

# Tillægsaftale om Betalingsservice

Gældende fra 1. januar 2018

PenSam Bank



# **Tillægsaftale om Betalingservice**

# Tillægsaftale om Betalingservice

## 1. Debitorer i Betalingservice

- 1.1 Kunden og PenSam Bank, Jørgen Knudsens Vej 2, 3520 Farum, bank@pensam.dk, har dags dato i henhold til Aftale om Netbank indgået følgende tillægsaftale vedrørende kundens tilslutning til det af PenSam Bank tilbudte betalingservicesystem, der automatisk kan gennemføre betalinger mellem kundens konto og kundens kreditorers konti.
- 1.2 Denne tillægsaftale er et tillæg til den til enhver tid gældende Aftale om Netbank indgået mellem kunden og PenSam Bank. Aftale om Netbank finder anvendelse i det omfang, den ikke er fraveget ved denne tillægsaftale.
- 1.3 Denne tillægsaftale indgås og signeres af kunden elektronisk i Netbank.

## 2. Særlige regler for debitorer i Betalingservice

### 2.1 Tilslutning

- 2.1.1 Kundens tilslutning til Betalingservice er underlagt "Generelle regler for debitorer i Betalingservice", der fremgår af bilaget til denne aftale, samt de særlige regler, der fremgår af dette pkt. 2.
- 2.1.2 Kundens tilslutningsaftale er denne Tillægsaftale om Betalingservice.

### 2.2 Betalingsaftaler

- 2.2.1 Betalingsaftaler kan oprettes på de konti, som kunden kan vælge i Netbank ved oprettelse af en ny betalingsaftale.
- 2.2.2 De gældende aftaler vil fremgå af oversigt over aftaler i Netbank.
- 2.2.3 Kunden kan ændre kontonummer for betalingsaftaler i Netbank.

### 2.3 Betalingsoversigten

- 2.3.1 Oplysninger om kommende betalinger vil fremgå af oversigt i Netbank under "kommende betalinger". Herudover fremsendes betalingsoversigter på papir eller elektronisk, jf. nedenfor.

### 2.4. Elektronisk betalingsinformation

- 2.4.1 Har kunden indgået tillægsaftale om elektronisk post (e-Boks) med PenSam Bank, modtager kunden elektroniske betalingsinformationer i e-Boks og har dermed fravalgt retten til at modtage betalingsoversigter for Betalingservice på papir. PenSam Bank kan dog, hvis den finder det nødvendigt, tillige sende betalingsoversigter for Betalingservice på papir. Hvis kunden, hvor denne har indgået tillægsaftale om elektronisk post (e-Boks) med PenSam Bank, ønsker specifikt at modtage betalingsoversigten på papir, skal dette aftales med PenSam Bank.

### 2.5 Ophør af betalingsaftaler

- 2.5.1 Kunden kan afmelde betalingsaftaler via Netbank. Afmeldte aftaler vil ikke fremgå af oversigten over betalingsaftaler i Netbank.

### 2.6 Opsigelse

- 2.6.1 Kunden kan kun opsig denne tillægsaftale med PenSam Bank, hvis kunden samtidig opsig den mellem kunden og PenSam Bank indgåede Aftale om Netbank.





# **Generelle regler for debitorer**

**i Betalingservice 1. januar 2018**

# Generelle regler for debitorer i Betalingservice 1. januar 2018

## 1. Hvad er Betalingservice?

Betalingservice er en betalingstjeneste, som kunden kan bruge til at betale regninger i danske kroner til de kreditorer, der er tilsluttet systemet. Når kunden har indgået en betalingsaftale, kan kreditor iværksætte betaling fra kundens til kreditors konto.

Betalingservice er beregnet til periodisk tilbagevendende betalinger, men kreditor kan også iværksætte engangsbetalinger eller undtagelsesvis bruge Betalingservice til udbetaling af fx overskydende acountobeløb til kunden.

Indgåelse af betalingsaftaler forudsætter, at kunden har indgået en tilslutningsaftale med PenSam Bank, jf. pkt. 3.

## 2. Definitioner

### 2.1 Kreditor

Kreditor er den virksomhed, som kunden betaler til ifølge betalingsaftalen.

### 2.2 Debitor

Kunden er debitor, som betaler ifølge betalingsaftalen.

