

# Generelle regler for selvbetjening

## Generelle regler for selvbetjening - Privatkunder

Gældende fra den 1. januar 2018

### Selvbetjenings anvendelsesmuligheder

Du kan anvende selvbetjening til de funktioner, som fremgår af den separate selvbetjeningsaftale, som du har indgået med Rønde Sparekasse.

Selvbetjening dækker over flere adgangsmuligheder, Netbank, mobilbank etc. herefter kaldet "Netbank".

Er du under 18 år får du en udgave af Netbank med begrænsede anvendelsesmuligheder.

### Adgang til Netbank

Tilmelding til Rønde Sparekasses Netbank sker efter individuel vurdering af kundeforholdet. Rønde Sparekasse er berettiget til at afvise en tilmelding helt eller delvist.

### Fuldmagt

Din adgang til andre konti end dine egne, kræver udstedelse af en fuldmagt fra kontohaver. Rønde Sparekasse kan hjælpe hermed.

Fuldmagtsgiver hæfter for fuldmagtshavers dispositioner.

Du er selv ansvarlig for at fuldmagtshaveren får kendskab til fuldmagten og dens omfang samt disse "Generelle regler for selvbetjening".

### NemID

For at kunne anvende Netbank skal du have et NemID, der anvendes som sikkerhed i flere af selvbetjeningsløsningerne.

NemID består af bruger-id, en adgangskode og et nøglekort/nøgleviser, som angiver de koder (nøgler), som du skal indtaste sammen med dit bruger-id og dine adgangskode.

Du får ved tilmelding til Netbank oprettet et NemID hos DanID. Hvis du har NemID i forvejen, kan du anvende det eksisterende NemID i Netbank.

Afsnit 1 -3 i "Reglerne for NemID til Netbank og offentlig digital signatur" betragtes som en del af dine vilkår for brugen af Netbank. Her kan du bl.a. læse mere om opbevaring af bruger-id, adgangskode og nøglekort/nøgleviser samt om spærring af dit NemID.

Reglerne for NemID til Netbank og offentlig digital signatur findes på [www.NemID.nu](http://www.NemID.nu).

### Øvrige sikkerheds løsninger

#### Vilkår der er knyttet til opbevaring og anvendelse af brugernummer, brugernavn og adgangskoder

Koder udstedes afhængigt af hvilke systemer der er valgt på den separate selvbetjeningsaftale. Koder til nye brugere sendes i separat kodebrev umiddelbart efter indgåelse af selvbetjeningsaftalen og er af sikkerhedsmæssige hensyn kun gyldige i 2 måneder fra afsendelsen.

Brugernummer er et 11-cifret tal, der entydigt identificerer brugeren overfor systemerne. Brugernummeret dannes i forbindelse med brugerens tilmelding til systemerne og udleveres skriftligt på selvbetjeningsaftalen.

Brugernavn er et alias på mellem 8 og 34 karakterer, der entydigt identificerer brugeren overfor systemerne. Brugernavn vælges af brugeren i forbindelse med tilmeldingen til systemerne og kan erstatte brugernummeret ved adgang til systemerne.

Kort adgangskode er et 4-cifret tal, der, sammen med brugernummeret, giver brugeren adgang til systemerne. Kort adgangskode dannes første gang i forbindelse med brugerens tilmelding til systemerne og sendes i et separat kodebrev til brugeren uden at koden kommer til Rønde Sparekasses kendskab. I forbindelse med at brugeren logger på systemerne første gang skal koden ændres.

Adgangskoder bør læres udenad. Hvis du ikke kan lære koderne udenad, skal de opbevares forsvarligt, så andre ikke får kendskab til dem. Du har pligt til, med passende mellemrum, at kontrollere, at brugernummer og adgangskoder ikke er mistet.

SMSBank adgangskode er et 4-cifret tal, der, sammen med brugernummeret, giver brugeren adgang til systemerne. SMSBank adgangskode dannes første gang i forbindelse med brugerens tilmelding til systemerne og sendes i et separat kodebrev til brugeren uden at koden kommer til Rønde Sparekasses kendskab. I forbindelse med at brugeren logger på systemerne første gang skal koden ændres.

