

Dokumentnummer 2021-10-05-10.45.47.603750

## **Aftale om Netbank**

Kunden og Frørup Andelskasse, Sportsvænget 2, 5871 Frørup, post@froerupandelskasse.dk, har dags dato indgået følgende aftale om kundens tilslutning til Frørup Andelskasses Netbank.

### **1. Netbank**

1.1 Denne aftale fastlægger vilkårene for kundens tilslutning til og brug af Netbank. Vilkårene fremgår af de følgende sider, som kunden har modtaget og accepteret, samt regler for brug af Netbanks sikkerhedsløsning, NemID/MitID, jf. pkt. 2.1.1 i Vilkår for Netbank. Endvidere gælder Frørup Andelskasses til enhver tid gældende Almindelige Forretningsbetingelser, hvoraf de nuværende fremgår af bilaget hertil.

1.2 Aftalen omfatter samtlige af kundens nuværende og fremtidige konti og depoter i Frørup Andelskasse med de ændringer, der løbende aftales med kunden.

1.3 Ved indgåelse af denne aftale forpligter kunden sig til:

- a) at træffe alle nødvendige foranstaltninger for at beskytte kundens personlige sikkerhedsoplysninger, jf. pkt. 2.1. i Vilkår for Netbank
- b) at anvende Netbank i overensstemmelse med denne aftale, og
- c) snarest muligt at underrette Frørup Andelskasse, når kunden bliver opmærksom på tab, uberettiget tilegnelse af kundens personlige sikkerhedsoplysninger eller anden uberettiget brug af Netbank.

1.4 Kunden erklærer endvidere at være gjort bekendt med, og accepterer, at adgangen til Netbank er personlig for kunden, og at der skal indgås særskilt aftale med Frørup Andelskasse, såfremt andre personer eller selskaber skal have adgang til kundens konti.

1.5 Kunden er for egen regning forpligtet til at holde sit udstyr og nødvendige programmer til opkobling via internet intakt, om nødvendigt efter Frørup Andelskasses anvisninger.

1.6 Kunden har pligt til at sikre, at der er installeret og aktiveret et passende antivirusprogram på computeren, samt at sikre at programmet er opdateret.

### **2. Indhold**

2.1 Netbank giver kunden adgang til elektronisk at disponere over kundens konti ved overførsler m.v., ligesom kunden kan indhente oplysninger vedrørende kundens konti og depoter m.v. Netbank giver også kunden mulighed for elektronisk at indgå og godkende aftaler med Frørup Andelskasse. Ved kundens tilslutning og brug af Netbank via Mobilbank, jf. pkt. 2.1.2 i Vilkår for Netbank, kan kunden benytte udvalgte Netbank-funktioner via mobile enheder (smartphones og lignende). Frørup Andelskasse forbeholder sig ret til i forhold til kunden at fravælge en eller flere funktionaliteter ved varsling herom.

2.2 Kundens anvendelse af NemID/MitID ved tilslutning til og godkendelse af økonomiske transaktioner i Netbank følger de til enhver tid gældende regler for brug af NemID/MitID, som kunden modtager fra Nets DanID A/S eller har modtaget i forbindelse med oprettelse af MitID. Reglerne er endvidere tilgængelige på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu) samt [www.mitid.dk](http://www.mitid.dk).

2.3 Kunden kan via Netbank indgå aftaler med Frørup Andelskasse, herunder aftaler om yderligere funktioner eller produkter i Netbank. Kunden modtager i den forbindelse oplysning, om Frørup Andelskasse eller de konkrete forhold giver kunden en fortrydelsesret vedrørende den pågældende disposition mv. Ved dispositioner og betalinger, som kunden ønsker gennemført straks, på en given dato eller inden en given frist, vil den fortrydelsesret, som kunden eventuelt tillægges i henhold til gældende forbrugerlovgivning eller indrømmes af Frørup Andelskasse, kun finde anvendelse frem til det tidspunkt, hvor kundens bestilling skal opfyldes af Frørup Andelskasse.