### 2.3 Nets

Nets A/S, CVR-nr. 20 01 61 75, Lautrupbjerg 10, 2750 Ballerup, er det selskab, der udbyder Betalingservice. Nets er som udbyder af betalingstjenester underlagt Finanstilsynets tilsyn. Kunden kan rette henvendelse til Nets vedrørende Betalingservice på to måder. Du kan enten kontakte Nets' kundeservice telefonisk eller benytte en kontakformular. Begge dele findes på hjemmesiden betalingservice.dk.

### 2.4 Tilslutningsaftale

En tilslutningsaftale er en aftale mellem kunden og PenSam Bank om, at kunden kan bruge Betalingservice.

### 2.5 Betalingsaftale

En betalingsaftale er en aftale mellem kunden og kreditor om, at kreditor må benytte Betalingservice til at iværksætte betalinger fra kunden.

### 2.6 Betalingsoversigt

Betalingsoversigten er en oversigt, der viser den kommende måneds betalinger fra kundens konto. Kunden får betalingsoversigten på den måde, som kunden har aftalt med PenSam Bank dvs. digitalt eller med almindelig post.

### 2.7 Digital betalingsinformation

Digital betalingsinformation er digital levering af betalingsinformationer i kundens Netbank og/eller kundens digitale postkasse, fx eBooks. Digital betalingsinformation kan fx indeholde adviserings tekst fra kreditor og bilag medsendt som supplement til en betalingsoversigt.

### 2.8 Bankdag

Bankdage er alle dage, undtagen lørdage, søn- og helligdage, fredag efter Kristi Himmelfartsdag, grundlovsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag.

### 2.9 Betalingsdag

Betalingsdagen er den dag, hvor beløbet hæves på kundens konto. Betalinger bliver kun gennemført på bankdage.

### 2.10 Afvisning

Afvisning af en betaling medfører, at denne ikke gennemføres. Kunden kan afvise en kommende betaling, hvis betingelserne er opfyldt, jf. afsnit 9.

### 2.11 Tilbageførsel

Tilbageførsel af en betaling medfører, at beløbet tilbageføres fra kreditors konto til kundens konto. Kunden eller PenSam Bank kan anmode om tilbageførsel af en gennemført betaling, hvis betingelserne er opfyldt, jf. afsnit 9.

## 3. Tilmelding til Betalingservice ved tilslutningsaftalen

### 3.1 Tilslutningsaftalen

Det er en forudsætning for at bruge Betalingservice, at kunden har indgået en tilslutningsaftale med PenSam Bank.

Hvis kunden ønsker at bruge Betalingservice, skal kunden henvende sig til PenSam Bank. PenSam Bank er ikke

forpligtet til at indgå en tilslutningsaftale med kunden, men afgør efter en individuel vurdering, om kunden må bruge Betalingservice.

Når kunden har indgået en tilslutningsaftale med PenSam Bank, kan kunden indgå løbende betalingsaftaler.

Hvis kunden ikke har en tilslutningsaftale, har PenSam Bank ret til at tilbageføre eventuelle gennemførte betalinger og afmelde eventuelle betalingsaftaler i henhold til pkt. 9.3.

### 3.2 Regler

Når kunden indgår en tilslutningsaftale, forpligter kunden sig til at overholde Generelle regler for debitorer i Betalingservice.

## 4. Betalingsaftaler

### 4.1 Betalingsaftalers virkning

Når kunden indgår en betalingsaftale, giver kunden tilladelse til, at kreditor kan iværksætte overførsel af beløb mellem kundens og kreditors konto på den betalingsdag, som kreditor angiver.

### 4.2 Oprettelse af betalingsaftaler

Kunden kan oprette betalingsaftaler på én af følgende måder:

- Kunden kan indgå en betalingsaftale med kreditor, som registrerer betalingsaftalen til Nets.
- Kunden kan indgå betalingsaftaler med kreditorer via PenSam Bank fx i kundens Netbank.
- Kreditor kan på sin hjemmeside have opsat et link til en tilmeldingsformular hos Nets, hvor kunden kan indgå en betalingsaftale.
- Kunden kan indgå en betalingsaftale med kreditor via Nets' Betalings-service App.

Når kunden indgår en ny betalingsaftale, vil den fremgå af betalingsoversigten som nyoprettet.

Betalinger vil tidligst kunne ske via Betalingservice, når betalingsaftalen



fremgår af betalingsoversigten. Indtil da, må kunden betale til kreditor på anden vis.

