

# Almindelige forretningsbetingelser

Gældende pr. 20. februar 2023

Forretningsbetingelserne gælder for alle dine forretninger med PenSam Bank, medmindre andet er aftalt.

Almindelige forretningsbetingelser første del fastlægger dine og PenSam Banks rettigheder og pligter. Anden del indeholder PenSam Banks Generelle oplysninger om kundeforholdet.

Du må kun bruge dine konti, betalingskort og andre produkter til private formål.

For de fleste forretninger med PenSam Bank gælder der også specifikke aftaler, f.eks. aftale om værdipapirhandel, aftale om Visa/Dankort og aftaler om betalingskonti. For betalingskonti omfattet af lov om betalinger gælder også Vilkår for betalingskonti. Har du en aftale på vilkår, der er forskellige fra forretningsbetingelsernes, gælder aftalens vilkår.

Vi registrerer og bruger data om dig for at give dig den bedste rådgivning og de bedste løsninger, og for at overholde de juridiske krav, der stilles til pengeinstitutter. Du kan læse mere om, hvilke oplysninger vi registrerer og hvorfor samt dine rettigheder på [www.pensam.dk/bank/personoplysninger](http://www.pensam.dk/bank/personoplysninger) og under Generelle oplysninger, punkt 1 om behandling af personoplysninger.

## 1 Renter

### 1.1 Oplysning om rentesatser

Du modtager og/eller betaler renter af indlån samt på lån og kreditter. Det betyder, at vi også kan beregne negative renter af indlån på dine konti.

PenSam Banks almindelige rentesatser fremgår af vores hjemmeside og oplyses på forespørgsel.

Alle rentesatser er variable, medmindre andet fremgår udtrykkeligt.

Løbende aftaleforhold omfatter indgåede aftaleforhold, f.eks. en aftale om en konto eller et lån.

### 1.2 Ændring af variable rentesatser uden varsel

PenSam Bank kan i løbende aftaleforhold uden varsel sætte rentesatser ned på indlån og op på lån og kreditter på grund af udefrakommende forhold, som PenSam Bank ikke har indflydelse på. Det kan eksempelvis være ændringer af:

- det generelle renteniveau, herunder obligations-, pengemarkeds- og øvrige markedsrenter
- fundingomkostningerne
- kredit- og pengepolitikken i ind- eller udland eller brugen af pengepolitiske instrumenter.

### 1.3 Ændring af variable rentesatser med 1 måneds varsel

PenSam Bank kan i løbende aftaleforhold med 1 måneds varsel sætte rentesatser ned på indlån og op på lån og kreditter, hvis ændringen er begrundet i forretnings-, markeds- eller lovgivningsmæssige forhold. Det kan f.eks. være:

- der sker ændringer i de forhold, som individuelt blev lagt til grund ved fastsættelsen af dine rentevilkår. Det kan f.eks. være ændringer i dit forretningsomfang med PenSam Bank, herunder ændringer i størrelsen og omfanget af dine indlån, lån eller kreditter,
- ændringen sker for at imødegå øgede omkostninger, herunder som følge af ændrede lovgivningsmæssige krav til pengeinstitutter, stigninger i generelle garantiordninger, eller for at opretholde eller styrke kapitalgrundlaget,
- for at imødegå øgede solvens-, kapital- eller likviditetskrav eller øgede omkostninger ved tilvejebringelse af kapital,
- PenSam Bank ændrer sin generelle rentefastsættelse af forretningsmæssige grunde, f.eks. for at øge indtjeningen eller opnå en mere hensigtsmæssig anvendelse af PenSam Banks ressourcer eller kapacitet,
- for at imødekomme en generel øget kreditrisiko for PenSam Bank.

### 1.4 Ændring af variable rentesatser med 6 måneders varsel

For etablerede realkreditlignende lån kan PenSam Bank af de samme årsager, som nævnt under pkt. 1.3, kun sætte renter op med 6 måneders varsel. Er ændringen begrundet i udefrakommende forhold, som nævnt under pkt. 1.2, som PenSam Bank ikke har indflydelse på, kan PenSam Bank dog sætte renter op uden varsel. Renten kan i sådanne tilfælde ikke ændres udover, hvad det udefrakommende forhold tilsiger.

