

## Almindelige forretningsbetingelser - privatkunder

### 1. Om forretningsbetingelserne

Bankens almindelige forretningsbetingelser gælder for alle forretninger eller aftaler mellem banken og dig, medmindre andet er aftalt.

Bankens almindelige forretningsbetingelser indeholder også oplysninger i henhold til betalingsloven og betragtes som en rammeaftale, hvor regler for brug af betalingskonti og betalingstjenester i øvrigt er beskrevet.

Vi kan ændre i forretningsbetingelserne uden varsel, hvis ændringen er til fordel for dig. Ellers vil ændringen ske med 3 måneders varsel.

Du kan se de gældende forretningsbetingelser på [www.kreditbanken.dk](http://www.kreditbanken.dk) eller kontakte din afdeling og få dem udleveret.

### 2. Indsamling og brug af oplysninger

Når du bliver kunde skal du give en række oplysninger til banken, herunder dit navn, adresse, CPR-nr., evt. CVR-nr. og du skal oplyse om dine skattemæssige forhold. Du skal dokumentere oplysningerne og vise pas eller anden dokumentation med billede og CPR-nr.

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

Vi behandler oplysninger om dig med det formål at foretage fx kunde-rådgivning, kundepleje, kundeadministration, kreditvurdering, intern risikostyring og markedsføring og for at kunne tilbyde dig finansielle ydelser af enhver art.

Ved brug af betalingskonti og betalingstjenester i øvrigt giver du samtykke til, at dine personoplysninger kan behandles til brug for at gennemføre den tjeneste, du har anmodet om, fx overførsel af beløb. I den forbindelse henter vi oplysninger fra dig, forretninger, pengeinstitutter og andre. Det gør vi udelukkende med det formål at gennemføre og korrigere betalinger, udarbejde kontoudskrifter, betalingsoversigter og lignende. Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke, men det betyder, at du ikke længere kan bruge betalingskonti og bankens betalings-tjenester i øvrigt.

Vi henter oplysninger fra Det Centrale Personregister og andre offentligt tilgængelige kilder og registre. Ved kreditvurdering undersøger vi, om der er oplysninger registreret om dig i kreditoplysningsbureauer og advarselsregistre. Vi opdaterer oplysningerne løbende.

Efter hvidvasklovgivningen er vi forpligtet til at undersøge baggrunden for og formålet med alle komplekse og usædvanlige transaktioner og aktiviteter samt notere resultatet af disse undersøgelser. Vi opbevarer alle disse oplysninger i mindst 5 år efter kundeforholdet er ophørt eller den enkelte transaktion er gennemført. Dog sletter vi personoplysninger 5 år efter kundeforholdet er ophørt eller den enkelte transaktion er gennemført.

Når vi beder dig om oplysninger, er det frivilligt, om du vil give os dem. Hvis ikke, kan det måske betyde, at vi ikke kan rådgive eller i øvrigt betjene dig.

### 3. Videregivelse af oplysninger

Banken videregiver oplysninger til andre, når det er nødvendigt for at kunne opfylde aftaler med dig, fx om overførsel af beløb.

Vi videregiver desuden de oplysninger, som loven kræver, fx indberetning til SKAT.

Misligholder du dine forpligtelser over for banken, kan vi indberette dig til kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter de gældende regler.

Er der mistanke om hvidvask eller terrorfinansiering, skal vi underrette SØIK (Statsadvokaten for særlig økonomisk og international kriminalitet) og oplyse baggrunden for underretningen. Vi kan videregive oplysninger om undersøgelser og underretning til SØIK til andre pengeinstitutter, hvis du også er kunde der. Vi er forpligtet til at udlevere oplysninger indhentet efter hvidvaskloven til Finanstilsynet, hvis de ønsker det.

Sædvanlige oplysninger om kundeforhold kan fx videregives uden samtykke til selskaber i koncernen og samarbejdspartnere til brug for varetægelse af administrative opgaver.

### 4. Bankens tavshedspligt og din ret til indsigt

Bankens medarbejdere har tavshedspligt og må ikke uberettiget videregive oplysninger, som de har fået kendskab til under deres arbejde i banken.

Du kan kontakte os og få at vide, hvilke oplysninger banken behandler om dig. Hvis du ønsker oplysningerne på skrift, kan vi kræve et gebyr for det.

Du kan dog ikke få oplyst, om vi har noteret oplysninger, og i givet fald hvilke, i forbindelse med de undersøgelser, som vi er forpligtet til at foretage efter hvidvasklovgivningen. Du kan heller ikke få oplyst, om vi underretter SØIK, eller hvilke oplysninger vi videregiver til SØIK, ved mistanke om hvidvask eller terrorfinansiering.

