

# Almindelige forretningsbetingelser

**Erhvervskunder**  
Gældende fra 1. oktober 2019

**PenSam Bank**



# Almindelige forretnings- betingelser

# Almindelige forretningsbetingelser

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

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.

## 1. Renter og priser på serviceydelser

Priser betegnes også som gebyrer.

### 1.1 Oplysning om rentesatser og priser på serviceydelser

Du modtager og/eller betaler renter af indlån samt lån og kreditter.

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.

Alle rentesatser og priser er variable, medmindre andet fremgår udtrykkeligt.

### 1.2 Ændring af variable rentesatser og priser uden varsel

PenSam Bank kan i løbende aftaleforhold uden varsel, sætte rentesatser ned på indlån og op på lån og kreditter, samt sætte sine priser op og indføre nye priser, på grund af udefrakommende forhold som PenSam Bank ikke har indflydelse på og som har betydning for PenSam Bank, bl.a. når der sker – ikke udtømmende opremsning:

- inden- eller udenlandske ændringer i penge- eller kreditpolitik, som påvirker det almindelige renteniveau,
- anden udvikling i det almindelige renteniveau, f.eks. på penge- og obligationsmarkederne, eller
- ændringer i skatter og afgifter.

### 1.3 Ændring af variable rentesatser og priser 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, samt sætte sine priser op, hvis

- der sker ændringer i de forhold, som individuelt blev lagt til grund ved fastsættelsen af dine rente- og prisvilkår, eller
- PenSam Bank ændrer sin generelle rente- og prisfastsættelse af forretningsmæssige grunde, f.eks. for at øge indtjeningen eller opnå en mere hensigtsmæssig anvendelse af PenSam Bank's ressourcer eller kapacitet.

For etablerede boliglån kan PenSam Bank af samme årsager kun sætte sine priser op med 3 måneders varsel.

PenSam Bank kan af samme årsager indføre nye priser i løbende aftaleforhold, med et varsel på 3 måneder. Nye priser er priser for ydelser, som PenSam Bank ikke tidligere har taget betaling for.

Ændring eller indførelse af nye priser til ugunst for dig i løbende aftaleforhold om betalingstjenester kan dog ske uden varsel.

Løbende aftaleforhold omfatter indgåede aftaleforhold, f.eks. en aftale om en driftskonto.

Pengeinstituttet kan uden varsel indføre og sætte priser op for enkeltstående ydelser og generelt for nye aftaler.

### 1.4 Ekstraordinær ret til at hæve indlån med opsigelsesvarsel ved rentenedsættelse

Du kan se bort fra et aftalt opsigelsesvarsel, og kan uden at betale rentedekort hæve beløbet på en indlånskonto med opsigelsesvarsel, hvis renten nedsættes, inden du kunne få beløbet udbetalt.

Beløbet skal dog hæves senest 14 dage efter, at rentenedsættelsen er trådt i kraft.

### 1.5 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 inkassation m.v.

Overtræksrente omfatter også morerente.

Oplysning om overtræksrente fås i PenSam Bank.

For betalingskonti fremgår rentesatser for overtræk af kontoudtog og kontoaftalen.

### 1.6 Meddelelse om rente- og prisændringer

PenSam Bank annoncerer i dagspressen eller giver skriftlig eller elektronisk besked ved rente- og prisændringer. Væsentlige prisændringer eller indførelse af nye priser varsles ved individuel kommunikation.

Renteændringer på SDO-lån kan meddeles efter ændringen er trådt i kraft ved refinansiering af lånet.

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

### 1.7 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 nytårs-aftensdag samt dagen efter Kristi Himmelfartsdag er ikke bankdage.

### 1.8 Indbetalinger

Ved kontant indbetaling, herunder indbetaling 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.

### 1.9 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.

### 1.10 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.

### 1.11 Beregning og tilskrivning af renter og provision

Rente beregnes som udgangspunkt dagligt. Hvad der gælder for en konkret konto, kan du få oplyst 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 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.

## 2. 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.

## 3. Fuldmagter

PenSam Bank skal have oplyst, hvem der har tegningsret eller fuldmagt for dig.

En anden person kan gives fuldmagt til dine konti og depoter. Dette sker skriftligt og normalt på PenSam Banks fuldmagtsblanket.

Ændring eller tilbagekaldelse af fuldmagten skal ligeledes ske skriftligt.

For personligt drevne enkeltmandsvirksomheder ophører fuldmagten, når PenSam Bank bliver bekendt med fuldmagtgivers død, og konti og depoter bliver spærret, indtil skifteretten har taget stilling til boets behandling.

## 4. Båndoptagelse og tv-overvågning

PenSam Bank forbeholder sig retten til at optage telefonsamtaler på bånd eller lignende for at dokumentere aftaler og sikre korrekt betjening.

Af sikkerhedsmæssige grunde kan PenSam Bank foretage tv-overvågning m.v. af f.eks. kundeekspeditioner, indgange, facader og pengeautomater.