2.4 Yderligere funktioner i Netbank, der reguleres ifølge særskilte tillægsaftaler til denne aftale, vil følge disse tillægsaftalers bestemmelser i det omfang, de fraviger denne aftale med Vilkår for Netbank. Dette gælder bl.a. regler om tilbagekaldelse af ordrer og frister for indsigelse mod betalingstransaktioner, og det gælder for ændringer og opsigelse af de særskilte tillægsaftaler.

2.5 Der er i Netbank mulighed for, at kunden kan angive sin NemKonto, der vil blive oplyst til offentlige myndigheder som kundens NemKonto i henhold til lov om offentlige betalinger. Kunden har selv ansvaret for at oplyse om anden konto eller at ændre sin NemKonto, hvis det måtte ønskes. Kunden må også selv sørge for at oplyse særlige offentlige myndigheder, som skal foretage betaling til en alternativ anvist konto. Kunden kan ændre sin NemKonto i Netbank, men ikke afmelde eller slette denne, hvilket skal ske via en offentlig myndighed eller [www.nemkonto.dk](http://www.nemkonto.dk).

2.6 Netbank indeholder en budgetfunktion, hvorved kunden gives mulighed for at lægge et budget. Alle beregninger i budgetfunktionen er udelukkende vejledende, og Frørup Andelskasse tager forbehold for fejl i disse. Frørup Andelskasse anbefaler derfor, at kunden tager kontakt til Frørup Andelskasse, inden kunden foretager større økonomiske dispositioner i tillid til beregningerne.

### 3. Dokumentation

3.1 Oplysninger om posteringer, der fremgår af Netbank, er ikke nødvendigvis endelige. Kunden er selv ansvarlig for at kontrollere, at betalingsanmodninger gennemføres, ved gennemgang af bevægelser på saldi, forespørgsler på og senere kontrol af posteringer og eventuelle kontoudskrifter.

3.2 Kunden accepterer, at posteringsoversigter, eventuelle kontoudtog, handelsnotaer og anden dokumentation kan modtages i elektronisk form. Kunden er selv ansvarlig for at hente og printe elektroniske udtag og dokumenter.

### 4. Ansvar

4.1 Frørup Andelskasse er til enhver tid berettiget til, uden ansvar, at afvise at gennemføre betalinger, overførsler mv., såfremt begrænsninger aftalt med Frørup Andelskasse overskrides, eller såfremt der ikke er dækning for en overførsel. Frørup Andelskasse er ikke ansvarlig for tab, som kunden måtte lide som følge af driftsforstyrrelser, der forhindrer anvendelsen af systemet, eller som følge af afbrydelser i kundens adgang til at indhente information eller afgive instruktioner. **Frørup Andelskasses ansvar er i øvrigt begrænset jf. vilkårene nedenfor, hvortil der henvises.**

### 5. Ændringer og opsigelse

5.1 Indholdet af Netbank og vilkårene herfor ændres løbende. Ændringer i denne aftale kan ske i overensstemmelse med pkt. 8 i Vilkår for Netbank. Såfremt Netbank tilføres ny funktionalitet, som er gebyrbelagt, eller som kan få væsentlige økonomiske konsekvenser for kunden, varsles dette overfor kunden i overensstemmelse med Vilkår for Netbank, eller kunden tilmeldes funktionen særskilt via Netbank eller ved aftale med Frørup Andelskasse.

5.2 Aftalen kan opsiges af parterne i overensstemmelse med pkt. 9 i Vilkår for Netbank.

### 6. Indgåelse

6.1 Denne aftale indgås og godkendes af kunden elektronisk i Netbank.

### 7. Sprog mv.

7.1 Aftalen indgås på dansk og al kommunikation mellem kunden og Frørup Andelskasse skal foregå på dansk.

7.2 Kunden kan til enhver tid anmode om at modtage aftalen og de oplysninger og betingelser, hvortil der henvises i aftalen, på papir eller andet varigt medium. Frørup Andelskasse kan stille oplysningerne til rådighed for kunden i Netbank.

## Vilkår for Netbank

### 1. Definitioner

#### 1.1 Kunden

Kunden er den person, som indgår aftale med Frørup Andelskasse om brug af Netbank. Tilslutningen sker efter individuel vurdering af kundeforholdet, og Frørup Andelskasse er berettiget til at afvise at indgå aftale med en kunde.