Opdager vi, at der er fejl i oplysninger om dig, eller oplysningerne er vildledende, retter eller sletter vi oplysningerne, så behandling kan ske på et rigtigt grundlag.

Har vi givet andre forkerte oplysninger, vil vi sørge for at rette fejlen.

Hvis du er utilfreds med, at vi behandler oplysninger om dig, eller med hvordan det sker, kan du klage til banken. Du kan desuden klage til Datatilsynet, Borgergade 28, 5. sal, 1300 København K.

### 5. Elektronisk kommunikation

Som kunde i banken har du eArkiv. Du kan se dit eArkiv via Kreditbankens NetBank eller via et særligt login.

Meddelelser fra banken, herunder kontoudskrifter, aftaler, vilkår og ændringer heri, modtager du som udgangspunkt i eArkiv. Du skal derfor holde øje med, om der er nyt i dit eArkiv. Du kan se meddelelser i eArkiv i mindst 5 år efter, at du har modtaget dem.

De meddelelser, du modtager i eArkiv, kan du mod gebyr også modtage på papir eller i e-Boks. Du kan tilvælge papirudskrifter/e-Boks i dit eArkiv eller henvende dig til din rådgiver.

Har du i øvrigt e-Boks, kan banken altid vælge at sende meddelelser til information og aftaler til elektronisk underskrift i din e-Boks.

Du kan logge på din e-Boks via NetBank eller via [e-Boks.dk](http://e-Boks.dk).

Hvis det offentlige skifter til en anden elektronisk postboks end e-Boks, kan banken tilsvarende vælge at benytte denne elektroniske postboks.

### 6. Fuldmagt

Du kan skriftligt give andre fuldmagt til at disponere på dine vegne over for banken. Fuldmagten gælder, indtil vi får skriftlig besked fra dig om, at den er tilbagekaldt eller ændret.

Indgår du sammen med andre aftale om en fælles konto, kan I hver især disponere alene over kontoen, medmindre andet er aftalt.

Fuldmagten ophører ved din død, og vi spærre konti, depoter og bokse, også dem, du har sammen med andre.

### 7. Registrering af kommunikation

Banken registrerer kommunikation med dig og optager visse telefonsamtaler, fx vedr. investering. Disse registreringer og samtaler er tilgængelige for dig i minimum fem år, hvis du kontakter banken herom.

### 8. Rente og provision

Du kan se rente- og provisionssatser for ind- og udlån i bankens afdelinger, på [www.kreditbanken.dk](http://www.kreditbanken.dk) eller du kan spørge om dem.

Rente- og provisionssatser er variable, hvis ikke du og banken udtrykkeligt har aftalt andet. At satserne er variable betyder, at vi kan ændre satserne.

Vi kan altid **uden varsel** ændre variable satser, når ændringen er til fordel for dig.

Vi kan nedsætte variable rentesatser på indlån og forhøje dem på udlån **uden varsel**, hvis:

- inden- eller udenlandske ændringer i penge- eller kreditpolitik har betydning for banken, fordi det almindelige renteniveau påvirkes.
- anden udvikling i det almindelige renteniveau, fx på penge- og obligationsmarkederne, er af betydning for banken.
- ændringer i udefra kommende forhold, som banken ikke har indflydelse på, men som har betydning for banken fx skatter og afgifter.

og med **1 måneds varsel**, hvis:

- de forhold ændrer sig, som har haft betydning for fastsættelsen af dine individuelle rentevilkår.
- banken ændrer sin generelle rente- og prisfastsættelse af forretningsmæssige grunde, uden at det skyldes udviklingen i det almindelige renteniveau. Forretningsmæssige grunde kan fx være en mere hensigtsmæssig anvendelse af bankens ressourcer eller kapacitet, eller en forbedret indtjening.

For boliglån kan vi af samme årsager kun forhøje renten med 3 måneders varsel.

Vi ændrer provisionssatser og andre satser, der i konkrete aftaler er benævnt fx "tillæg" eller "marginal", efter samme retningslinjer, som gælder for ændring af rentesatser.

Vi oplyser om ændring af satser.

Har du indlån på opsigelse, kan du, i en periode på 14 dage efter renteændringen er trådt i kraft, hæve dit indlån uden fradrag i renten, hvis varsel om renteændring er kortere end den opsigelsesfrist, der gælder for kontoen.

## 9. Valørregler, rente- og provisionsberegning

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

**Valørdagen** (rentedatoen) er den dag, hvor en indbetaling, udbetaling eller anden kontobevægelse får virkning for beregning af renter på en konto.