## 5. Refusion af udgifter

PenSam Bank har ret til at få refundert 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.

## 6. 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 pengein-

stitut 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.

## 7. Erstatningsansvar

PenSam Bank er erstatningsansvarligt, hvis det på grund af fejl eller forømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar, er PenSam Bank ikke ansvarligt 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 Bank's strømfor- syning 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 Bank's kontrol.

PenSam Bank's 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.

## 8. Modregning

PenSam Bank kan uden forudgående meddelelse modregne ethvert forfaldent og uforfaldent tilgodehavende hos dig i ethvert tilgodehavende, som du har eller får hos PenSam Bank.

## 9. Kundeforholdets ophør

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.

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 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.

## 10. Sprog og kommunikation

### Sprog

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

### 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.

## 11. Lovvalg og værneting

Retlige tvister med dig afgøres efter dansk ret og ved en dansk domstol. Hvis sagsøgte ikke hører under dansk retskreds, kan sagen anlægges i den retskreds, PenSam Banks hjemsted hører under.

## 12. Ændring af de Almindelige forretningsbetingelser

PenSam Bank kan uden varsel ændre de almindelige forretningsbetingelser.

Oplysning om ændring af de Almindelige forretningsbetingelser sker skriftligt, elektronisk eller ved annoncer i dagspressen med henvisning til, hvor på PenSam Banks hjemmeside ændringerne kan ses.







# Generelle oplysninger

# Generelle oplysninger

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

## 1. Behandling af dine personoplysninger

### Formål med behandling af personoplysninger

For at Pensam Bank kan betjene dig, har PenSam Bank brug for dit navn, adresse og CPR-nr. og CVR-nr. Du skal derudover oplyse om dine skattemæssige forhold. Du skal dokumentere oplysningerne og vise pas eller anden dokumentation med billede og CPR-nr.

Desuden skal du oplyse om formålet med og det forventede omfang af dit kundeforhold i banken.

Når PenSam Bank beder om oplysninger, er det frivilligt, om du vil afgive dem. Hvis du ikke ønsker at afgive oplysningerne til PenSam Bank, kan det dog betyde, at PenSam Bank ikke kan rådgive eller i øvrigt betjene dig yderligere.

PenSam Bank behandler oplysninger om dig til brug for udbud af finansielle tjenesteydelser af enhver art, herunder i forbindelse med:

- betalinger
- kundefrådgivning
- kundepleje
- kundeadministration
- kreditvurdering
- markedsføring og
- opfyldelse af forpligtigelser i henhold til lovgivningen.

Bruger du kredit- eller betalingskort, netbank, eller anden betalingsformidling m.v., henter PenSam Bank oplysninger fra forretninger, pengeinstitutter og andre. Det gør PenSam Bank for, at PenSam Bank kan gennemføre betalinger, udarbejde kontoudskrifter, betalingsoversigter og lignende.

PenSam Bank indhenter oplysninger fra Det Centrale Personregister og Det centrale Virksomhedsregister samt andre offentligt tilgængelige kilder og registre. Ved kreditvurdering undersøger PenSam Bank, om der er oplysninger registreret om dig i PenSam Banks koncernforbundne selskaber – hvis samtykke, kreditoplysningsbureauer og advarselsregistre. PenSam Bank opdaterer oplysningerne løbende.

I forbindelse med ind- og udbetalinger af enhver art indhenter PenSam Bank oplysninger fra indbetalere, forretninger, pengeinstitutter og andre med henblik på at gennemføre betalingen korrekt og for at overholde lovgivningen samt udarbejde kontoudskrifter, betalingsoversigter m.v.

Desuden kan PenSam Bank indhente oplysninger om eventuelle reelle ejere fra internationale informationsudbydere og andre offentligt tilgængelige kilder.

I overensstemmelse med hvidvasklovgivningen indhenter PenSam Bank løbende oplysninger om formålet med og det tilsigtede omfang af kundeforholdet med PenSam Bank. Dette kan også ske fra selskaber i PenSam-koncernen. Der indhentes desuden løbende oplysning om, hvor dine midler stammer fra og om usædvanlige transaktioner og transaktionsmønstre. I øvrigt indhenter PenSam Bank oplysninger, som PenSam Bank efter en risikovurdering, finder nødvendige for at sikre opfyldelse af loven.

PenSam Bank modtager oplysninger fra koncernselskaber ved disses underretning til Hvidvasksekretariatet hos Statsadvokaten for Særlig Økonomisk og International Kriminalitet (SØIK) efter hvidvasklovgivningen. Derudover modtager PenSam Bank oplysninger om dig fra koncernselskaber og samarbejdspartnere herunder korrespondentbanker og andre pengeinstitutter, i de tilfælde hvor du har givet samtykke, eller lovgivningen giver mulighed herfor.

For at sikre at du kan handle værdipapirer gennem PenSam Bank, indhenter PenSam Bank oplysninger om statsborgerskab, skatteydernummer og/eller andre oplysninger krævet af myndighederne, når det er relevant til brug for indrapportering af dine handler med værdipapirer til myndighederne.