### 1.5 Ændring af renter på lån med referencerente

Har du aftaler med PenSam Bank om lån eller kreditter, hvor der anvendes et benchmark, som f.eks. referencerenten CITA, så kan du læse mere om renteændringer på vores hjemmeside.

## 2 Gebyrer på serviceydelser

### 2.1 Oplysning om gebyrer på serviceydelser

PenSam Bank kan tage betaling for sine serviceydelser til dig og for at besvare henvendelser om dig, når PenSam Bank har pligt til at svare.

PenSam Banks almindelige gebyrer for serviceydelser fremgår af vores hjemmeside og oplyses på forespørgsel.

Løbende aftaleforhold omfatter indgåede aftaleforhold, f.eks. en aftale om en konto eller aftale om netbank.

## 2.2 Ændring af gebyrer uden varsel

PenSam Bank kan uden varsel indføre og sætte gebyrer op for enkeltstående ydelser og generelt for nye aftaler.

PenSam Bank kan i løbende aftaleforhold uden varsel sætte sine gebyrer op og indføre nye gebyrer på grund af udefrakommende forhold, som PenSam Bank ikke har indflydelse på. Det kan eksempelvis være ændringer af:

- fundingomkostningerne
- kredit- og pengepolitikken i ind- eller udland eller brugen af pengepolitiske instrumenter.

## 2.3 Ændring af gebyrer med 1 måneds varsel

PenSam Bank kan i løbende aftaleforhold med 1 måneds varsel sætte sine gebyrer op og indføre nye gebyrer, hvis ændringen er begrundet i forretnings-, markeds- eller lovgivningsmæssige forhold. Det kan f.eks. være:

- der sker ændringer i de forhold, som individuelt blev lagt til grund ved fastsættelsen af dine gebyrvilkår. Det kan f.eks. være ændringer i dit forretningsomfang med PenSam Bank, herunder ændringer i størrelsen og omfanget af dine indlån, lån eller kreditter,
- ændringen sker for at imødegå øgede omkostninger, herunder som følge af ændrede lovgivningsmæssige krav til pengeinstitutter, stigninger i generelle garantiordninger, eller for at opretholde eller styrke kapitalgrundlaget,
- for at imødegå øgede solvens-, kapital- eller likviditetskrav eller øgede omkostninger ved tilvejebringelse af kapital,
- PenSam Bank ændrer sin generelle gebyrfastsættelse af forretningsmæssige grunde, f.eks. for at øge indtjeningen eller opnå en mere hensigtsmæssig anvendelse af PenSam Banks ressourcer eller kapacitet,
- For at imødekomme en generel øget kreditrisiko for PenSam Bank.

Nye gebyrer er gebyrer for ydelser, som PenSam Bank ikke tidligere har taget betaling for.

## 2.4 Ændring af gebyrer for betalingskonti med 2 måneders varsel

I løbende aftaleforhold om betalingskonti, hvorved forstås en konto oprettet med henblik på at gennemføre betalingstransaktioner, kan PenSam Bank kun sætte sine gebyrer op og indføre nye gebyrer med et varsel på 2 måneder.

## 2.5 Ændring af gebyrer med 3 måneders varsel

For etablerede boliglån kan PenSam Bank af samme årsager, som nævnt under pkt. 2.3, kun sætte sine gebyrer op og indføre nye gebyrer med et varsel på 3 måneder.

## 2.6 Ændring af gebyrer med 6 måneders varsel

For etablerede realkreditlignende lån kan PenSam Bank af samme årsager, som nævnt under pkt. 2.3, sætte sine gebyrer op og indføre nye gebyrer med et varsel på 6 måneder.

## 3 Meddelelse om rente- og gebyrændringer

Rente- og gebyrændringer annonceres i dagspressen, på PenSam Banks hjemmeside eller ved direkte besked. Du vil få besked ved individuel kommunikation om væsentlige rente- og gebyrændringer til ugunst for dig, om indførelse af negative renter og indførelse af nye gebyrer, som skal varsles. Det vil fremgå, hvorfor der sker ændringer.

Renteændringer vil også fremgå af det første kontoudskrift – eller opgørelse efter ændringen.

Du får under alle omstændigheder skriftlig eller elektronisk besked senest dagen forud om

- enhver ændring af renten på lån og
- forhøjelse af renten eller gebyrer på kreditter.

Ved ændring af renten på lån indeholder den skriftlige eller elektroniske besked også oplysninger om eventuelle ændringer af fremtidige betalingers størrelse, antal eller hyppighed.