Brugernummer, brugernavn og adgangskoder skal altid opbevares hver for sig.

Adgangskoder må ikke lagres elektronisk i hukommelsen på telefon, mobiltelefon, pc eller andre enheder, der benyttes til kommunikation med systemet.

Du kan ændre adgangskoder via systemet og bør ændre koderne med passende mellemrum.

Adgangskoder må ikke overdrages til tredjemand, men må kun anvendes af dig personligt.

# Generelle regler for selvbetjening

Når du vælger koder bør du følge nedenstående retningslinier:

- Vælg altid koder der er svære at gætte.
- Undgå personlige data, mange ens tal eller bogstaver eller andre 'nemme' koder.
- Brug kun bogstaver fra a-z og A-Z samt til fra 0-9

## Forbehold om driftsforstyrrelser

Eventuelle tekniske fejl kan medføre en afbrydelse af din adgang til Netbank. Sådanne midlertidige afbrydelser vil så vidt muligt blive meddelt via Rønde Sparekasses hjemmeside.

## Modtagelse af meddelelser i Netbank

I Netbank findes en elektronisk postkasse, som Rønde Sparekasse benytter til at sende dig alle meddelelser, aftaler, vilkår og ændringer til.

Hvis du ønsker meddelelser, aftaler, vilkår m.v. fra Rønde Sparekasse tilsendt på papir, skal du aftale dette med Rønde Sparekasse. Rønde Sparekasse kan opkræve gebyr for at sende dokumenter til dig på papir.

Rønde Sparekasse kan altid beslutte at sende dig meddelelser, aftaler, vilkår m.v. på papir. Hvis Rønde Sparekasse beslutter dette, vil du ikke blive opkrævet et gebyr.

Hvis din adgang til Netbank spærres, uanset årsag vil du ikke kunne modtage meddelelser fra Rønde Sparekasse i den elektroniske postkasse.

## Din pligt til at kontakte Rønde Sparekasse

Du skal straks kontakte Rønde Sparekasse eller uden for åbningstiden Spærreservice, hvis du opdager eller har mistanke om at andre uberettiget anvender Netbank.

## Din pligt til at spærre adgangen til Netbank

Du skal straks spærre adgangen til Netbank, hvis du:

- Tror, at andre har fået eller kan have fået kendskab til nøgler på NemID-nøglekortet/nøgleviseren. Har mistet nøglekortet/nøgleviseren. Hvis du finder et bortkommet nøglekort/nøgleviser igen, skal det/den destrueres.
- Tror, at andre har fået eller kan have fået kendskab til din NemID-adgangskode, medmindre du har mulighed for straks at ændre adgangskoden via [www.NemID.nu](http://www.NemID.nu).
- Tror, at andre har fået eller kan have fået kendskab til øvrige brugernumre, brugernavne eller adgangskoder.

## Du kan selv spærre adgangen til Netbank på følgende måder :

- Ved henvendelse i Rønde Sparekasse
- Ved henvendelse til Spærreservice

Telefon nr. til Spærreservice findes på Rønde Sparekasses hjemmeside. Spærreservice er åben 24 timer i døgnet.

Du modtager en bekræftelse på spærringen med oplysning om tidspunktet for modtagelse af spærringen.

Du skal være opmærksom på, at en spærring af Netbank ikke samtidig dit NemID.

Du skal kontakte Rønde Sparekasse for at ophæve spærringen.

## Din pligt til at spærre NemID

Din pligt til at spærre dit NemID fremgår af punkt 3.5 i Regler for NemID til netbank og offentlig digital signatur. Reglerne for NemID til netbank og offentlig digital signatur finder du på [www.NemID.nu](http://www.NemID.nu).

## Rønde Sparekasses ret til at spærre din Netbank

Hvis du misligholder din aftale om brug af Rønde Sparekasses Netbank eller på anden måde misligholder dit engagement med Rønde Sparekasse, eller ved mistanke om misbrug, har Rønde Sparekasse ret til uden yderligere varsel at spærre din adgang til Netbank.