Telefonoptagelser og tv-overvågning  
For at sikre dokumentation for aftaler og korrekt betjening kan PenSam Bank optage og gemme telefonsamtaler med dig. PenSam Bank optager blandt andet telefonsamtaler, der kan føre eller fører til transaktioner om værdipapirer m.v.

Af hensyn til sikkerheden sker der tv-overvågning m.v. af for eksempel kundeekspeditioner, indgange, facader, adgangs- og flugtveje samt pengeautomater.

Opbevaring af person- og kundeoplysninger

PenSam Bank opbevarer kun dine oplysninger, så længe der er et formål med opbevaringen, herunder så længe oplysningerne er relevante og nødvendige.

Efter hvidvasklovgivningen opbevares oplysninger, dokumenter og registreringer i mindst 5 år efter kundeforholdets ophør.

PenSam Bank gemmer oplysninger, som du har givet PenSam Bank med henblik på at opnå et kundeforhold, i op til to år – selvom kundeforholdet ender med ikke at blive etableret. Det gør PenSam Bank for at sikre sig mod svig.

### Grundlag for behandling af dine personoplysninger

For at være kunde hos PenSam Bank er du forpligtet til at give PenSam Bank en række oplysninger som følge af lovgivningen.

Lovgrundlaget for PenSam Bank's behandling er den finansielle regulering samt anden lovgivning, herunder

- Betalingsloven
- Bogføringsloven
- Hvidvaskloven
- Kreditaftaleloven
- Skattekontrolloven
- TV-overvågningsloven
- Databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven

Derudover kan der ske behandling af dine oplysninger, hvis behandlingen er nødvendig som følge af en aftale, du har indgået eller overvejer at indgå med PenSam Bank, eller hvis du har givet dit samtykke.

PenSam Bank foretager endvidere behandling af dine oplysninger, når det er nødvendigt for at forfølge en legitim interesse for PenSam Bank. Det kan f.eks. være til forebyggelse af misbrug og tab, til brug for styrkelse af IT- og betalingsikkerheden samt til direkte markedsføring.

### Videregivelse af oplysninger om dig

PenSam Banks ansatte og ansatte i koncernselskaber har tavshedspligt.

Oplysninger om dig videregives kun med dit samtykke, eller når PenSam Bank er forpligtet eller berettiget til at videregive oplysningerne i henhold til lovgivningen.

Oplysninger om kundeforhold kan f.eks. videregives uden samtykke til selskaber i PenSam-koncernen og samarbejdspartnere til brug for varetagelse af administrative opgaver. Oplysninger om dig kan f.eks. også videregives uden samtykke til:

- SKAT, Statsadvokaten for Særlig Økonomisk og International Kriminalitet (SØIK), herunder Hvidvasksekretariatet, Nationalbanken og andre offentlige myndigheder, når PenSam Bank er forpligtet til videregivelsen

- Andre pengeinstitutter m.v. til brug for korrekt registrering ved overførsel af penge
- Kreditoplysningsbureauer og advarselsregistre ved kreditvurdering og kundens misligholdelse af aftaler

I forbindelse med IT-udvikling, hosting og support kan der overføres personoplysninger til databehandlere, herunder databehandlere i tredjelande uden for EU og EØS. PenSam Bank bruger en række juridiske mekanismer, herunder standardkontrakter godkendt af EU-Kommissionen eller Datatilsynet, til at sikre, at dine rettigheder og beskyttelsesniveauet følger med dine data.

### Indsigt i dine personoplysninger

Du kan få indsigt i, hvilke oplysninger PenSam Bank behandler om dig, hvor de stammer fra, og hvad PenSam Bank anvender dem til. Du kan få oplyst, hvor længe PenSam Bank opbevarer dine data og eventuelle modtagere af dine data, i det omfang de måtte være blevet videregivet.

Adgangen kan dog være begrænset af lovgivningen, hensynet til andre personers privatlivsbeskyttelse og hensynet til PenSam Banks forretningsgrundlag og forretningspraksis, ligesom PenSam Banks know-how, forretningshemmeligheder samt interne vurderinger og materiale kan være undtaget fra indsigt retten.

### Automatiske afgørelser, herunder profilering

PenSam Bank træffer automatiske afgørelser herunder profilering. Du har mulighed for at få indsigt i, hvordan afgørelsen er truffet og konsekvenserne af behandlingen, og du har mulighed for en manuel behandling af en eventuel automatisk vurdering.

### Berigtigelse eller sletning af dine personoplysninger

Hvis de oplysninger, PenSam Bank behandler om dig, er ukorrekte, ufuldstændige eller irrelevante, har du ret til at få oplysningerne rettet eller slettet med de begrænsninger, der følger af lovgivningen.

Med mindre oplysningerne er nødvendige for at gøre et retskrav gældende har du ret til, at PenSam Banks behandling alene er begrænset til opbevaring, indtil oplysningernes korrekthed kan fastslås, eller det kan kontrolleres, om PenSam Banks legitime interesser går forud for dine interesser.