#### 4.3 Identifikation og godkendelse

Hvis kunden indgår betalingsaftalen digitalt, skal kunden identificere sig og godkende betalingsaftalen med NemID. Herefter skal der ikke ske fornyet identifikation eller godkendelse, hver gang en betaling skal gennemføres.

Hvis betalingsaftalen ikke indgås digitalt, så skal kundens identitet og godkendelse kunne dokumenteres af kreditor eller PenSam Bank.

#### 4.4 Ændring af kontonummer

Hvis kunden ønsker at ændre den konto, som en betalingsaftale er tilknyttet, skal kunden aftale dette med PenSam Bank.

Hvis ændringen af kontonummeret skyldes, at kunden er ved at skifte pengeinstitut, skal kunden rette henvendelse til sit nye pengeinstitut.

### 5. Samtykke til behandling af personoplysninger

Kunden giver samtykke til, at Nets kan indsamle og behandle kundens personoplysninger i overensstemmelse med persondatapolitikken for Betalingsservice, som kunden kan finde på hjemmesiden [betalingsservice.dk](http://betalingsservice.dk) > menu > for private > FAQ. I politikken kan kunden også læse om sine rettigheder.

Kunden kan til enhver tid tilbagekalde sit samtykke, men så vil kunden ikke kunne bruge Betalingsservice. Kundens tilbagekaldelse af samtykke betragtes som kundens opsigelse af tilslutningsaftalen, jf. afsnit 12.

## 6. Advisering i Betalingsservice

### 6.1 Betalingsoversigten

Hvis kunden har betalinger i den kommende måned, vil kunden modtage én eller flere betalingsoversigter.

Kunden modtager som udgangspunkt betalingsoversigten digitalt. Der kan

være mulighed for at få betalingsoversigten på papir afhængig af, hvad PenSam Bank tilbyder.

Hvis kunden udelukkende modtager betalingsoversigten digitalt, skal kunden være opmærksom på reglerne om digital betalingsinformation i afsnit 7.

### 6.2 Hvornår får kunden betalingsoversigten?

Modtager kunden betalingsoversigten digitalt, vil denne være tilgængelige for kunden i Netbank og/eller kundens digitale postkasse inden månedsskiftet.

Hvis kunden har betalinger den kommende måned, vil Betalingsoversigten på papir være fremme hos kunden inden månedsskiftet, hvis postgangen er normal.

### 6.3 Betalingsoversigtens indhold

Beløbet, betalingsdagen, kreditors navn samt oplysninger om betalingen fremgår af betalingsoversigten, så kunden entydigt kan identificere betalingen.

Sammen med betalingsoversigten kan kunden modtage bilag med yderligere information fra kreditor.

### 6.4 Betalingsoversigten som faktura

Betalingsoversigten og medsendte bilag kan erstatte en faktura. Det samme gælder digital betalingsinformation.

### 6.5 Kopi af betalingsoversigten på papir

Kunden kan i PenSam bank bestille en kopi af betalingsoversigten. Kopien kan udskrives i det år, hvor betalingen er foretaget og de efterfølgende fem kalenderår. Kunden kan få oplyst prisen for kopien i PenSam Bank.

## 7. Særligt om digital betalingsinformation

### 7.1 Adgang til digital betalingsinformation

Kunden vil i sin Netbank og/eller sin digitale postkasse som minimum have adgang til digital betalingsinformation i den måned, hvor betalingen er foretaget, samt i de efterfølgende 13 måneder.

PenSam Bank kan oplyse kunden om, hvor længe den digitale betalingsinformation opbevares i kundens Netbank, mens udbyderen af den digitale postkasse kan oplyse, hvad der gælder for denne.

Hvis kunden har behov for at opbevare digital betalingsinformation i en længere periode, kan PenSam Bank og/eller udbyderen af kundens digitale postkasse oplyse kunden om kundens muligheder for at gemme eller udskrive betalingsinformationen. De kan også oplyse, hvordan kunden skal forholde sig, hvis kunden skifter pengeinstitut.

### 7.2 Kundens pligter ved digital betalingsinformation

Det er kundens ansvar at kontrollere, at kunden har modtaget betalingsoversigten og eventuelt supplerende betalingsinformation, som fx adviseringsringstekst fra kreditor og bilag medsendt som supplement.