Du får også skriftlig eller elektronisk besked om gebyrændringer på betalingskonti.

Ændring af renter baseret på referencesatser, f.eks. Nationalbankens indskudsbevisrente, fremgår alene af kontoudskrifter eller opgørelser fra PenSam Bank.

## 4 Rentedato

Rentedatoen er den dag, hvor en indbetaling, udbetaling eller anden kontobevægelse påvirker beregningen af renten på en konto.

Bogføringsdatoen er den dag, hvor PenSam Bank registrerer en kontobevægelse. Bogføringsdatoen har ikke betydning for renteberegningen.

Lørdage, søn- og helligdage, Grundlovsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag samt dagen efter Kristi Himmelfartsdag er ikke bankdage.

### 4.1 Indbetalinger

Ved kontant indbetaling, herunder indbetaling med kort, f.eks. Dankort eller Visa/Dankort, er rentedatoen samme bankdag som indbetalingen.

Ved overførsel i danske kroner fra andre danske pengeinstitutter er rentedatoen den bankdag, beløbet modtages af PenSam Bank.

Ved overførsel i danske kroner mellem konti i PenSam Bank er rentedatoen den bankdag, beløbet indsættes på modtagerens konto.

Ved overførsel fra udlandet og modtagelse i anden valuta end DKK i Danmark henvises til Betingelser for overførsel til og fra udlandet.

### 4.2 Udbetalinger

Ved udbetaling eller overførsel fra en konto er rentedatoen den bankdag, beløbet hæves.

Ved anvendelse af kort i butik eller automat er rentedatoen den dag, beløbet hæves på kontoen. Det er som

udgangspunkt samme dag, som kortet anvendes. Rentedatoen er den førstkommende bankdag, hvor beløbet hæves på kontoen på en ikke-bankdag.

Ved overførsel til udlandet og overførsel i anden valuta end DKK i Danmark henvises til Betingelser for overførsel til og fra udlandet.

#### 4.3 Særlige kontoformer og bevægelser

For visse særlige bevægelser og kontoformer beregnes der rente efter særlige rentedatometoder, f.eks. ved handel med værdipapirer samt ved ind- og udbetaling i fremmed valuta.

#### 4.4 Beregning og tilskrivning af renter og provision

Rente beregnes som udgangspunkt dagligt. Hvad, der gælder for en konkret konto, oplyses i PenSam Bank.

Renter tilskrives typisk en gang årligt bagud for indlån. På garantier, lån og kreditter tilskrives rente og provision enten månedsvis, kvartalsvis eller halvårligt.

PenSam Bank kan vælge at hæve negativ indlånsrente hvert kvartal.

Negativ indlånsrente hæves enten på de berørte konti og/eller samlet på en eller flere af dine konti.

PenSam Banks mulighed for at hæve negativ indlånsrente gælder, uanset hvad der evt. måtte fremgå ift. de enkelte konti.

PenSam Bank kan bestemme, at renter under et vist beløb bortfalder eller videreføres til næste termin.

PenSam Bank kan til enhver tid vælge at standse rentetilskrivningen på misligholdte fordringer administrativt og regnskabsmæssigt.

Hvis rentetilskrivningen standser, og det ikke er efter aftale med dig, betyder det ikke, at PenSam Bank giver afkald på at få forrentet sit krav og at kræve dækning for senere påløbne omkostninger. Dette gælder, selv om der på et kontoudskrift eller lignende står, at rentetilskrivningen er standset.

### 5 Overtræksrente og rykkergebyr m.v.

PenSam Bank kan kræve overtræksrente/-provision ved overtræk eller forsinket betaling eller ved udnyttelse i strid med det aftalte samt gebyr for at udsende rykkerbreve og udgifter til juridisk bistand ved inkasso m.v.

Overtræksrente omfatter også morarente.

Oplysning om overtræksrente fås i PenSam Bank.

For betalingskonti fremgår rentesatser for overtræk af kontoudtog og kontoaftalen.

Størrelsen af rykkergebyrer fremgår af PenSam Banks oversigt over priser for serviceydelser.

### 6 Forbehold ved indbetalinger

Alle indbetalinger på din konto, der ikke sker kontant, sker med forbehold af, at PenSam Bank modtager beløbet. Forbeholdet gælder, selvom det ikke er nævnt i kvittering eller anden meddelelse om indbetalingen.