### Begrænsning af behandling

Hvis du bestrider korrektheden af de oplysninger, som PenSam Bank har registreret om dig, eller har du gjort indsigelse mod den behandling, som oplysningerne er genstand for, kan du kræve, at PenSam Bank begrænser behandlingen af disse oplysninger til opbevaring. Behandlingen er alene begrænset til opbevaring, indtil oplysningernes korrekthed kan fastslås, eller det kan kontrolleres, om PenSam Bank legitime interesser går forud for dine interesser.

Hvis du har krav på sletning af de oplysninger, som PenSam Bank har registreret om dig, kan du i stedet anmode PenSam Bank om at begrænse behandlingen af disse oplysninger til opbevaring.

Hvis behandling af de oplysninger, PenSam Bank har registreret om dig, alene er nødvendig for at gøre et retskrav gældende, kan du ligeledes kræve, at øvrig behandling af disse oplysninger begrænses til opbevaring. PenSam Bank har mulighed for at foretage anden behandling, hvis det er nødvendigt for at gøre et retskrav gældende eller du har givet dit samtykke hertil.

### Indsigelse mod behandling

Hvis PenSam Bank behandler oplysninger om dig under henvisning til en legitim interesse fra PenSam Banks side, har du mulighed for at gøre indsigelse mod behandlingen, medmindre der er vægtige legitime grunde til behandlingen, der går forud for dine interesser.

Du kan derudover til enhver tid gøre indsigelse mod, at oplysninger om dig behandles til direkte markedsføring.

### Dataportabilitet

Hvis PenSam Bank behandler oplysningerne om dig på baggrund af dit samtykke eller som følge af en aftale, og behandlingen foretages automatisk, har du ret til at få de oplysninger, du selv har leveret til PenSam Bank, udleveret i et elektronisk format.

### Tilbagekaldelse af samtykke

Hvis du har givet samtykke til behandling af oplysninger, kan du til enhver tid tilbagekalde dit samtykke. Din tilbagekaldelse vil ikke berøre lovligheden af behandling, der er foretaget inden tilbagetrækning af samtykke.

### Indblik i og korrektion af PenSam Banks oplysninger om dig

Du kan i PenSam Bank få oplysning om dine samtykker og om de oplysninger, PenSam Bank har registreret om dig.

PenSam Bank retter forkerte oplysninger og giver meddelelse herom til dem, som har modtaget de forkerte oplysninger.

## 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 tlf.nr. 44 39 39 44.

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 – hvis det drejer sig om et forhold, der ikke adskiller sig væsentligt fra et privat kunde-forhold – 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).

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

Klager over PenSam Bank behandling af personoplysninger kan indbringes for Datatilsynet, Borgergade 28, 5. sal, 1300 København K, 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, Århusgade 110, 2100 København Ø, tlf. nr. 33 55 82 82, [www.finanstilsynet.dk](http://www.finanstilsynet.dk).

## 5. Garantiformuens dækning af indskydere og investorer

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

Garantiformuen dækker bl.a. nav-

noterede 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 [bank@pensam.dk](mailto:bank@pensam.dk).

PenSam Bank's CVR-nr. 13884676

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

## 7. Ændring af Generelle oplysninger

PenSam Bank kan ændre de Generelle oplysninger uden varsel.

Oplysning om ændring af de Generelle oplysninger sker skriftligt, elektronisk eller ved annonce i dagspressen med henvisning til, hvor på PenSam Banks hjemmeside, ændringerne kan ses.

## TILLÆG TIL PENSAM BANK'S ALMINDELIGE FORRETNINGS- BETINGELSER

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 kreditaftalen. I tilfælde af uoverensstemmelse har bestemmelserne i dette tillæg forrang fremfor de øvrige bestemmelser.

### Videregivelse af oplysninger om dig

Udover bestemmelserne om videregivelse af oplysninger i de Generelle oplysninger finder følgende anvendelse for PenSam Banks videregivelse af oplysninger om dig:

- 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 koncernen samarbejder med it-leverandører, som har datterselskaber 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.

### 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.

### Klager

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

### 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 Bank's 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.

### Automatisk ophør af PenSam Bank's 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. Kontohaver 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 Bank's serviceydelser sker uden yderligere varsel.

### Ændring af Generelle oplysninger

Ændring af de Generelle oplysninger sker efter bestemmelserne om ændring af de Almindelige forretningsbetingelser. De særlige bestemmelser i henholdsvis de Almindelige forretningsbetingelser og de Generelle oplysninger, hvorefter de Generelle oplysninger altid kan ændres uden varsel, finder således ikke anvendelse.



# Vilkår for betalingskonti

# Vilkår for betalingskonti

Gældende fra den 1. juni 2018.

## 1. Indledning

Disse vilkår gælder for betalingskonti oprettet med henblik på at gennemføre betalingstransaktioner.

En betalingskonto er f.eks. en driftskonto, men ikke en opsparingskonto.