#### 1.2 Netbank

Netbank er en betalingstjeneste, der er underlagt reglerne i Lov om betalinger. Loven finder også anvendelse på betalingstransaktioner, der gennemføres på kundens betalingskonti i Netbank. Netbank giver også kunden mulighed for elektronisk at indgå og godkende andre aftaler med Frørup Andelskasse. Elektronisk indgåede og godkendte aftaler er ikke betalingstjenester, medmindre dette fremgår af den konkrete aftale.

#### 1.3 Betalingstransaktion

En betalingstransaktion er en handling, der iværksættes af en betaler, på vegne af en betaler eller af en betalingsmodtager med henblik på at indbetale, overføre eller hæve midler uden hensyn til eventuelle underliggende forpligtelser mellem betaleren og betalingsmodtageren. Dette vil eksempelvis være en ordre om indbetaling eller overførsel fra en betalingskonto, som afgives af kunden i Netbank, eller af betalingsmodtager efter aftale med kunden.

#### 1.4 Betalingskonto

En betalingskonto er en konto oprettet med henblik på at gennemføre betalingstransaktioner. Kunden kan i Netbank disponere over betalingskonti ved betalings- og overførselsordrer. Eksempelvis er kundens løn- og budgetkonto omfattet.

## 1.5 Øvrige konti

Øvrige konti er de konti, som ikke er betalingskonti, eksempelvis depoter eller konti, som kunden alene kan foretage forespørgsler på.

## 1.6 Arbejdsdag

Lørdage, søn- og helligdage, grundlovsdag, fredag efter Kristi Himmelfartsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag er ikke arbejdsdage.

## 1.7 Personlige sikkerhedsoplysninger

Ved personlige sikkerhedsoplysninger forstås, at kunden autentificerer sig - som anvist - med NemID eller MitID.

Med NemID sker dette med kundens brugerID, adgangskode og nøglekoder (ved anvendelse af NemID), eller kundens brugernummer/CPRnummer, selvvalgt pinkode og nøglekoder fra kundens NemID (ved tilslutning via Mobilbank).

Med MitID sker dette med kundens bruger-ID/brugernavn samt et af kunden valgt MitID identifikationsmiddel. Adgangskode er kun til MitID kodeviser, chip og kodeoplæser.

## 2. Anvendelse af Netbank

### 2.1 Adgang til Netbank og sikkerhedsløsninger

Kunden tilsluttes Netbank ved opkobling via internettet fra en browser på en enhed med Netbanks sikkerhedsløsning, NemID eller MitID, jf. pkt. 2.1.1.

Kunden kan endvidere tilsluttes Netbank via Mobilbank ved opkobling via internettet fra en mobil enhed (smartphone eller lignende) med en sikkerhedsløsning bestående af et brugernummer/CPR-nummer og en selvvalgt pinkode og NemID/MitID jf. pkt. 2.1.2.

#### 2.1.1 Adgang med NemID/MitID

2.1.1.1a NemID består af et bruger-ID, en adgangskode og et nøglekort eller en anden enhed, fx en nøgleapp på en telefon, som angiver den kode (nøgle), som kunden skal indtaste sammen med kundens bruger-ID og adgangskode.

2.1.1.1b MitID består af et bruger-ID/brugernavn, samt et af kunden valgt MitID identifikationsmiddel. Adgangskode er kun til MitID kodeviser, chip og kodeoplæser. Første gang kunden logger på kan denne - via særskilt boks - blive bedt om at angive CPR-nummer, for at Frørup Andelskasse kan matche dem til en kunde via CPR. Dette er en forudsætning for at kunne fortsætte.

2.1.1.2 Når kunden tilsluttes Netbank knyttes kundens via NemID/MitID til kundens bruger i Netbank

2.1.1.3 Hver gang kunden skal anvende Netbank, skal kunden autentificere sig - som anvist - med NemID/MitID. Ved efterfølgende godkendelse af transaktioner skal kunden ligeledes autentificere sig med NemID/MitID.