Indbetaling på din konto sker til angivet kontonummer, uanset andre angivne oplysninger.

PenSam Bank kan tilbageføre beløb, der er indsat på din konto ved en åbenlys fejl, f.eks. hvis det samme beløb indsættes to gange.

PenSam Bank kan ifølge aftale med andre danske pengeinstitutter være forpligtet til at tilbageføre eller spærre beløb, f.eks. beløb, der er overført som følge af svindel.

Hvis PenSam Bank har mistanke om, at beløb er modtaget som følge af svindel, kan PenSam Bank spærre konti indtil modtagelse af dokumentation for din berettigelse til beløbet.

## 7 Kontrol

Du har pligt til løbende at gennemgå posteringerne på dine konti. Er der posteringer, som du ikke kan vedkende dig, skal du hurtigst muligt kontakte PenSam Bank. Indsigelser vedrørende betalingstransaktioner, omfattet af betalingsloven, skal dog ske, inden der er gået 13 måneder efter, at transaktionen er gennemført.

## 8 Fuldmagter

Hver ejer kan disponere alene over fælles konti og depoter, medmindre PenSam Bank får besked om andet. Det samme gælder for flere værgers adgang til at disponere over en umyndigs konto.

Du kan give en anden person fuldmagt til dine konti og depoter. Dette sker skriftligt og normalt på PenSam Banks fuldmagtsblanket.

Du kan til enhver tid ændre eller tilbagekalde en fuldmagt. Ændring eller tilbagekaldelse af fuldmagten skal ligeledes ske skriftligt.

Fuldmagten ophører automatisk, når PenSam Bank bliver bekendt med fuldmagtsgivers død, og konti og depoter bliver spærret, indtil Skifteretten har taget stilling til boets behandling.

Fælles konti og fælles depoter bliver også spærret, når PenSam Bank bliver bekendt med ejers død.

## 9 Refusion af udgifter

PenSam Bank har ret til at få refunderet følgende:

- beløb, som PenSam Bank lægger ud på dine vegne. Det kan f.eks. være skatter og afgifter samt udgifter til kommunikation,
- udgifter, som PenSam Bank har, hvis du misligholder dine aftaler. Det kan f.eks. være betaling af forsikringspræmier, udgifter der knytter sig til pantsatte sikkerheder, retsafgifter, juridisk bistand m.v.

## 10 Forretninger i udlandet

Hvis PenSam Bank på dine vegne skal udføre forretninger i udlandet, vælger PenSam Bank en forretningsforbindelse, medmindre andet er aftalt. PenSam Bank er uden ansvar for

fejl, der begås af det benyttede pengeinstitut samt for dettes kreditværdighed.

Hvis du har depot af udenlandske værdipapirer gennem PenSam Bank, er PenSam Bank ansvarlig for den udenlandske forretningsforbindelses mulige fejl og for dennes kreditværdighed, medmindre du selv har valgt forretningsforbindelsen.

Både du og PenSam Bank er underkastet de retsregler, sædvaner og forretningsbetingelser, der gælder for aftalen med det udenlandske pengeinstitut.

## 11 Adresseændring og flytning til udlandet

Du har pligt til at give os besked, hvis du ændrer din bopælsadresse. Hvis du flytter til, bor eller tager længerevarende ophold i et land uden for EU eller EØS, er det ikke sikkert, at PenSam Bank kan tilbyde dig de samme produkter og services, som hvis du bor i Danmark eller et andet EU- eller EØS-land.

## 12 Opsigelse og spærring

PenSam Bank og du kan til enhver tid opsige kundeforholdet med nul dages varsel, medmindre der er aftalt andet.

Ved PenSam Banks opsigelse har du krav på en saglig begrundelse på papir eller elektronisk.

Når kundeforholdet ophører, kan PenSam Bank opsige garanti- og kautionsforpligtelser, herunder forpligtelser i fremmed valuta samt frigøre sig fra andre forpligtelser, der måtte være indgået for dig. Du er forpligtet til at frigøre PenSam Bank fra alle forpligtelser indgået på dine vegne samt om nødvendigt at stille sikkerhed herfor.