Kunden skal straks kontakte PenSam Bank, hvis kunden ved månedsskiftet ikke har modtaget en forventet digital betalingsinformation, eller kunden har konstateret fejl i sit udstyr, der forhindrer kunden i at modtage betalingsinformationen digitalt. PenSam Bank vil da sørge for, at betalingsinformationen bliver fremsendt på ny - enten digitalt eller på papir.

Hvis kunden ikke henvender sig straks, risikerer kunden at overskride fristen for at afvise en betaling, jf. pkt. 9.1.

Det er kundens ansvar, at kundens eget udstyr som fx computer, programmel og internetopkobling er egnet til at modtage digital betalingsinformation. Kunden er også selv ansvarlig, hvis manglende adgang til informationen skyldes forhold hos fx kundens teleselskab eller kundens internetudbyder.

## 8. Gennemførelse af betalinger

### 8.1 Dækning på kundens konto

Der skal være dækning på kundens konto på betalingsdagen. Hvis der ikke

er dækning på kontoen den pågældende dag, er PenSam Bank berettiget til at tilbageføre betalinger, jf. pkt. 9.3.

### **8.2 Tidspunkt for gennemførelse af betalinger**

Beløbet hæves på kundens konto på den betalingsdag, som kreditor angiver på betalingsoversigten.

### **8.3 Fastsættelse af betalingsdag**

Kreditor skal angive en betalingsdag, som er i overensstemmelse med kundens og kreditors aftale. Kunden og kreditor skal aftale indbyrdes, hvis kreditor skal ændre en aftalt betalingsdag.

### **8.4 Betaling og kvittering**

Betaling fra kundens konto via Betalings-service anses som betaling med frigørende virkning for kunden.

Kunden er berettiget til at anse en konto-udskrift, hvoraf betalingen fremgår, som kvittering for gennemført betaling. Dette gælder dog ikke, hvis betalingen efterfølgende tilbageføres. Ønsker kunden en særskilt kvittering for en betaling, som er gennemført i løbet af de foregående 15 måneder, kan kunden bestille den i PenSam Bank.

Kunden kan få oplyst prisen i PenSam Bank.

### **8.5 Maksimal gennemførelsestid**

Den samlede gennemførelsestid er maksimalt én bankdag.

## **9. Afvisning og tilbageførsel af betalinger**

### **9.1 Generel afvisnings-/tilbageførselsfrist**

Kunden kan senest den 7. i betalingsmåneden afvise en kommende betaling eller anmode om tilbageførsel af en gennemført betaling i den pågældende måned.

Hvis kunden på betalingsoversigten for den kommende måned kan se, at der skal ske en betaling fx den 25., kan kunden senest afvise betalingen den 7. i betalingsmåneden.

Hvis betalingen allerede er gennemført, vil det overførte beløb blive tilbageført fra kreditors konto til kundens konto. Oplysninger om tilbageførslen vil fremgå af kundens posteringsoversigt eller kundens kontoudtog.

En betaling kan kun afvises eller tilbageføres i sin helhed.

Afvisningen eller tilbageførslen gælder kun den konkrete betaling og således ikke for fremtidige betalinger i henhold til betalingsaftalen. Ønsker kunden at standse fremtidige betalinger generelt, skal kunden afmelde sin betalingsaftale, jf. pkt. 11.1 eller bringe kundens tilslutningsaftale til ophør, hvis kunden slet ikke vil benytte Betalings-service i fremtiden, jf. pkt. 12.1.

### **9.2 Hvordan afviser/tilbagefører kunden en betaling?**

Kunden skal give PenSam Bank meddelelse senest den 7. i betalingsmåneden, hvis kunden ønsker at afvise/tilbageføre en betaling.

Kunden kan give meddelelsen digitalt i sin Netbank, ved brev til PenSam Bank eller på anden vis, hvis kunden har aftalt dette med PenSam Bank.

### **9.3 PenSam Bank's tilbageførsel af betalinger**

PenSam Bank kan tilbageføre en gennemført betaling i følgende situationer:

- Der er ikke dækning på kundens konto på betalingsdagen, og betalingen overstiger kr. 1.000,-.
- Kunden har ikke indgået tilslutningsaftale med PenSam Bank.
- PenSam Bank har hævet tilslutningsaftalen før betalingsdagen.
- Betalingsaftalen er bortfaldet, fordi kundens kontoforhold med PenSam Bank er ophørt før betalingsdagen.
- Der er fejl ved betalingsdata eller ved behandlingen af disse.