2.1.1.4 Kundens anvendelse af NemID i Netbank fremgår af regler for brug af NemID, som kunden har modtaget fra Nets DanID A/S, og som er tilgængelige på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu). Kunden skal overholde disse regler, herunder reglerne for opbevaring af bruger-ID, adgangskode og nøglekort samt sikkerhed ved brug, både ved tilslutning til Netbank og ved godkendelse af transaktioner i Netbank.

2.1.1.5 Kundens anvendelse af NemID/MitID i Netbank fremgår af regler for brug af NemID/MitID, som kunden har modtaget fra Nets DanID A/S ved oprettelsen, og som er tilgængelige på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu) samt [www.mitid.dk](http://www.mitid.dk). Kunden skal overholde disse regler, herunder reglerne for identifikationsmiddel samt sikkerhed ved brug, både ved tilslutning til Netbank og ved godkendelse af transaktioner i Netbank.

2.1.1.6 NemID kan kun fortsat anvendes i en overgangsperiode, hvorefter det udgår, og kunden skal derfor have oprettet et MitID og være migreret over fra NemID til MitID. Frørup Andelskasse kan lukke for adgangen til Netbank, hvis kunden jf. den tidsangivelse Frørup Andelskasse angiver overfor kunden, ikke er gået over til at anvende MitID hos Frørup Andelskasse.

Når kundens NemID er migreret til MitID, kan NemID ikke længere benyttes i Frørup Andelskasse.

#### 2.1.2 Adgang via Mobilbank

2.1.2.1 Adgang via Mobilbank kræver, at kunden har en mobil enhed (smartphone eller lignende) med internetopkobling. Den mobile enhed skal have et styresystem, der understøtter den applikation, som kunden skal downloade for at anvende Netbank via Mobilbank. De tekniske krav kan findes på [www.tjekpc.dk](http://www.tjekpc.dk). Information om de udvalgte funktioner og fremgangsmåden ved anvendelse af Mobilbank kan findes på Frørup Andelskasses hjemmeside.

2.1.2.2 Kunden skal i forvejen have adgang til Netbank ved hjælp af NemID/MitID og have tilmeldt funktionen i Netbank.

2.1.2.3 Kunden skal herefter oprette en selvvalgt pinkode, der bør læres udenad eller opbevares utilgængeligt for andre. Vælg en kode, der er svær at bryde. Brug derfor ikke koder med mange ens tal eller andre nemme koder som fx fødselsdato.

2.1.2.4 Kunden får adgang til Mobilbank ved at indtaste brugernummer/CPR-nummer og den selvvalgte pinkode. Desuden skal kunden ved ibrugtagning af Mobilbank, og i få andre situationer, anvende NemID/MitID.

2.1.2.5 Brugernummer og den selvvalgte pinkode er personlige og må ikke overdrages til andre. Den selvvalgte pinkode bør læres udenad. Kunden må ikke oplyse koden til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til koden. Såfremt kunden ikke lærer koden udenad eller ønsker at opbevare koden, skal koden opbevares forsvarligt. Koden må aldrig opbevares sammen med bruger-nummeret/CPR-nummeret. Reglerne for brug af kundens NemID/MitID fremgår af reglerne for NemID/MitID, jf. pkt. 2.1.1.

2.1.2.6 Efter 3 fejlagtige indtastninger af pinkoden afbrydes forbindelsen, og adgangen til Mobilbank spærres automatisk af sikkerhedshensyn. Kunden kan i Netbank se dato og tidspunkt for spærringen.

### 2.1.3 Generelt om anvendelse af Netbank

2.1.3.1 Kunden godkender økonomisk bindende transaktioner i Netbank ved at kunden autentificerer - som anvist - med NemID/MitID.

2.1.3.2 Kunden kan indgå og godkende aftaler med Frørup Andelskasse elektronisk i Netbank.

2.1.3.3 Ved visse transaktioner og aftaler kan Frørup Andelskasse af sikkerhedsmæssige årsager kræve, at kunden udover at autentificere sig - som anvist - med NemID/MitID bekræfter transaktionen og kundens identitet via en supplerende funktion i Netbank - fx ved indtastning af en engangskode, der sendes via SMS til kundens mobiltelefon.

