgleviser på en sikker måde, så andre ikke kan få kendskab eller adgang hertil. Det samme gælder den sekscifrede kode, du laver til appen, og hvis du bruger en biometrisk sikkerhedsløsning på din telefon eller tablet.

For at forebygge misbrug yderligere, anbefaler vi, at du aktiverer adgangskoden, der giver adgang til din mobile enheder (telefon og tablet).

## Tekniske krav

Bruger du appen, understøtter vi generelt seneste samt forrige version af operativsystemerne i OS og Android. I forbindelse med opdateringer vil appen dog i en begrænset periode kunne køre på ældre versioner af et styresystem.

## Cookies

Sydbank bruger cookies og lignende teknologier. Det gør vi af tekniske årsager.

Læs mere om Sydbanks brug af cookies og lignende teknologier, og hvordan du sletter dem på [sydbank.dk/omsydbank/cookies](http://sydbank.dk/omsydbank/cookies).

## Fuldmagt

Du kan skriftligt give fuldmagt til, at en anden person får hel eller delvis adgang til dit engagement (dine konti m.m.) i Sydbank. Personen skal være kunde i Sydbank og selv bruge Mobilbanken.

Fuldmagten skal være givet via fuldmagtsblanketter til Sydbanks ebanking for at være gældende.

Under samme betingelser kan du også selv få tildelt en fuldmagt og dermed få hel eller delvis adgang til andre kunders engagement. En fuldmagt er gældende, indtil du skriftligt tilbagekalder den over for Sydbank.

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

Vi sletter automatisk en fuldmagthavers adgang, når fuldmagtsgiver bliver myndig.

En fuldmagthaver har som udgangspunkt adgang til og kan tilmelde funktioner i samme omfang som fuldmagtsgiver. Fuldmagtsgiver eller Sydbank kan dog have valgt, at enkelte funktioner ikke skal være tilgængelige for fuldmagthaver.

# Sydbank – Brugerregler

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

Dispositioner foretaget af en fuldmagtshaver er forpligtende på samme måde, som hvis dispositionen var foretaget af fuldmagtsgiver selv. Bemyndigelsen mellem fuldmagtsgiver og fuldmagtshaver vedkommer ikke Sydbank.

Har du givet en anden person fuldmagt, har personen også adgang til din indbakke, hvor både dine tidligere og fremtidige dokumenter er gemt. Du skal derudover være opmærksom på, at fuldmagtshaver kan have adgang til at til- og fravælge papirudskrifter på dine vegne.

## Kommunikation med Sydbank

I Mobilbanken kan du skrive til din afdeling eller rådgiver samt vedhæfte filer via en sikker og krypteret forbindelse.

## Gebyrer

Sydbanks gebyrer fremgår af prislisen, som du finder på [www.sydbank.dk/privat/selvbetjening/netbanken/priser](http://www.sydbank.dk/privat/selvbetjening/netbanken/priser)

Det fremgår af gebyrlisten, hvornår gebyrerne bliver betalt. Gebyrerne fremgår af dine kontobevægelser og af din gebyrnota i Mobilbanken.

## Ændring af reglerne

Sydbank kan ændre i reglerne for Mobilbanken uden varsel, hvis ændringerne ikke er en ulempe for dig. Ændringer, der sker af sikkerhedsmæssige årsager, samt ændringer i beløbsgrænserne for betalinger pr. døgn træder også i kraft uden varsel.

I øvrige tilfælde ændrer Sydbank reglerne for Mobilbanken med to måneders varsel. Du får besked om ændringerne i din indbakke i Mobilbanken.

Du kan blive bedt om at acceptere de ændrede regler første gang, du logger på eller bruger den ændrede funktion, efter ændringen er trådt i kraft.

Medmindre du – inden ændringen af reglerne træder i kraft – har meddelt Sydbank, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler, anses de ændrede regler som godkendt af dig.

Hvis du ikke ønsker at være bundet af de nye regler, vil aftalen ophøre på det tidspunkt, hvor de nye regler træder i kraft.

## Oversigt over aftaler

I Mobilbanken kan du se en oversigt over de aftaler og samtykker, du har indgået.

## Ophør

Din adgang til Mobilbanken ophører straks helt eller delvist, hvis Sydbank har mistanke om dit eget eller en andens misbrug af funktionerne, sikkerhedstrusler i øvrigt eller hvis du misligholder dit engagement i Sydbank eller dele heraf.

Såfremt du eller fuldmagtsgiver afgår ved døden, ophører adgangen til Mobilbanken.

## Spærring

Du er forpligtet til straks at spærre Mobilbanken, hvis du får mistanke om eller kendskab til misbrug eller forsøg på misbrug af funktionerne, eller hvis du mister din mobile enhed.

En spærring omfatter Mobilbanken og alle dens funktioner.

Du kan inden for Sydbanks åbningstid spærre Mobilbanken ved at kontakte en af bankens afdelinger eller Sydbanks Hotline på telefon 74 37 25 98.

Når du spærre din adgang, modtager du en skriftlig bekræftelse, hvor tidspunktet for spærringen er anført. Med bekræftelsen følger en blanket, som du skal returnere til Sydbank for at ophæve spærringen. Du skal aflevere eller sende blanketten til Sydbank, når du ønsker at ophæve spærringen. Du kan ikke få en spærring ophævet i Hotline/Spærreservice.

Du skal være opmærksom på, at du ikke automatisk får spærret dit NemID/MitID, når Mobilbanken bliver spærret. Du kan se en vejledning om spærring af NemID/MitID på [www.nemid.nu/www.mitid.dk](http://www.nemid.nu/www.mitid.dk).

## Klager over banken

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

Er du uenig i en afgørelse, har du mulighed for at klage til bankens klageansvarlige, som kan kontaktes på klageansvarlig@sydbank.dk eller tlf. 74 37 20 90. Læs evt. mere på [sydbank.dk/klager](http://sydbank.dk/klager). Herefter kan du klage til Det finansielle ankenævn, Store Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K., [www.fanke.dk](http://www.fanke.dk).

Du kan også bruge EU-Kommissionens online klageportal på [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr). Det er særlig relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Klager du gennem klageportalen, skal du oplyse Sydbanks mailadresse, som er klageansvarlig@sydbank.dk.

Følgende myndigheder fører tilsyn med bankens overholdelse af gældende lovgivning:

- Finanstilsynet [www.finanstilsynet.dk](http://www.finanstilsynet.dk)
- Forbrugerombudsmanden [www.forbrugerombudsmanden.dk](http://www.forbrugerombudsmanden.dk)
- Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen [www.kfst.dk](http://www.kfst.dk)

## Support og åbningstider

Du kan bruge Mobilbanken alle ugens dage. Dog kan Mobilbanken være lukket natten mellem lørdag og søndag fra kl. 02.00 til 06.00 og alle øvrige dage mellem kl. 03.00 og 05.00.

Du kan kontakte Sydbanks Hotline på telefonnummer 74 37 25 98, eller du kan sende en mail til [hotline@sydbank.dk](mailto:hotline@sydbank.dk), hvis du har spørgsmål om eller brug for hjælp til funktionerne i Mobilbanken.