PenSam Bank kan bl.a. opsige et kundeforhold uden varsel, hvis du ikke giver PenSam Bank de oplysninger, som PenSam Bank vurderer, er nødvendige at indhente fra dig i henhold til lovgivningen, f.eks. hvidvaskloven eller skattekontrolloven.

PenSam Bank kan desuden opsige et kundeforhold uden varsel, hvis du helt eller delvist bliver omfattet af sanktioner fra myndigheder, herunder EU eller FN, som er optaget på Udenrigsministeriets oversigt over sanktioner. Det samme gælder i forhold til personer, der er berettiget til at disponere på dine vegne, eller som er dine nærtstående.

Du vil blive orienteret om opsigelsen ved en personlig rettet meddelelse eller på anden måde.

PenSam Bank kan i øvrigt spærre dine konti, din adgang til Netbank, Mobilbank og andres services og produkter, hvis du ikke fuldt ud giver PenSam Bank de oplysninger, PenSam Bank er forpligtet til at indhente efter lovgivningen.

## 13 Erstatningsansvar

PenSam Bank er erstatningsansvarlig, hvis PenSam Bank på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar, er PenSam Bank ikke ansvarlig for tab, som skyldes:

- nedbrud i/manglende adgang til it-systemer eller beskadigelser af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder, uanset om det er PenSam Bank selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne
- svigt i PenSam Banks strømforsyning eller telekommunikation, lovindgreb eller forvaltningsakter, naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror eller hærværk (herunder computervirus og hacking)
- strejke, lockout, boykot eller blokade, uanset om konflikten er rettet mod eller iværksat af PenSam Bank selv eller dens organisation, og uanset konflikten årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af PenSam Bank
- andre omstændigheder, som er uden for PenSam Banks kontrol.

PenSam Banks ansvarsfrihed gælder ikke, hvis:

- PenSam Bank burde have forudset det forhold, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået, eller burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet
- lovgivningen under alle omstændigheder gør PenSam Bank ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

## 14 Modregning

PenSam Bank kan uden forudgående meddelelse modregne ethvert forfaldent tilgodehavende hos dig i ethvert tilgodehavende, som du har eller får hos PenSam Bank. Det gælder dog ikke den del af din løn eller offentlige ydelser m.v., som er nødvendig til at dække almindelige leveomkostninger. Visse indlån er efter lovgivningen sikret mod kreditorforfølgning og dermed modregning.

PenSam Bank giver besked ved modregning.

## 15 Fortrydelsesret

Efter forbrugeraftalelovens § 18 kan forbrugere fortryde en aftale om en finansiel tjenesteydelse inden for 14 dage, hvis aftalen er

- en såkaldt fjernsalgsaftale, f.eks. en aftale indgået via telefon/netbank
- indgået uden for pengeinstituttets lokaler, f.eks. på et møde på kundens bopæl eller arbejdsplads.

Fristen regnes som udgangspunkt fra den dag, kunden modtager den aftalte ydelse. Det gælder dog kun, hvis kunden samtidig får de oplysninger, som kunden efter forbrugeraftaleloven har krav på – bl.a. om fortrydelsesretten og om det produkt, som kunden har bestilt. De nævnte oplysninger skal være på skrift eller andet varigt medium, f.eks. på papir, som elektronisk post eller i kundens netbank.

Hvis bestillingen f.eks. afgives mandag den 1. og de nævnte oplysninger er givet, så løber fristen til og med mandag den 15. Udløber fristen på en lørdag, søndag, helligdag, dagen efter Kr. himmelfartsdag, grundlovsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, kan fortrydelse ske den følgende hverdag.

Fortryder kunden en aftale, skal kunden kontakte pengeinstituttet inden fristens udløb. Som bevis for overholdelse af fristen, anbefales det at sende pr. anbefalet brev.

Hvis kunden udnytter fortrydelsesretten, skal kunden tilbagelevere det, kunden har modtaget. Pengeinstituttet skal betale det beløb tilbage, som kunden har betalt, bortset fra pengeinstituttets ekspeditionsomkostninger og andre omkostninger, f.eks. tinglysningsafgifter eller omkostninger i forbindelse med ejendomsvurdering. Afhængig af sagens omfang kan pengeinstituttet beregne en timepris for sit arbejde, hvis kunden udnytter sin fortrydelsesret.