**Registreringsdagen** er den dag, hvor banken registrerer en bevægelse på en konto.

**Bogføringsdagen** er den bankdag, hvor en registreret kontobevægelse bogføres. En kontobevægelse bogføres den bankdag, hvor banken modtager beløbet og senest førstkommande bankdag efter registreringen.

**Bankdage/ekspeditionsdage** er alle dage undtagen lørdage, søn- og helligdage, grundlovsdag, fredag efter Kristi himmelfartsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag.

Når banken har registreret en kontobevægelse, vil den fremgå af oversigter over kontoens posteringer og være opstillet i rækkefølge i forhold til registreringsdagen.

Valørdagen er ved

- kontant indbetaling i DKK eller EUR på en betalingskonto i DKK eller EUR: bogføringsdagen.
- kontant indbetaling i øvrigt og indbetalinger med kort: som hovedregel første bankdag efter bogføringsdagen.
- overførsler fra andre kunder i Kreditbanken til betalingskonti: bogføringsdagen.
- overførsler fra andre kunder i Kreditbanken til andre konti end betalingskonti: første bankdag efter bogføringsdagen.
- overførsler modtaget fra andre danske pengeinstitutter til betalingskonti: bogføringsdagen.
- overførsler modtaget fra andre danske pengeinstitutter til andre konti end betalingskonti: første bankdag efter bogføringsdagen.
- løn og leverandørbetalinger: den dag du kan disponere over beløbet (normalt samme dag som bogføringsdagen).
- kontant udbetaling i Kreditbanken, herunder også med kort: ekspeditionsdagen.
- hævnning af kontanter i pengeautomat på ikke-bankdage: første bankdag efter hævnningen.

- brug af betalingskort i betalingsterminal: bogføringsdagen.

- overførsel mellem egne konti i Kreditbanken i samme valuta: bogføringsdagen.

- overførsel mellem egne konti i Kreditbanken i EUR/DKK: bogføringsdagen.

- overførsel mellem egne konti i Kreditbanken i forskellige valutaer: bogføringsdagen. I visse tilfælde skal der dog tages højde for internationale banklukkedage.

For så vidt angår udenlandske overførsler og overførsler i fremmed valuta i øvrigt henvises til afsnit vedrørende betalingstransaktioner i valuta.

## 10. Tilskrivning af rente og provision

Banken tilskriver din tilgodehavende rente én gang årligt.

Banken hæver skyldig rente og provision enten månedsvis, kvartalsvis eller halvårligt.

Banken kan beslutte ikke at tilskrive rentebeløb under en vis størrelse.

## 11. Gebyr

Banken tager gebyr for serviceydelser og for at besvare forespørgsler fra offentlige myndigheder.

Vi beregner gebyrer enten som et fast beløb for ydelsen eller som en procentsats eller en timesats i forhold til ydelsens omfang. Vi kan kombinere beregningsmetoderne.

Vi oplyser om de mest almindelige gebyrer i en prisliste, som du kan få i banken eller se på [www.kreditbanken.dk](http://www.kreditbanken.dk).

Vi kan **uden varsel** nedsætte gebyrer.

Vi kan forhøje løbende gebyrer, som du betaler i et bestående kontraktforhold, med **1 måneds varsel**, hvis:

- markedsmæssige forhold, fx konkurrencemæssige eller indtjeningsmæssige forhold, begrunder en ændring for én eller flere kontotyper.

Vi kan forhøje løbende gebyrer, som du betaler i et bestående kontraktforhold (*herunder boliglån*), med **3 måneders varsel**, hvis:

- de forhold ændrer sig, som har haft betydning for fastsættelsen af dine individuelle gebyrvilkår.
- banken ændrer sin generelle gebyrstruktur og prisfastsættelse af forretningsmæssige grunde. Forretningsmæssige grunde kan bl.a. være en mere hensigtsmæssig anvendelse af bankens ressourcer eller kapacitet eller en forbedret indtjening.

I bestående kontraktforhold kan banken af forretningsmæssige årsager indføre gebyr for serviceydelser, som du ikke tidligere har betalt for. Vi kan indføre gebyrer med **3 måneders varsel**.

Vi kan **uden varsel** indføre eller forhøje gebyrer for enkeltstående serviceydelser og for nye aftaler.

Vi oplyser om ændring af gebyrer.

## 12. Overtræksrente, rykkergebyr m.v.

Hvis en konto misligholdes ved overtræk, ved restance eller ved udnyttelse i strid med aftalen, kan banken kræve en overtræksrente. Hvis kontoen ophæves som følge af misligholdelse, kan banken kræve en misligholdelsesrente.