For at ophæve spærringen skal du kontakte Rønde Sparekasse.

## Afgivelse af betalingsordrer

Du kan afgive betalingsordrer i Netbank. Du skal i den forbindelse indtaste de nødvendige oplysninger, som fremgår af skærmbilledet i Netbank.

Oplysninger om seneste tidspunkter for afgivelse af betalingsordrer til gennemførelse samme arbejdsdag findes i Netbank eller på Rønde Sparekasses hjemmeside.

## Gennemførelsestid

Gennemførelsestiden er den tid, der går fra Rønde Sparekasse modtager betalingsordren, til beløbet er til rådighed hos modtagers pengeinstitut. Gennemførelsestiden er afhængig af den konkrete overførelsestype og valuta. Der er forskellige tidsfrister for, hvornår Rønde Sparekasse skal have modtaget en betalingsordre for at kunne gennemføre den til tiden. På Rønde Sparekasses hjemmeside er der oplysninger om seneste tidspunkt for modtagelse og gennemførelse af en betalingsordre. Du kan endvidere få yderligere information om gennemførelsestider i Rønde Sparekasse.

En betalingsordre vil altid blive hævet fra din konto på den betalingsdag som du har aftalt med Rønde Sparekasse.

Rønde Sparekasse er ikke forpligtet til at gennemføre betalingsordrer, hvis der ikke er fuld dækning for beløbet, eller hvor dine

# Generelle regler for selvbetjening

informationer om betalingsordren ikke er tilstrækkelige.

Anmelder du eller en eventuel fuldmagtsgiver betalingsstandsning, kommer under konkurs, indleder forhandling om gældssanering eller tvangsakkord, herunder frivillig akkord, eller afgår ved døden, er Rønde Sparekasse heller ikke forpligtet til at gennemføre betalingsordrer.

## Kontrol af betalingstransaktioner

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 til Rønde Sparekasse snarest muligt.

I posteringsoversigten i Netbank kan du se, alle transaktioner der er udført i en periode på op til minimum 13 måneder.

## Underretning

Rønde Sparekasse 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.

## Uautoriserede betalingstransaktioner

Hvis du mener, at der er gennemført en eller flere betalinger på dine betalingskonta som du ikke har godkendt eller foretaget, skal du henvende sig til Rønde Sparekasse snarest muligt efter, at du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Ved vurdering af, om du har henvendt sig rettidigt, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på sin konto. Under alle omstændigheder skal henvendelse til Rønde Sparekasse senest ske 13 måneder efter, at transaktionen er gennemført på din konto.

## Behandling af indsigelser

Når du har henvendt sig vedrørende en uautoriseret betalingstransaktion vil Rønde Sparekasse foretage en undersøgelse af din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive indsat på din konto.

Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil Rønde Sparekasse igen hæve beløbet på din konto. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af Netbank vil Rønde Sparekasse eventuelt kunne gøre ansvar gældende.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan Rønde Sparekasse kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev indsat på din konto, og indtil beløbet hæves igen, samt eventuelt gebyr for rekvirering af notakopi, jf. prislisten.

## Ansvar ved misbrug af private konti

Du har en selvrisiko på op til DKK 375,00 for tab som følge af andres uberettigede brug af din adgang til Netbank, når din NemID er anvendt.

Du hæfter med op til DKK 8.000,00 for tab som følge af andres uberettigede brug af Netbank, hvis Rønde Sparekasse godtgør, at din NemID har været anvendt, og

1. du har undladt at underrette Rønde Sparekasse snarest muligt efter at have fået kendskab til, at din adgangskode og/eller en eller flere af dine nøgler er kommet til den uberettigedes kendskab eller
2. du med fortsæt har overgivet adgangskoden og/eller en eller flere af dine nøgler til den der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug eller
3. du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Du hæfter uden beløbsbegrænsning for tab, der opstår som følge af andres uberettigede anvendelse af Netbank, når dit NemID er anvendt, og Rønde Sparekasse godtgør, at du har oplyst adgangskoden og/eller en eller flere af dine nøgler til den der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Du skal snarest muligt og senest inden 13 måneder give Rønde Sparekasse besked om et evt. misbrug. Ellers frafalder dit krav.