Bortset fra kontante ind- og udbetalinger i PenSam Bank's afdelinger og overførsler til dine konti, forudsætter anvendelse af betalingstjenester en særskilt aftale om brug af betalingsinstrumenter f.eks. kortvilkår.

## 2. Samtykke til behandling af personoplysninger

Ved indgåelse af en aftale om oprettelse af en betalingskonti giver du samtidig samtykke til, at der kan ske behandling af dine personoplysninger i forbindelse med udbuddet af denne tjeneste, herunder til brug for og i forbindelse med gennemførelse eller korrektion af betalingstransaktioner. De personoplysninger, der kan behandles, kan fx være cpr.nr., adresse og kontonummer.

Oplysningerne opbevares i løbende år plus fem år.

Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke, men du skal være opmærksom på, at du i så fald ikke kan bruge din konto.

## 3. Lov om betalinger

Lov om betalinger finder anvendelse på ind- og udbetalinger på betalingskonti. Uddrag af loven vedrørende hæftelse og ansvar er vedlagt.

Hele lovteksten findes på [www.retsinformation.dk](http://www.retsinformation.dk).

## 4. Betalingstjenestens væsentligste karakteristika

Betalingstjenester er tjenester, der muliggør ind- og udbetalinger på en betalingskonto, f.eks. Netbank og Visa/Dankort.

Indbetalinger på en betalingskonto kan ske kontant af dig eller andre, ved udenlandske checks, ved overførsel fra en konto i PenSam Bank og overførsel fra et andet pengeinstitut.

Udbetalinger fra en betalingskonto kan ske kontant af dig, ved overførsel til konti i PenSam Bank, til konti i andre pengeinstitutter, ved brug af betalingsinstrumenter og ved betaling af regninger.

## 5. Oplysninger til brug for gennemførelse af en betalingstjeneste

Ved udbetalinger skal du oplyse registreringsnr. og kontonr. tilhørende kontoen, hvor beløbet skal udbetales fra.

Ved indenlandske overførsler skal du desuden oplyse registreringsnr. og kontonr. tilhørende den konto, hvor beløbet skal overføres til.

Ved grænseoverskridende betalingsstransaktioner skal du endvidere oplyse IBAN-nr. og SWIFT-kode på modtager.

SWIFT skal udlevere oplysninger om overførslen til de amerikanske myndigheder, hvis der er mistanke om hvidvask af penge eller finansiering af terrorisme.

Ved betaling af fælles indbetalingskort skal FI-kreditornummer oplyses.

PenSam Bank betragter en betalingsordre, der gennemføres i overensstemmelse med den entydige identifikationskode, som er angivet i betalingsordren, som korrekt gennemført.

## 6. Form og procedure for samtykke til at udføre en betalingsstransaktion og tilbagekaldelse af samtykke

Du kan eksempelvis afgive betalingsordrer på følgende måder:

- Ved personlig henvendelse i PenSam Bank
- Via netbank
- Via fremsendelse af brev til PenSam Bank.

En udbetaling skal bekræftes ved din underskrift eller ved brug af NemID i Netbank.

En forudsætning for, at PenSam Bank kan gennemføre en betalingsordre er, at der er dækning for beløbet på den pågældende konto.

Når PenSam Bank har modtaget en betalingsordre, kan den ikke tilbagekaldes.

En betalingsordre, der først skal gennemføres på et senere tidspunkt, kan dog tilbagekaldes senest ved slutningen af bankdagen før den aftalte dato.

Hvis du ønsker at tilbagekalde en betalingsordre, kan det ske via din netbank eller ved henvendelse til PenSam Bank. PenSam Bank forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr for tilbagekaldelsen.

Hvis en betalingsordre afvises på grund af faktuelle fejl, vil PenSam Bank underrette dig herom, om begrundelsen for afvisningen og om proceduren for at rette den fejl, som har ført til afvisningen.

## 7. Beskrivelse af tidspunkt, hvor en betalingsordre er modtaget

En betalingsordre anses for modtaget på den bankdag, hvor PenSam Bank modtager betalingsordren.



Lørdage, søn- og helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag, grundlovsdag og fredag efter Kr. himmelfartsdag er ikke bankdage.

Betalingsordrer, der modtages tæt på slutningen af en bankdag eller mellem to bankdage, anses for at være modtaget den følgende bankdag og vil først blive ekspederet den kommende bankdag. Du kan få yderligere oplysninger om sidste frist for modtagelse af betalingsordrer, der skal ekspederes samme bankdag, ved henvendelse i PenSam Bank.

## 8. Maksimal gennemførelsestid

Gennemførelsestiden er den tid, det tager, inden betalingstransaktionen krediteres modtagerens konto.

Den maksimale gennemførelsestid for ind- og udbetalinger i Danmark og til og fra EØS-lande i EØS-valutaer er normalt 1 bankdag, men er i øvrigt afhængig af overførelstype og valuta.

For betalingsordrer der modtages på papir, herunder indbetalingskort, blanketter eller elektronisk meddelelse, kan gennemførelsestiden være op til 2 bankdage.