Oplysninger om begrænsninger ved visse transaktioner i Netbank kan fås ved henvendelse til Frørup Andelskasse.

2.1.3.4 Såfremt kunden ikke har opfyldt de krav eller tilvejebringer den information, som kræves af den eller de supplerende funktioner, som Frørup Andelskasse kan vælge at anvende ved visse transaktioner og aftaler (fx nummeret til kundens mobiltelefon), kan Frørup Andelskasse begrænse kundens adgang til at foretage disse transaktioner og indgå disse aftaler i Netbank.

2.1.3.5 Kunden kan ændre sin adgangskode og den selvvalgte pinkode eller oplyse nyt mobiltelefonnummer i Netbank i Netbanks åbningstid. Endvidere kan kunden oplyse nyt mobiltelefonnummer ved henvendelse til Frørup Andelskasse.

2.1.3.6 Kunden kan anvende Netbank og dens funktioner i Netbanks åbningstid. Netbank kan ikke anvendes, såfremt Frørup Andelskasse eller BEC (som er Frørup Andelskasses datacentral) inddrages i en arbejdskonflikt. Ved en sådan konflikts begyndelse og ophør, vil kunden hurtigst muligt blive orienteret herom. Netbank kan heller ikke anvendes, hvis der i øvrigt er tekniske driftsforstyrrelser.

## 2.2 Fuldmagt

2.2.1 Kundens adgang til Netbank er strengt personlig. Kunden må ikke give andre adgang til at anvende sin Netbank-adgang eller personlige sikkerhedsoplysninger. Kunden kan kun give andre adgang til konti m.v. omfattet af denne aftale eller af tillægsaftaler til denne aftale ved at give en særskilt fuldmagt hertil, og kun såfremt den befuldmægtigede er kunde i Frørup Andelskasse.

2.2.2 Fuldmagten skal være skriftlig og utvetydig og have et indhold som Fuldmagt til selvbetjeningssystemer. Fuldmagtsforholdet skal endvidere godkendes af Frørup Andelskasse. Fuldmagtshaveren indgår selvstændig Netbank-aftale for at få elektronisk adgang til konti m.v., som er omfattet af fuldmagten.

## 2.3 Spærring

### 2.3.1 Kundens pligt til at spærre Netbank-adgangen

2.3.1.1 Kunden er forpligtet til at kontakte Frørup Andelskasse snarest muligt på telefonnummer 65432550 eller spærre for Netbank-adgangen via Netbank, hvis:

- \* en anden får kendskab til kundens personlige sikkerhedsoplysninger
- \* kunden opdager eller har mistanke om, at kundens Netbank-adgang er blevet misbrugt
- \* kunden på anden måde får mistanke om, at kundens Netbank-adgang kan blive misbrugt

2.3.1.2 Uden for Frørup Andelskasses eller Netbanks åbningstid kan kunden spærre for adgangen til Netbank ved henvendelse til Nets A/S på telefonnummer +45 44 89 29 29, der svarer døgnet rundt. Der skal oplyses navn, adresse, hvilket pengeinstitut kundens Netbankaftale er tilknyttet og om muligt CPR-nummer samt nøglekortnummer eller bruger-ID.

2.3.1.3 Frørup Andelskasse fremsender en skriftlig bekræftelse med tidspunktet for modtagelsen af og årsagen til spærringen til kunden.

### 2.3.2 Frørup Andelskasses ret til at spærre kundens Netbank-adgang

2.3.2.1 Frørup Andelskasse er berettiget til at spærre adgangen til Netbank, hvis:

- \* Frørup Andelskasse spærre de konti, der er knyttet til Netbank.
- \* der er begrundet mistanke om misbrug af kundens konti, herunder såfremt kunden overtræder vilkårene i denne aftale eller aftalte begrænsninger i anvendelsen af kundens konti. Dette gælder også, hvis der vedrørende betalingskonti med tilknyttet kreditfacilitet er væsentligt forhøjet risiko for, at kunden ikke kan opfylde sine forpligtelser.
- \* der er begrundet mistanke om misbrug af kundens personlige sikkerhedsoplysninger i forbindelse med elektronisk aftaleindgåelse.