Banken kan kræve

- gebyr for at udsende rykkerbreve
- gebyr for overdragelse til inkasso
- dækning af udgifter til inkasso og juridisk bistand hertil.

Du kan se størrelsen af rykkergebyret i bankens rykkerbrev og prisliste. Du kan kontakte os, hvis du vil høre nærmere om øvrige gebyrer, overtræksrenten og misligholdelsesrenten. Har du en betalingskonto, fremgår satsen for overtræk af dit kontoudskrift.

Banken kan vælge at standse rentetilskrivningen administrativt og regnskabsmæssigt på misligholdte fordringer. Det betyder ikke, at vi giver afkald på at få forrentet vores krav og på at kræve dækning for

senere påløbne omkostninger. Dette gælder, uanset hvad der fremgår af oversigter over kontoens posteringer, selvbetjeningsystemer m.v.

### 13. Forbehold ved indbetalinger

Indbetalinger, der ikke sker kontant, bogfører banken med det forbehold, at vi modtager beløbet endeligt.

Forbeholdet gælder, selvom det ikke er nævnt på kvitteringer eller i andre meddelelser om indbetalingen.

Banken kan efter aftale med andre pengeinstitutter være forpligtet til at tilbageføre beløb, fx beløb, der er overført som følge af svindel.

Indbetalinger kan være registreret og være til disposition før bogføringsdagen. Banken indberetter til offentlige myndigheder ud fra bogføringsdagen. Du er ansvarlig for, at indbetalinger foretages i så god tid, at beløbet indberettes som tilsigtet.

Banken kan tilbageføre beløb, der er indsat på din konto ved en åbenbar fejl fra bankens side, fx hvis det samme beløb indsettes to gange.

### 14. Kontrol af kontoudskrifter

Du er forpligtet til løbende at gennemgå posteringerne på dine konti. Er der posteringer, som du ikke kan vedkende dig, skal du snarest muligt kontakte banken.

Indsigelser vedrørende betalingstransaktioner, omfattet af betalingsloven, skal dog ske, inden der er gået 13 måneder efter, at transaktionen er gennemført.

### 15. Betalinger fra dine konti

**Betalingskonti** er alle konti, der er oprettet til at gennemføre betalingstransaktioner.

Banken fastsætter, hvilke kontotyper der er betalingskonti, og du kan derfor ikke gennemføre betalingstransaktioner fra alle dine konti i banken.

**Gennemførelsestiden** er den tid, det tager, inden en betalingstransaktion registreres på modtagerens konto. Den maksimale gennemførelsestid for betalinger er én bankdag, dog maksimalt to bankdage for papirbase-rede betalinger, fx indbetalingskort. Der gælder dog særlige vilkår for udenlandske betalinger og betalinger i fremmed valuta, som du kan se på [www.kreditbanken.dk](http://www.kreditbanken.dk) eller få udleveret i banken.

Modtager vi en betalingsordre mod slutningen af en bankdag, anser vi betalingsordren som modtaget den næste bankdag. Hvornår bankdagen slutter, afhænger af, hvilken type betalingsordre, du afgiver. Du kan kontakte banken for at få oplyst sluttidspunktet for de forskellige typer af betalingstransaktioner.

Udbetalinger kan være registreret før bogføringsdagen og kan have påvirket din dispositionssaldo. Banken indberetter til offentlige myndigheder ud fra bogføringsdagen. Du er ansvarlig for at foretage udbetalinger i så god tid, at beløbet indberettes som tilsigtet.

**Du kan tilbagekalde** betalingsordrer til og med bankdagen inden den bankdag, du ønskede, at ordren skulle gennemføres. Du kan tilbagekalde betalingsordrer indenfor de frister, der gælder for de enkelte typer af betalingstransaktioner.

**Banken kan afvise en betalingsordre**, hvis der ikke er dækning på den konto, betalingen skal haves på.

### 16. Modregning

Banken kan - uden at give dig besked først - modregne ethvert forfaldent tilgodehavende hos dig i dit indestående i banken eller i ethvert andet tilgodehavende, som du har eller får hos banken.

Vi modregner ikke i den del af din løn eller offentlige ydelser mv., som er nødvendig til at dække dine almindelige leveomkostninger.

Vi modregner ikke i indestående på konti, der efter loven eller særlig aftale er sikret mod kreditorforfølgning.

### 17. Kundeforholdets ophør

Du kan opsige kundeforholdet uden varsel, hvis du og banken ikke har aftalt andet.