## 9. Oplysninger om betalinger

Oplysninger om transaktioner stilles til rådighed på papir eller elektronisk mindst 1 gang om måneden.

## 10. Priser

PenSam Bank's priser fremgår af Priser for serviceydelser. Herudover stiller PenSam Bank mindst en gang om måneden oplysninger om konkrete betalinger tilknyttet en betalingskonti til din rådighed.

Overføres der et beløb til din konto, er PenSam Bank berettiget til at trække eventuel betaling forbundet med overførelsen af det overførte beløb, før beløbet indsættes på din konto.

PenSam Bank forbeholder sig ret til at opkræve betaling i forbindelse med underretning om begrundelse for en afvist betalingsordre.

PenSam Bank forbeholder sig ret til at opkræve betaling ved forsøg på tilbageførsel af midler, hvor du har oplyst en forkert konto eller identifikationskode.

Når PenSam Bank modtager en overførsel fra udlandet, trækkes eventuel betaling fra det overførte beløb.

## 11. Vekselkurser

Veksling af valuta sker til de af PenSam Bank fastsatte kurser for køb og salg på den arbejdsdag, hvor ind- og udbetaling gennemføres.

PenSam Bank kan foretage ændringer i den fastlagte vekselkurs uden varsel.

## 12. Sprog og kommunikation

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

## 13. Kontrol af posteringer

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 henvende dig i PenSam Bank snarest muligt.

Du skal være opmærksom på, at din mulighed for at gøre indsigelse mod uautoriserede eller fejlbehæftede betalingstransaktioner under alle omstændigheder bortfalder 13 måneder efter at beløbet er hævet på din konto.

## 14. Underretning

PenSam Bank vil underrette dig om mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler. Underretningen kan f.eks. ske ved

telefonisk henvendelse til dig, meddelelse i netbank eller anden tilsvarende sikker procedure.

## 15. Spærring

PenSam Bank er berettiget til straks at spærre for brug af en betalingstjeneste eller undlade at gennemføre en betalingstransaktion, hvis:

- a) der er kendskab til eller mistanke om, at der sker uberettiget brug af tredjemand,
- b) der er kendskab til eller mistanke om, at data om betalingstjenester eller betalingsinstrumenter er blevet kompromitterede,
- c) der inden for kort tid sker brug af en betalingstjeneste, der afviger fra det normale,
- d) du eller en person, der handler på dine vegne, må antages at mangle evnen til at handle fornuftsmæssigt,
- e) kundeforholdet eller den konto, som betalingstjenesten er knyttet til, er opsagt af dig eller PenSam Bank, eller der foreligger forhold, der gør, at kontoen uden varsel kan opsiges,
- f) disse vilkår overtrædes, herunder hvis den betalingskonto, som betalingstjenesten er knyttet til, bliver overtrukket,
- g) der i øvrigt er væsentlig forhøjet risiko for, at du ikke kan opfylde din betalingsforpligtelse, uanset om der er stillet en kreditfacilitet til rådighed i forbindelse med betalingstjenesten,
- h) et betalingsinstrument er blevet fornyet, og det tidligere af sikkerhedsmæssige grunde skal spærres,
- i) aftalte beløbsgrænser overskrides, eller
- j) det i øvrigt er nødvendigt af hensyn til betalingstjenestens sikkerhed eller ved en eventuel mistanke om uberettiget brug.

I tilfælde af overtræk modtager du, hvis det er muligt, en rykker før betalingstjenesten bliver spærret.

Hvis PenSam Bank er nødt til at spærre betalingskontoen øjeblikkeligt, modtager du umiddelbart efter spærringen besked herom med angivelse af årsag og tidspunkt.

## 16. Uautoriserede betalings-transaktioner

Hæftelses- og ansvar fordeles i overensstemmelse med betalingslovens § 97-100 som er vedlagt.

## 17. PenSam Bank's ansvar for gennemførelse af betalings-transaktioner

PenSam Bank er ansvarlig for dine direkte tab for manglende eller mangelfuld gennemførelse af betalinger i overensstemmelse med disse vilkår. Det gælder dog ikke, hvis PenSam Bank kan bevise, at betalingsmodtagers pengeinstitut har modtaget beløbet.

## 18. Tilbagebetaling af betalings-transaktioner iværksat af eller via en betalingsmodtager

Hæftelse og ansvar fordeles i overensstemmelse med betalingslovens § 101 og § 102 som er vedlagt.

## 19. Ikrafttræden og varighed

Disse vilkår gælder fra den angivne dato, og indtil de ændres eller opsiges af PenSam Bank.

## 20. Opsigelse

Ønsker du at opsig dine aftaler om brug af betalingskonti, skal dette ske skriftligt med 1 måneders varsel.

PenSam Bank kan med 2 måneders varsel opsig aftaler om betalingstjenester.

## 21. 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 Bank's 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 Bank's hjemmeside.