PenSam Bank anmodning om tilbageførsel skal være Nets i hænde senest 2 bankdage efter betalingsdagen.

Hvis Nets modtager anmodningen rettidigt, vil Nets sørge for, at det fulde beløb tilbageføres fra kreditors konto til kundens konto.

PenSam Bank vil give kunden meddelelse om tilbageførslen, når den er foretaget.

### **9.4 Udløb af frister**

Hvis den dag, hvor en frist for at anmode om afvisning eller tilbageførsel udløber, ikke er en bankdag, er fristen den første bankdag herefter.

## **10. Indsigelser**

### **10.1 Uautoriserede og fejlbehæftede betalinger**

En betaling anses for uautoriseret, hvis der ikke foreligger en gyldig betalingsaftale.

En betaling anses for fejlbehæftet, hvis den ikke er korrekt registreret og bogført, eller hvis betalingen er ramt af tekniske svigt eller andre tilsvarende fejl fra Nets' eller PenSam bank's side, fx hvis der er uoverensstemmelse mellem det adviserede og det bogførte beløb.

### **10.2 Kundens indsigelsesmuligheder**

Kunden kan over for PenSam Bank fremsætte indsigelse om,

- at en betaling er fejlbehæftet, eller
- at en betaling er uautoriseret, fordi kunden ikke har en betalingsaftale med kreditor om brug af Betalings-service i det pågældende skyldforhold.

Hvis kunden mener, at en gennemført betaling er fejlbehæftet eller uautoriseret, skal kunden henvende sig til PenSam Bank snarest muligt efter, at kunden er blevet bekendt med fejlen og senest 13 måneder efter betalingsdagen.

Hvis betalingen er fejlbehæftet eller uautoriseret, vil betalingen i sin helhed blive tilbageført via PenSam Bank. Kunden vil blive stillet, som om betalingen ikke var blevet gennemført.

### 10.3 Udløb af frister

Hvis den dag, hvor fristen for at fremsætte indsigelse udløber, ikke er en bankdag, er fristen den første bankdag herefter.

## 11. Ophør af betalingsaftaler

### 11.1 Kundens afmelding af en betalingsaftale

Kunden kan til enhver tid meddele PenSam Bank eller en kreditor, at kunden ønsker at afmelde en betalingsaftale.

### 11.2 Hvornår får en afmelding virkning?

Kundens afmelding af en betalingsaftale får virkning hurtigst muligt. En afmelding får senest virkning for betalinger, der skal finde sted 3 bankdage efter, at Nets har modtaget kundens afmelding fra PenSam Bank eller fra kreditor.

### 11.3 Bortfald af betalingsaftaler ved manglende brug

En betalingsaftale kan bortfalde, hvis betalingsaftalen ikke har været brugt inden for en periode på 15 måneder. Hvis en betalingsaftale bortfalder, vil kunden få meddelelse om dette på betalingsoversigten.

### 11.4 Bortfald ved ophør af tilslutningsaftale

Hvis kundens tilslutningsaftale med PenSam Bank ophører jf. pkt. 13.2, bortfalder alle betalingsaftaler tilmeldt under tilslutningsaftalen.

### 11.5 Hvis kreditor stopper med at bruge Betalingservice

Hvis kreditor ikke længere vil bruge Betalingservice, bortfalder kundens betalingsaftale med kreditor automatisk.

### 11.6 Konsekvens af afmelding eller bortfald

Når en betalingsaftale er afmeldt eller bortfaldet, kan kreditor ikke længere iværksætte betalinger fra kundens konto. Eventuelle betalinger, der er adviseret, men endnu ikke gennemført, vil ikke blive gennemført.

Ophørte betalingsaftaler vil fremgå af betalingsoversigten.

## 12. Kundens opsigelse af tilslutningsaftalen

### 12.1 Ingen frist for kundens opsigelse

Kunden kan til enhver tid skriftligt opsig sin tilslutningsaftale over for PenSam Bank.

### 12.2 Konsekvens af kundens opsigelse

Hvis kunden opsig tilslutningsaftalen, bortfalder alle betalingsaftaler, der er tilmeldt under denne. Det betyder, at kreditor fremover ikke kan bruge Betalingservice til at opkræve betalinger fra kunden.

Selvom betalinger fremgår af betalingsoversigten, vil disse ikke blive gennemført, hvis betalingsdagen ligger senere end tidspunktet for tilslutningsaftalens ophør.