Du er ikke ansvarlig for uberettiget brug af Netbank, der finder sted, efter at du har bedt Rønde Sparekasse om at få din adgang til Netbank spærret.

Du kan læse mere om hæftelses- ansvarsreglerne i lov om betalinger §§97 - 102, som er vedlagt.

Er du under 18 år, vil dit ansvar blive vurderet i overensstemmelse med dels Værgemålslovens regler og reglerne om umyndiges erstatningsansvar samt lov om betalinger. Din selvrisiko på DKK 375,00 vil ikke blive gjort gældende.

## Rønde Sparekasses erstatningsansvar

Rønde Sparekasses ansvar er reguleret af bestemmelserne om ansvar i Rønde Sparekasses "Almindelige forretningsbetingelser".

## Samtykke til brug, opbevaring og videregivelse af personoplysninger

Ved tilmelding til Netbank giver du 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 f.eks. være cpr.nr., adresse og kontonummer.

Ved brug af Netbank registreres brugernummer, CPR-nr., kontohavers og en eventuel betalingsmodtagers kontonummer, beløb samt dato for transaktionen.

# Generelle regler for selvbetjening

Ved overførsel af beløb sender Rønde Sparekasse oplysninger om beløb, dato samt evt. kontohavers navneoplysninger og kontonummer videre til betalingsmodtager. Dette sker via betalingsmodtagers Rønde Sparekasse og dets data- og afregningscenter.

Oplysninger opbevares hos en eventuel betalingsmodtager, i betalingsmodtagers pengeinstitut og i Rønde Sparekasse.

Oplysningerne anvendes til Rønde Sparekasses bogføring og ved eventuel senere fejlretning.

Oplysningerne gives i øvrigt kun videre, når lovgivningen kræver det, f.eks. i forbindelse med overholdelse af hvidvaskloven, eller til brug for Pengeinstitutankenævnet eller retssager om krav opstået i forbindelse med brug af Netbank

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 Netbank.

## Din brug af oplysninger i Netbank

Din anvendelse af serviceydelser og oplysninger i Netbank, er alene til dit eget brug, og videregivelse heraf til andre mod eller uden vederlag er ikke tilladt.

## Ændring af vilkår

Rønde Sparekasse vil give dig besked, hvis der kommer nye funktioner i Netbank, der kan få betydning for din - især hvis det drejer sig om ansvarsreglerne.

## Varsling af ændringer

Ændringer af disse vilkår for brug af Rønde Sparekasses Netbank, der vedrører betalingstjenester og som er til ugunst for dig, kan ske med 2 måneders varsel.

Alle øvrige ændringer af disse vilkår, som er til ugunst for dig, varsles med 3 måneder.

## Ændringer der ikke varsles

Ændringer til disse vilkår, der ikke er til ugunst for dig, kan ske uden varsel.

Ændringer til disse vilkår, der er begrundet i sikkerhedsmæssige hensyn, kan ske uden varsel.

## Besked om ændringer

Du vil modtage meddelelse om ændringer enten skriftligt eller elektronisk

## Accept af ændringer

Ændringer af vilkårene betragtes som vedtaget, medmindre du inden datoen for ikrafttræden af ændringerne har meddelt Rønde Sparekasse, at du ikke ønsker at være bundet af de ændrede vilkår.

Såfremt du meddeler Rønde Sparekasse, at du ikke ønsker at være bundet af de ændrede vilkår, vil aftalen om brug af Rønde Sparekasses Netbank anses som ophørt på tidspunktet for ikrafttræden af de ændrede vilkår.

## Opsigelse

Du kan skriftligt og uden varsel opsigte aftalen om brug af Rønde Sparekasses Netbank.

Rønde Sparekasse kan skriftligt opsigte aftalen om din brug af Netbank med mindst 2 måneders varsel. I tilfælde af din misligholdelse er Rønde Sparekasse dog berettiget til at ophæve aftalen uden varsel.