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

Klager vedrørende PenSam Bank's overholdelse af den finansielle lovgivning kan indbringes for Finanstilsynet, [www.finanstilsynet.dk](http://www.finanstilsynet.dk).

Klager over PenSam Bank's behandling af personoplysninger kan indbringes for Datatilsynet, [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

## 22. Udbyder af betalingstjenester

PenSam Bank, Jørgen Knudsens Vej 2, 3520, Farum har tilladelse som pengeinstitut og er undergivet tilsyn af Finanstilsynet, [www.finanstilsynet.dk](http://www.finanstilsynet.dk).

PenSam Bank kan kontaktes på Jørgen Knudsens Vej 2, 3520, Farum og via e-mail [bank@pensam.dk](mailto:bank@pensam.dk).

## 23. Lovvalg og værneting

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

## 24. Kopi af disse vilkår

Du kan til enhver tid få kopi af disse vilkår ved henvendelse til PenSam Bank eller finde dem på PenSam Bank's hjemmeside.

## 25. Almindelige forretningsbetingelser m.fl.

For betalingskonti og betalingstjenester finder PenSam Bank's Almindelige

lige forretningsbetingelser i øvrigt anvendelse.

For betalinger til og fra udlandet finder Betingelser for overførsler til og fra udlandet i øvrigt anvendelse.

## 26. Ændringer af Vilkår for betalingskonti

Disse vilkår kan ændres med 2 måneders varsel, hvis ændringen er til ugunst for dig. Du vil modtage en besked om ændringer enten skriftligt eller elektronisk. Øvrige ændringer kan ske uden varsel, og PenSam Bank vil efterfølgende informere herom.

En varslet ændring af disse vilkår anses som godkendt, medmindre du inden datoen for ikrafttrædelsen har meddelt PenSam Bank, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler. I så fald ophører aftaler om brug af betalingstjenester på tidspunktet for ikrafttrædelse af de ændrede vilkår.

## Lov om betalinger §§ 97 - 102

**§ 97.** Indsigelser mod uautoriserede eller fejlbehæftede betalingstransaktioner skal være udbyderen i hænde, snarest muligt efter at betaleren har konstateret en sådan betalingstransaktion og senest 13 måneder efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion. Fristen regnes fra det tidspunkt, hvor udbyderen har meddelt disse oplysninger eller stillet dem til rådighed, hvis ikke de er meddelt på forhånd.

**Stk. 2.** Indsigelser mod uautoriserede eller fejlbehæftede betalingstransaktioner, der er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, skal rettes til den kontoførende udbyder i henhold til stk. 1, jf. dog § 99, stk. 2 og 3, og § 104.

**§ 98.** Hvor en betaler nægter at have autoriseret eller iværksat en betalings-transaktion, har udbyderen af

betalingstjenesten bevisbyrden for, at betalingstransaktionen er korrekt registreret og bogført og ikke er ramt af tekniske svigt eller andre fejl, jf. dog stk. 3. Ved brug af et betalingsinstrument har udbyderen endvidere bevisbyrden for, at den til betalingsinstrumentet hørende personlige sikkerhedsforanstaltning er blevet anvendt i forbindelse med betalingstransaktionen.

**Stk. 2.** Hvor en betaler nægter at have autoriseret eller iværksat en betalingstransaktion, er registrering af brug af betalingsinstrumentet ikke i sig selv bevis for, at betaleren har godkendt transaktionen, at betaleren har handlet svigagtigt, eller at betaleren har undladt at opfylde sine forpligtelser.

**Stk. 3.** Hvor en betaler nægter at have autoriseret eller iværksat en betalingstransaktion, der er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, bærer udbyderen af betalingsinitieringstjenesten bevisbyrden for, at betalingstransaktionen inden for dennes kompetenceområde er korrekt registreret og bogført og ikke er ramt af tekniske svigt eller andre fejl.

**§ 99.** Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af uautoriserede betalingstransaktioner, jf. § 97, medmindre andet følger af § 100. Ved en uautoriseret transaktion skal betalerens udbyder straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag tilbagebetale betaleren beløbet, medmindre betalerens udbyder har rimelige grunde til at have mistanke om svig og underretter Finanstilsynet om disse grunde.

**Stk. 2.** Hvor en uautoriseret betalingstransaktion er iværksat via en udbyder af betalingsinitieringstjenester, skal den kontoførende udbyder tilbagebetale betaleren beløbet straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag, jf. stk. 1.

**Stk. 3.** Er udbyderen af betalingsinitieringstjenester ansvarlig for den uautoriserede betalingstransaktion, skal udbyderen af betalingsinitieringstjenesten efter den kontoførende udbyders anmodning straks holde den kontoførende udbyder skadesløs for tab eller betalte beløb som følge af tilbagebetalingen til betaleren, jf. § 98, stk. 3.

**Stk. 4.** Finanstilsynet fastsætter nærmere regler om den tekniske gennemførelse af underretningen, jf. stk. 1, 2. pkt.