#### 15.1 Her gælder fortrydelsesretten ikke:

Der er ikke fortrydelsesret på aftaler om:

- Optagelse af realkreditlån og handel med realkreditobligationer, herunder fastkursaftaler
- Værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvor prisen afhænger af udsving på kapitalmarkedet.

#### 15.2 Individuelle pensionsaftaler

For individuelle pensionsordninger gælder fortrydelsesretten kun, hvor aftalen er indgået som en fjernsalgsaftale, eller hvis aftalen er indgået uden for pengeinstituttets lokaler, f.eks. på kundens bopæl eller arbejdsplads.

Fjernsalgsaftale om en individuel pensionsordning kan fortrydes inden for 30 dage.

Fortrydelsesretten bortfalder på individuelle pensionsordninger, der inden for fortrydelsesfristen bliver omfattet af en aftale om værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvis pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet.

#### 15.3 Fortrydelsesretten på kreditaftaler

For kreditaftaler gælder der særlige regler om fortrydelse efter kreditaftalelovens § 19. Reglerne fremgår af den enkelte kreditaftale.

## 16 Sprog og kommunikation

#### 16.1 Sprog

PenSam Bank indgår aftaler og kommunikerer på dansk, medmindre andet fremgår af den konkrete aftale.

#### 16.2 Elektronisk kommunikation

Du modtager som udgangspunkt alle udskrifter, meddelelser, aftaler og vilkår m.v. fra PenSam Bank elektronisk i **f.eks. PenSam Banks netbank eller e-Boks**, uanset om der i aftaler og vilkår m.v. anvendes udtryk som skriftligt, brev m.v.

Du kan indgå aftale med PenSam Bank om, at meddelelser og aftaler m.v. tilsendes på papir, men det kan være forbundet med gebyr.

PenSam Bank kan altid beslutte at sende meddelelser, aftaler, vilkår m.v. på papir. Du betaler ikke gebyr, hvis PenSam Bank på eget initiativ fremsender meddelelser eller aftaler m.v. på papir.

Elektroniske breve og dokumenter har samme retsvirkning, som var de modtaget med almindelig post

## 17 Lovvalg og værneting

#### 17.1 Retlige tvister med dig afgøres efter dansk ret og ved en dansk domstol.

## 18 Ændring af Almindelige forretningsbetingelser

PenSam Bank kan ændre de Almindelige forretningsbetingelser uden varsel, når det er til fordel for dig. Ellers vil ændringer ske med 1 måneds varsel.

Når der er tale om en væsentlig ændring til ugunst for dig, får du direkte besked om ændringen. Andre ændringer til ugunst for dig annonceres i dagspressen med henvisning til, hvor på PenSam Banks hjemmeside, ændringerne kan ses.

# Tillæg til Almindelige forretningsbetingelser

Gældende pr. 20. februar 2023

De særlige bestemmelser i dette tillæg til PenSam Banks Almindelige forretningsbetingelser finder anvendelse sammen med de øvrige bestemmelser i PenSam Banks Almindelige forretningsbetingelser, Generelle oplysninger, Vilkår for betalingskonti og Vilkår for kreditaftale. I tilfælde af uoverensstemmelse har bestemmelserne i dette tillæg forrang fremfor de øvrige bestemmelser.

## 1 Anvendelse af indbetalinger

Udover bestemmelserne i de Almindelige forretningsbetingelser om forhold ved indbetalinger gælder det for indbetalinger, at enhver indbetaling på et lån eller kredit anvendes først til dækning af rente, gebyrer og andre omkostninger. Det gælder, uanset om du selv indbetaler, eller indbetalingerne stammer fra en kautionist eller pantsætter.

## 2 Klager

Udover bestemmelserne om klager i de Generelle oplysninger kan både PenSam Bank og du selv vælge at forelægge din klage for PenSam Banks bestyrelse.

## 3 Betalingstransaktioner

Udover bestemmelserne i Vilkår for betalingskonti finder nedenstående anvendelse for betalingstransaktioner i PenSam Bank:

Hvis der i løbet af en måned har været betalinger på din betalingskonto, stiller PenSam Bank oplysninger om betalingerne til rådighed:

- Hvis du har indgået aftale om brug af PenSam Banks netbank, vil oplysningerne dagligt blive stillet til rådighed i netbanken.
- Såfremt du ikke anvender netbank, vil du en gang om måneden modtage oplysningerne i e-Boks eller med brev. Dette kan være forbundet med et gebyr.