\* der er begrundet mistanke om virus, hackerangreb eller lignende sikkerhedsmæssige årsager, herunder ved 3 fejlagtige indtastninger af den selvvalgte pinkode.

2.3.2.2 Frørup Andelskasse underretter kunden skriftligt inden spærringen, hvis muligt, eller umiddelbart efter spærringen med oplysning om tidspunktet for spærringen og om muligt årsagen hertil, medmindre oplysning om årsag vil skade hensynet til sikkerheden i Netbank. Frørup Andelskasse ophæver spærringen, når årsagerne til spærringen ikke længere er tilstede.

2.3.2.3 Genåbning af Netbank kan i øvrigt ske ved henvendelse til Frørup Andelskasse. Såfremt kundens selvvalgte pinkode for adgang via Mobilbank er spærret, skal kunden selv åbne spærringen i Netbank.

### 2.3.3 Konsekvenser af spærring

2.3.3.1 Spærringen afskærer adgang til Netbank. Allerede bogførte transaktioner er ikke omfattet af spærringen. Frørup Andelskasse vil så vidt muligt foranledige, at transaktioner, der endnu ikke er bogførte, men hvor ordre er afgivet, standses. En afgiven ordre kan dog ikke altid standses, uanset at transaktionen ikke er bogført. Endnu ikke gennemførte udbetalinger af låneprovenu eller andre transaktioner, som følger af aftaler indgået og godkendt elektronisk af kunden i Netbank, suspenderes så vidt muligt.

### 2.4 Elektronisk aftaleindgåelse

2.4.1 Kunden kan indgå og godkende aftaler med Frørup Andelskasse elektronisk i Netbank ved indtastning af kundens personlige sikkerhedsoplysninger.

2.4.2 Når kunden har godkendt dokumenter eller aftaler i Netbank ved indtastning af kundens personlige sikkerhedsoplysninger, bliver kunden forpligtet over for Frørup Andelskasse, på samme måde, som hvis kunden skrev under med sin fysiske underskrift.

2.4.3 For elektronisk aftaleindgåelse gælder disse vilkår med mindre andet fremgår af de konkrete aftaledokumenter. Ansvarsreglerne for elektronisk aftaleindgåelse følger af nedenstående pkt. 6, og bestemmelserne i nedenstående pkt. 4 og pkt. 5 finder således ikke anvendelse på elektronisk aftaleindgåelse.

2.4.4 Ansvarsreglerne for aftaler, der er indgået og godkendt elektronisk af kunden, vil være forskellige for de enkelte aftaler og vil fremgå af den enkelte aftales indhold. Nedenstående pkt. 4 og pkt. 5 finder således ikke anvendelse på aftaler indgået og godkendt elektronisk, medmindre dette udtrykkelig fremgår af de konkrete aftaler.

2.4.5 Når en elektronisk indgået aftale er godkendt, kan kunden alene opsige eller ophæve aftalen i henhold til aftalens bestemmelser.

### 2.5 Kundens afgivelse af ordrer

2.5.1 Kunden kan afgive ordrer i Netbank ved at indtaste de oplysninger, der angives i systemet.

2.5.2 For at gennemføre en betalingstransaktion, skal kunden i Netbank vælge den betalingskonto, hvorfra betalingen skal foretages og indtaste oplysninger vedrørende betalingsmodtager, eksempelvis reg.nr. og kontonummer, IBAN-nr. og Swift-kode (ved overførsel til udlandet), FI-kreditørnummer (ved indbetalingskort) og eventuelle andre oplysninger, der er påkrævede for at identificere betalingsmodtager som angivet i Netbank.

2.5.3 Frørup Andelskasse kan vælge at udbyde en eller flere af nedenstående overførselstyper:

- a) Standardoverførsel
- b) Sammedagsoverførsel
- c) Straksoverførsel

2.5.4 Kunden kan vælge mellem de overførselstyper, som Frørup Andelskasse til enhver tid udbyder.

2.5.5 Kunden godkender ordren ved at indtaste sine personlige sikkerhedsoplysninger og eventuelt bekræfte transaktionen og kundens identitet via en supplerende funktion i Netbank, jf. pkt. 2.1.3.3.