**§ 100.** Betalerens udbyder af betalingstjenester hæfter i forhold til betaleren for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af en betalingstjeneste, medmindre andet følger af stk. 2-5. Betaleren hæfter kun efter stk. 3-5, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. dog stk. 2.

**Stk. 2.** Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår, som følge af at betaleren har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser efter § 93.

**Stk. 3.** Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 4 og 5, hæfter betaleren med op til 375 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt.

**Stk. 4.** Medmindre videregående hæftelse følger af stk. 5, hæfter betaleren med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis betalerens udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og

- 1) at betaleren har undladt at underrette betalerens udbyder snarest muligt efter at have fået kendskab til, at det til betalingstjenesten

hørende betalingsinstrument er bortkommet eller den personlige sikkerhedsforanstaltning er kommet til den uberettigedes kendskab,

- 2) at betaleren med forsæt har overgivet den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at forholdet er omfattet af stk. 5, eller
- 3) at betaleren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

**Stk. 5.** Betaleren hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, når den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt og betalerens udbyder godtgør, at betaleren med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betaleren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

**Stk. 6.** Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder for uberettiget anvendelse, der finder sted,

- 1) efter at udbyderen har fået underretning om, at det til betalingsinstrumentet hørende betalingsinstrument er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betaleren af andre grunde ønsker betalingsinstrumentet spærret,
- 2) når det er forårsaget af handlinger, der er foretaget af en udbyders ansatte, agent eller filial eller en enhed, hvortil udbyderens aktiviteter er outsourcet, eller disses passivitet, eller
- 3) fordi udbyderen ikke har truffet egnede foranstaltninger, jf. § 94, stk. 1, nr. 2.

**Stk. 7.** Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis udbyderen ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre betaleren har handlet svigagtigt. Betalingsmodtageren eller dennes udbyder skal godtgøre de tab, der er påført betalerens udbyder, hvis betalingsmodtageren eller dennes udbyder har undladt at anvende stærk kundeautentifikation. 1. og 2. pkt. finder ikke anvendelse på tjenester omfattet af § 1, stk. 5, og § 5, nr. 14-16.

**Stk. 8.** Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument eller den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af betaleren forud for den uberettigede anvendelse.

**Stk. 9.** Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at der forelå en uberettiget anvendelse af betalingstjenesten.

**Stk. 10.** Stk. 1-9 finder tillige anvendelse på elektroniske penge, medmindre det ikke er muligt for betalerens udsteder af elektroniske penge at spærre betalingskontoen eller betalingsinstrumentet.

**§ 101.** En betaler har fra sin udbyder ret til tilbagebetaling af det fulde beløb for en gennemført betalingstransaktion, som er iværksat af eller via betalingsmodtageren, såfremt

- 1) betaleren ikke har godkendt det præcise beløb for betalingstransaktionen og
- 2) betalingstransaktionen oversteg det beløb, som betaleren med rimelighed kunne forvente, bl.a. under hensyn til dennes tidligere udgiftsmønster og betingelserne i rammeaftalen.

**Stk. 2.** Ændringer i valutakursen, når denne beregnes på baggrund af en referencekurs, kan ikke påberåbes ved anvendelse af stk. 1, nr. 2.

**Stk. 3.** Det kan aftales i rammeaftalen mellem betaleren og betalerens udbyder, at betaleren ikke har ret til tilbagebetaling efter stk. 1, hvis et samtykke til at gennemføre betalingstransaktioner omfattet af stk. 1 er givet direkte til betalerens udbyder og oplysninger om den fremtidige betalingstransaktion af udbyderen eller betalingsmodtageren blev givet eller stillet til rådighed for betaleren mindst 4 uger inden forfaldsdagen.

**Stk. 4.** For direkte debiteringer kan det af rammeaftalen mellem betaleren og betalerens udbyder fremgå, at betaleren har ret til tilbagebetaling fra sin udbyder, selv om kravene efter stk. 1 ikke er opfyldt.

**Stk. 5.** Uanset stk. 1 og 2 har betaleren ret til ubetinget tilbagebetaling ved direkte debiteringer omfattet af artikel 1 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 260/2012 af 14. marts 2012 om tekniske og forretningsmæssige krav til kreditoverførsler og direkte debiteringer i euro.

**§ 102.** En anmodning om tilbagebetaling, jf. § 101, skal være udbyderen i hænde senest 8 uger efter debiteringen af den pågældende betalingstransaktion.

**Stk. 2.** Betalerens udbyder skal senest 10 arbejdsdage efter modtagelse af en anmodning om tilbagebetaling enten tilbagebetale hele transaktionsbeløbet eller begrunde et afslag på tilbagebetaling med oplysning om klagemuligheder.

**Stk. 3.** Uanset stk. 2 kan udbyderen ikke give afslag på tilbagebetaling af direkte debiteringer, jf. § 101, stk. 5.



**PenSam Bank A/S**  
Jørgen Knudsens Vej 2  
3520 Farum  
Telefon 44 39 39 44  
bank@pensam.dk  
www.pensam.dk/bank

CVR-nr. 13 88 46 76  
Hjemsted Farum