### 12.3 Hvornår får opsigelsen virkning?

Kundens opsigelse af tilslutningsaftalen får virkning hurtigst muligt, dog senest for betalinger, der skal finde sted 3 bankdage efter, at PenSam Bank har modtaget opsigelsen.

## 13. PenSam Bank's opsigelse/ophævelse af tilslutningsaftalen

### 13.1 PenSam Bank's varsling af ophør

PenSam Bank kan opsig kundens tilslutningsaftale skriftligt med mindst 2 måneders varsel.

PenSam Bank kan endvidere hæve tilslutningsaftalen uden varsel, hvis kunden væsentlig misligholder sit aftaleforhold til PenSam Bank. Kunden vil i så fald modtage en skriftlig, begrundet meddelelse om dette fra PenSam Bank. Det gælder fx, hvis der gentagne gange ikke har været dækning på kundens konto, jf. pkt. 8.1.

### 13.2 Konsekvens af tilslutningsaftalens ophør

Hvis kundens tilslutningsaftale med PenSam Bank ophører, bortfalder de betalingsaftaler, der er tilmeldt under

tilslutningsaftalen. Det betyder, at kunden fremover ikke kan bruge Betalingservice til at betale sine kreditorer.

## 14. Hvis PenSam Bank ikke kan opfylde sine forpligtelser

Hvis en betaling i Betalingservice ikke gennemføres på grund af, at PenSam Bank er kommet under rekonstruktions- eller konkursbehandling, kan kreditor opkræve beløbet hos kunden på anden vis.

Kreditor kan i denne situation ikke gøre misligholdelsesbeføjelser gældende over for kunden som følge af, at betalingen ikke er blevet gennemført, hvis kunden betaler inden for den nye frist, kreditor har fastsat.

## 15. PenSam Bank's erstatningsansvar

PenSam Bank er erstatningsansvarlig, hvis den 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 Bank's 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 konfliktens årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af PenSam Bank, eller

- strejke, lockout, boykot eller blokade, uanset om konflikten er rettet mod eller iværksat af PenSam Bank selv eller dens organisation, og uanset konfliktens årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af PenSam Bank, eller
- 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, eller
- lovgivningen under alle omstændigheder gør PenSam Bank ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

## 16. Priser

Kunden skal henvende sig i PenSam Bank, hvis kunden ønsker at få oplyst eventuelle priser i tilknytning til Betalingsservice.

Enkelte kreditorer kræver betaling for brug af Betalingsservice. Kunden kan rette henvendelse til kreditor for at få oplyst omfanget heraf.

## 17. Ændring og udlevering af reglerne

### 17.1 Varsling af ændringer

Ændringer af disse regler, der er til ugunst for kunden, kan ske med 2 måneders varsel. Øvrige ændringer kan ske uden forudgående varsel. Kunden vil få besked om ændringer fx pr. e-mail, brevpost eller i kundens netbank.

### 17.2 Godkendelse af ændringer

Kunden anses for at have godkendt varslede ændringer, medmindre kunden meddeler PenSam Bank, at kunden ikke ønsker at være bundet af de nye vilkår. I så fald anses kunden for at have opsagt tilslutningsaftalen senest med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringerne træder i kraft.

### 17.3 Udlevering af regler

Kunden kan til enhver tid få genudleveret dette dokument med Generelle regler for debitorer i Betalingsservice hos PenSam Bank.

## 18. Lovvalg, værneting og tvister

Disse regler er undergivet dansk ret.

Kunden kan rette henvendelse til Nets, hvis de ønsker at klage over Nets eller Nets' produkter.

Hvis kunden ønsker at klage over kreditors opkrævning, skal kunden kontakte kreditor.

Tvister i forhold til kundens eller kreditors pengeinstitut kan indbringes for Pengeinstitutankenævnet samt for de ordinære domstole med PenSam Bank's hjemting som værneting.

Hvis tvisten vedrører Nets' udøvelse af virksomhed som betalingstjenestudbyder, kan sagen indbringes for Finanstilsynet.

Nets har tilladelse til at drive virksomhed som betalingsinstitut under Finanstilsynets FT-nr. 22002

## 19. Sprog

Disse generelle regler for debitorer i Betalingsservice er skrevet på dansk, og kommunikationen med kunden vil foregå på dansk.







**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