PenSam Bank forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr, hvis PenSam Bank efter din anmodning leverer supplerende oplysninger, hyppigere oplysninger eller tilbyder overførsel af disse oplysninger ved hjælp af andre kommunikationsmidler end de ovenfor aftalte.

## 4 Automatisk ophør af PenSam Banks serviceydelser

PenSam Bank forholder sig retten til at opføre, spærre, lukke, stoppe eller ændre

- Bankkonti (inkl. særlige indlån), hvor saldoen er 0,00 kr., og hvor kontoen ikke har været benyttet i minimum 6 måneder.
- Bankkonti (inkl. særlige indlån), hvor saldoen er positiv og op til 100,00 kr., og hvor kontoen ikke har været benyttet i minimum 6 måneder. Eventuelt opgørelsesbeløb opsamles på særlig uforrentet konto i PenSam Bank med kontonummer som reference. Kontoehaver kan efterfølgende ved skriftlig henvendelse til PenSam Bank bede om, at indestående udbetales til kundens NemKonto eller anden konto i PenSam Bank.
- Net-/Mobilbankaftaler, hvor aftalen ikke har været benyttet i minimum et år.
- Hævekort, der ikke har været benyttet i minimum et år.
- Udskrifter, der udsendes ultimo året som følge af andre aftalevilkår (eks. låne- eller kreditaftaler), og hvor oplysningerne kan findes via et eller flere bankens øvrige serviceydelser (Net- eller Mobilbank).
- Intervallet af antal posteringer på kundens kontoudskrifter, således at disse altid udsendes med det maksimale antal posteringer. Hvor anden lov eller andre aftaledokumenter tilsiger udskrivning af kontoudskrifter i andre intervaller, så vil disse fortsat blive udsendt efter disse regler.

Opgørelse, spærring, lukning, stop eller ændring af en eller flere af PenSam Banks serviceydelser sker uden yderligere varsel.

## 5 Videregivelse af oplysninger om dig som har en arbejdsmarkedspensionsordning i PenSam Koncernen

Udover bestemmelserne om videregivelse af oplysninger i PenSam Banks privatlivspolitik, jf. Generelle oplysninger, punkt 1, finder følgende anvendelse for PenSam Banks videregivelse af oplysninger om dig:

- Oplysninger om en aldersopsparing, kapital- eller ratepension, der er oprettet som del af en arbejdsmarkedspensionsordning i PenSam koncernen, kan til brug for rådgivning om ordningen videregives til et forsikringsadministrationsfællesskab, der er koncernforbundet med PenSam Bank.
- Oplysninger kan derudover videregives til PenSam Holding A/S til brug for risikostyring. Videregivelse kan dog kun ske i de særlige tilfælde, hvor oplysninger om dig som privatkunde vedrører forpligtelser, der har eller vil kunne få en betydelig størrelse.

- PenSam Bank kan videregive generelle kundeoplysninger, der danner grundlag for inddeling i kunde- kategorier, til andre selskaber i PenSam koncernen og virksom- heder ejet af flere finansielle virksomheder i forening. Der skal dog være tale om, at PenSam Bank har en nødvendig grund til at give oplysningerne videre, og at hensynet til dine interesser ikke overstiger dette. Generelle kundeoplysninger er for eksempel navn, adresse, køn, oplysninger om du er bilejer, husejer eller lignende.
- PenSam koncernen samarbejder med it-leverandører, som har underleverandører i tredjelande (dvs. et land, der ikke er et EU-land eller EØS-land). Den kontrakt, som PenSam koncernen har indgået med it-leverandørerne, opfylder de gældende krav på området. Det er din garanti for, at PenSam koncernens it-leverandører har et højt og tilstrækkeligt beskyttelsesniveau.

## **6 Kundeforholdets ophør for dig, som har en arbejdsmarkedspensionsordning i PenSam Koncernen**

Kundens adgang til at opsige kundeforholdet uden varsel i henhold til de Almindelige forretningsbetingelser finder ikke anvendelse, i det omfang opsigelsen er udelukket på baggrund af overenskomstmæssige aftaler eller anden særlig aftale.

## **7 Ændring i Tillæg til PenSam Banks Almindelige forretningsbetingelser**

PenSam Bank kan ændre i Tillæg til PenSam Banks Almindelige forretningsbetingelser med 1 måneds varsel.