## Omkostninger ved brug af Netbank

Du betaler eventuelle omkostninger i forbindelse med tilmelding og brug af Netbank. Priser fremgår af Rønde Sparekasses prisbog.

Rønde Sparekasse kan tage betaling for at forsøge at tilbageføre et beløb, hvor du ved en fejl har oplyst en forkert identifikationskode.

## Tekniske krav til dit udstyr

Du kan læse mere om de tekniske krav til brug af Rønde Sparekasses Netbank på Rønde Sparekasses hjemmeside.

## Support

Rønde Sparekasses it-support kan besvare dine spørgsmål om Rønde Sparekasses Netbank. På Rønde Sparekasses hjemmeside findes oplysninger om kontakt til support og åbningstider.

## Køb og salg af værdipapirer

For værdipapirhandel med Rønde Sparekasse gælder "Rønde Sparekasses regler for handel med værdipapirer". I Netbank kan ordrer om køb og salg af værdipapirer udføres som strakshandel, markedshandel eller som limithandel.

I Netbank kan du handle de fleste typer af ikke-komplekse værdipapirer.

Rønde Sparekasse forbeholder sig ret til at ændre i udbuddet af værdipapirer og ordretyper i Netbank

# Generelle regler for selvbetjening

## *Udelukkende ordreudførelse (execution only)*

I Netbank kan du foretage execution only-transaktioner. Når du handler værdipapirer i Netbank, sker det uden Rønde Sparekasses forudgående investeringsrådgivning eller indhentelse af oplysninger om dit kendskab, erfaring, finansielle situation eller investeringsformål.

Ved execution only-transaktioner har Rønde Sparekasse ikke vurderet om værdipapiret er hensigtsmæssigt for dig. Du nyder derfor ikke godt af de generelle regler om investorbeskyttelse.

Hvis du ønsker investeringsrådgivning om en konkret transaktion, anbefaler Rønde Sparekasse, at du henvender sig i filialen hos din rådgiver.

## *Altid risiko ved investering*

Du skal være opmærksom på, at al investering er forbundet med mulighed for både gevinst og tab.

## **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 betalingstransaktion, 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 betalere udbyder straks og senest ved afslutningen på den efterfølgende arbejdsdag tilbagebetale betaleren beløbet medmindre betalere 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 betale 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. Betalere hæfter kun efter stk. 3-5, hvis transaktionen er korrekt registreret og bogført, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Betalere 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 betalere 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 betalere med op til 8.000 kr. for tab som følge af andres uberettigede anvendelse af betalingstjenesten, hvis betalere udbyder godtgør, at den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning har været anvendt, og

1) at betalere har undladt at underrette betalere 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 betalere 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 betalere ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

Stk. 5. Betalere 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 betalere udbyder godtgør, at betalere med forsæt har oplyst den personlige sikkerhedsforanstaltning til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og at det er sket under omstændigheder, hvor betalere indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

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

1) efter at udbyderen har fået underretning om, at det til betalingstjenesten hørende betalingsinstrument er bortkommet, at en uberettiget person har fået kendskab til den personlige sikkerhedsforanstaltning, eller at betalere 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 udbydere 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 betalere udbyder tillige, hvis udbyderen ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre betalere har handlet svigagtigt. Betalingsmodtageren eller dennes udbyder skal godtgøre de tab, der er påført betalere 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 betalere udbyder tillige, hvis tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af det til

## Generelle regler for selvbetjening

betalingstjenesten hørende betalingsinstrument eller den til betalingstjenesten hørende personlige sikkerhedsforanstaltning ikke kunne opdages af betaleren forud for den uberegtigede anvendelse.

Stk. 9. Uanset stk. 3-5 hæfter betalerens udbyder tillige, hvis betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at der forelå en uberegtiget 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.

### Nyt eksemplar af vilkårene

Hvis du mister disse vilkår eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan du finde dem på Rønne Sparekasses hjemmeside [www.roendespar.dk](http://www.roendespar.dk) eller henvende sig i dit Rønne Sparekasse.