2.5.6 Frørup Andelskasse betragter en ordre vedrørende en betalingstransaktion, der er gennemført i overensstemmelse med den entydige identifikationskode, kunden har angivet i ordren, som korrekt gennemført.

2.5.7. En ordre vedrørende en betalingstransaktion anses for modtaget af Frørup Andelskasse den dag, hvor kunden godkender ordren i Netbank. En ordre vedrørende en betalingstransaktion, der godkendes af kunden med en senere betalingsdato, anses som modtaget på denne dato.

Hvis den dag, hvor kunden godkender ordren i Netbank, eller den senere dag, som kunden har valgt som betalingsdato, ikke er en arbejdsdag, anses ordren først for modtaget den kommende arbejdsdag.

Dette gælder dog ikke for betalingstransaktioner, der afgives som straksoverførsel, idet kunden kan anvende straksoverførsel til at overføre i realtid 365 dage om året.

2.5.8 Ved betalingstransaktioner, der afgives som sammedagsoverførsel, gælder særlige tidsfrister for, hvornår Frørup Andelskasse skal have modtaget en ordre om en betalingstransaktion for, at ordren kan gennemføres på den ønskede dag. Ved betalingstransaktioner, der afgives som straksoverførsel, sker overførslen umiddelbart efter, ordren om overførsel er modtaget, hvis betalingsmodtagerens pengeinstitut godkender, at overførslen kan foretages. Kunden kan få yderligere oplysninger om frister, afgivelse af ordrer og gennemførelsestid i Netbank ved henvendelse til Frørup Andelskasse.

## 2.6 Begrænsninger i gennemførelsen (dækning mv.)

2.6.1 Betalinger og overførsler gennemføres kun, hvis der er dækning på den pågældende konto.

2.6.2 Betalinger, der er oprettet med betalingsdato senere end dags dato, vil blive gennemført på den angivne forfaldsdato, hvis der er dækning for alle betalinger, der forfalder på den pågældende dag. Såfremt det samlede beløb af de forfaldne betalinger overstiger det disponible beløb på kontoen, vil alle betalingerne blive afvist, og forfaldsdatoen vil blive ændret til næste bankdag, hvor proceduren gentages. Hvis en eller flere af de afviste betalinger skal gennemføres indenfor det disponible beløb på kontoen, skal den/de afviste betalinger godkendes på ny.

2.6.3 Frørup Andelskasse er ikke forpligtet til at gennemføre betalinger, såfremt kunden kommer under insolvensbehandling eller afgår ved døden.

## 2.7 Maksimal gennemførelsestid

2.7.1 En ordre vedrørende en betalingstransaktion vil altid blive hævet fra kundens konto på den betalingsdag, som kunden har anført i ordren (jf. dog pkt. 2.6 ovenfor).

2.7.2 Betalingstransaktioner i Danmark i danske kroner der afgives som standardoverførsel gennemføres (indgår på modtagerens konto) senest ved afslutningen af den førstkomende arbejdsdag efter den betalingsdag, som kunden har anført i ordren (jf. dog pkt. 2.6 om dækning og pkt. 2.5.7 om modtagelse af ordrer og tidsfrister ovenfor). Betalingstransaktioner i Danmark i danske kroner, der afgives som sammedagsoverførsel gennemføres samme dag (jf. dog pkt. 2.6 om dækning, pkt. 2.5.7 om modtagelse af ordrer og pkt. 2.5.8 om tidsfrister ovenfor). Betalingstransaktioner i Danmark i danske kroner, der afgives som straksoverførsel gennemføres i realtid, 24-timer i døgnet, 365 dage om året (jf. dog pkt. 2.6 om dækning). Kunden kan få yderligere oplysninger om Frørup Andelskasses forventede maksimale gennemførelsestid og vilkårene for anvendelse af sammedagsoverførsel og straksoverførsel ved henvendelse til Frørup Andelskasse, idet Frørup Andelskasse dog ikke er ansvarlig for, at overførslen sker indenfor den forventede maksimale gennemførelsestid.