Vi kan opsige kundeforholdet med et rimeligt og sædvanligt varsel efter almindelig pengeinstitutpraksis. Ved opsigelse fra bankens side har du krav på en begrundelse.

Kan du ikke acceptere ændringer i regler vedrørende betalings tjenester, skal du give besked til banken, inden ændringen træder i kraft. Du afmelder samtidig de betalings tjenester, ændringen vedrører.

Når kundeforholdet opsiges eller ophører, kan vi opsige garanti- og kautionsforpligtelser og frigøre os fra andre forpligtelser, som er indgået for dig. Desuden er du forpligtet til at frigøre banken fra alle forpligtelser, som vi har indgået på dine vegne, eller stille den sikkerhed, som vi kræver.

Du har adgang til dit eArkiv mindst 13 måneder efter, at dit kunde-forhold er ophørt.

### 18. Betalingstransaktioner i valuta

For udenlandske betalinger og betalinger i fremmed valuta gælder Generelle betingelser for overførsler til og fra udlandet, som du kan se på [www.kreditbanken.dk](http://www.kreditbanken.dk) eller få udleveret i banken.

For betalingstransaktioner omfattet af betalingsloven, hvor der sker omveksling mellem to valutaer, anvender vi følgende principper for fastsættelse af kursen:

**Noteringskurs.** Vi fastsætter kursen på baggrund af Kreditbankens opgørelseskurs med tillæg og fradrag. Tillæg og fradrag afhænger af det konkrete valutakryds.

Hvilket princip, vi anvender for betalingstransaktionen, afhænger af både transaktionstype og valuta. Du kan kontakte banken for at få oplyst princippet, den kurs og det eventuelle tillæg eller fradrag, vi anvender.

Oplysninger om noteringskurser kan ses i NetBank eller oplyses ved henvendelse til banken.

### 19. Forretninger i udlandet

Skal banken udføre forretninger i udlandet på dine vegne, vælger vi en forretningsforbindelse. Vi er ikke ansvarlige for mulige fejl begået af den valgte forretningsforbindelse og for, om denne kan opfylde sine forpligtelser.

Du og banken skal overholde de retsregler, sædvaner og forretningsbetingelser, der gælder for aftalen med forretningsforbindelsen.

Når du overfører penge til udlandet, skal du være opmærksom på, at der kan blive videregivet oplysninger til de amerikanske myndigheder. SWIFT er et internationalt datanetværk, der overfører betalinger mellem lande. SWIFT er i henhold til amerikansk lovgivning forpligtet til at udlevere oplysninger, hvis de har mistanke om finansiering af kriminalitet eller terrorisme, når der gennemføres betalinger.

### 20. Ved uenighed med banken

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

Er du fortsat ikke enig med os, efter at have drøftet problemstillingen med din afdeling, kan du klage til den klageansvarlige. Du kan få oplyst hvem der er bankens klageansvarlige ved henvendelse til banken eller på [www.kreditbanken.dk](http://www.kreditbanken.dk).

Herefter kan du klage til Pengeinstitutankenævnet, Amaliegade 8B, 2., Postboks 9029, 1256 København K., pengeinstitutankenævnet.dk.

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

Du kan klage over bankens overholdelse af den finansielle lovgivning til Finanstilsynet.

### 21. Bankens erstatningsansvar

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

Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar, er vi 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 banken selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne.

- svigt i bankens 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 banken selv eller dens organisation og uanset konfliktens årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af banken.

- andre omstændigheder, som er uden for bankens kontrol.

Bankens ansvarsfrihed gælder ikke, hvis

- banken 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 banken ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

## **22. Samarbejdspartnere**

Efter bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder skal vi oplyse om, at vi får betaling for formidling og salg af vores samarbejdspartners produkter.

Du kan få oplysninger om vores samarbejdspartnere i bankens afdelinger eller på [www.kreditbanken.dk](http://www.kreditbanken.dk).

## **23. Garantiformuen**

Som kunde i banken er du gennem Garantiformuen (Garantiordningen for indskydere og investorer) i et vist omfang sikret mod tab. Du kan læse om dækningens omfang på [www.kreditbanken.dk](http://www.kreditbanken.dk) eller på [gii.dk](http://gii.dk).

## **24. Tilsynsmyndighed**

Banken - reg.nr. 7930 - er under tilsyn af Finanstilsynet, Århusgade 110, 2100 København Ø, [finansstilsynet.dk](http://finansstilsynet.dk).

## **25. Lovvalg og værneting**

Eventuelle retssager afgøres efter dansk ret og ved en dansk domstol.

Gældende fra 1. maj 2018