# Generelle oplysninger

Gældende pr. 20. februar 2023

Generelle oplysninger om kundeforholdet, herunder information som PenSam Bank har pligt til at informere om.

## 1 Behandling af personoplysninger

Du kan se nærmere om, hvordan PenSam Bank behandler dine personoplysninger på PenSam Banks hjemmeside: [www.pensam.dk/bank/personoplysninger](http://www.pensam.dk/bank/personoplysninger)

Du kan her finde oplysninger om, hvilke typer personoplysninger PenSam Bank anvender, hvorfor de anvendes, og hvordan PenSam Bank benytter dem.

Du kan også se, hvilke rettigheder du har i forhold til dine personoplysninger.

## 2 God skik for finansielle virksomheder

Efter bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder skal PenSam Bank oplyse om modtagelse af provisioner eller andet vederlag ved formidling af produkter og ydelser.

Oplysninger om samarbejdspartnere og modtagelse af provisioner fås på PenSam Banks hjemmeside eller i PenSam Bank.

## 3 Klager

Hvis du ønsker at klage over PenSam Bank, skal du i første omgang kontakte PenSam Bank.

Hvis du herefter fortsat er uenig i PenSam Banks behandling af din henvendelse eller resultatet heraf, kan du kontakte den klageansvarlige i PenSam Bank. Oplysninger om den klageansvarlige fås i PenSam Bank eller på PenSam Banks hjemmeside.

Fører henvendelsen ikke til en tilfredsstillende løsning, kan du vælge at indbringe din klage for Det finansielle ankenævn, Store Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K, tlf. 35 43 63 33, [www.fanke.dk](http://www.fanke.dk).

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af klage over en ydelse købt online. Klage indgives på [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr). Ved indgivelse af en klage skal PenSam Banks e-mailadresse [kundeservice@pensambank.dk](mailto:kundeservice@pensambank.dk) angives.

Klager vedrørende PenSam Banks overholdelse af den finansielle lovgivning kan indbringes for Finanstilsynet.

Klager over PenSam Banks behandling af personoplysninger kan indbringes for Datatilsynet, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby, tlf. 33 19 32 00, [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

## 4 Tilsyn

PenSam Bank har tilladelse som pengeinstitut FT-nr. 7570.

PenSam Bank er undergivet tilsyn af Finanstilsynet, Strandgade 29, DK – 1401 København K, tlf. 33 55 82 82, [www.finanstilsynet.dk](http://www.finanstilsynet.dk).

## 5 Garantiformuens dækning af indskydere og investorer

Som kunde i PenSam Bank er man i vidt omfang dækket af tab i tilfælde af PenSam Banks konkurs gennem Garantiformuens dækning af indskydere og investorer.

Garantiformuen dækker bl.a. navnenoterede indskud med op til et beløb svarende til 100.000 euro pr. indskyder. Visse indskud dækkes i en begrænset periode med højere beløb. Pensionskonti dækkes uden beløbsgrænse. Indskud foretaget før 1. juni 2015, og som før denne dato var dækket uden beløbsgrænse, vil fortsat være dækket fuldt ud frem til tidspunktet for mulig udbetaling til berettigede eller formålets ophør.

Garantiformuen dækker også op til et beløb svarende til 20.000 euro, hvis du som investor lider tab, fordi et pengeinstitut ikke kan tilbagelevere dine værdipapirer, som opbevares, administreres eller forvaltes af PenSam Bank.

Yderligere information findes på Garantiformuens hjemmeside [www.gii.dk](http://www.gii.dk) og PenSam Banks egen hjemmeside.

## 6 Kontaktoplysning

PenSam Bank kan kontaktes på PenSam Bank, Jørgen Knudsens Vej 2, 3520 Farum, tlf.nr. 44 39 39 44 og [kundeservice@pensambank.dk](mailto:kundeservice@pensambank.dk).

PenSam Banks CVR-nr. 13884676.

PenSam Banks databeskyttelsesrådgiver kan kontaktes på tlf.nr. 44 39 39 39 og/eller [dpo@pensam.dk](mailto:dpo@pensam.dk)

## 7 Ændring af Generelle oplysninger

PenSam Bank kan ændre Generelle oplysninger uden varsel.

Oplysning om ændring af de Generelle oplysninger sker skriftligt, elektronisk eller annonceres på PenSam Banks hjemmeside.