2.7.3 Der gælder særlige gennemførelsestider for betalingstransaktioner til udlandet eller i udenlandsk valuta.

2.7.4 Oplysning om gennemførelsestid for alle betalingstransaktioner kan fås ved henvendelse til Frørup Andelskasse.

## 2.8 Tilbagekaldelse og afvisning af ordrer

2.8.1 En ordre om en betalingstransaktion kan tilbagekaldes via Netbank i Netbanks åbningstid senest dagen før den valgte betalingsdato.

2.8.2 Tilbagekaldelse af ordrer om en betalingstransaktion samme dag, som transaktionen skal gennemføres, kan kun ske ved henvendelse til Frørup Andelskasse og kun såfremt ordren endnu ikke er afsendt til betalingsmodtageren. Frørup Andelskasse kan opkræve et gebyr for tilbagekaldelsen.

2.8.3 Hvis kunden ikke længere har adgang til en konto/et depot via Netbank efter ophør af denne aftale, hvis en konto/et depot spærres af Frørup Andelskasse, eller hvis kontoen/depotet er udgået på betalingsdagen, vil ikke bogførte transaktioner som udgangspunkt ikke blive gennemført.

2.8.4 Frørup Andelskasse kan, men har ikke pligt til, ud fra et konkret skøn ændre eller afvise en ordre afgivet af kunden, såfremt Frørup Andelskasse vurderer, at ordren eller dele heraf er udtryk for en fejl fra kundens side.

2.8.5 Ændres eller afvises en ordre af Frørup Andelskasse, informerer Frørup Andelskasse kunden herom uden ugrundet ophold ved telefonisk henvendelse og ved elektronisk besked eller almindelig post. Hvis afvisningen vedrører en betalingstransaktion, angiver Frørup Andelskasse begrundelsen for afvisningen samt proceduren for at rette den fejl, som har ført til afvisningen.

## 2.9 Kontoudskrift og kontrol

2.9.1 Såfremt der har været bevægelser på kundens betalingskonti og øvrige konti/depoter, stilles oplysninger herom dagligt til rådighed for kunden via posteringsoversigter mv. i Netbank. Oplysninger vedrørende kundens betalingskonti er tilgængelige i Netbank i minimum 13 måneder.

2.9.2 Elektronisk indgåede aftaler er tilgængelige for kunden i Netbank i 5 år efter, at kunden har godkendt aftalen. Kunden kan herudover til enhver tid få elektronisk indgåede aftaler tilsendt ved at kontakte Frørup Andelskasse.

2.9.3 Herudover kan der fremsendes udskrifter og anden dokumentation, herunder handelsnotaer mv. elektronisk eller på papir, i overensstemmelse med regler for konti og depoter samt aftaler med Frørup Andelskasse. Frørup Andelskasse kan kræve et gebyr herfor.

2.9.4 Kunden er selv ansvarlig for at hente, printe og gemme elektroniske udtog, aftaler og dokumenter mv.

2.9.5 Kunden har pligt til løbende at kontrollere posteringer på kundens konti via posteringsoversigterne i Netbank samt ved kontrol af indhold i eventuelle kontoudtog, handelsnotater og anden dokumentation vedrørende kundens konti. Kunden skal være opmærksom på fristen i pkt. 2.11 nedenfor.

2.9.6 Såfremt kunden ved kontrollen opdager transaktioner, som kunden ikke har godkendt eller foretaget, skal kunden henvende sig til Frørup Andelskasse snarest muligt.

2.9.7 Der kan på posteringsoversigter i Netbank og eventuelle kontoudtog mv. være posteringer, der ikke er endeligt indgået på kontoen/depotet. Kunden har mulighed for at rekvirere en kopi af dokumentation fra tidligere perioder mod eventuel betaling af gebyrer jf. Frørup Andelskasses Almindelige Forretningsbetingelser. Dokumentationen kan udskrives i løbende år plus 5 år.

## 2.10 Underretning

2.10.1 Frørup Andelskasse vil underrette kunden om mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler. Underretningen kan f.eks. ske ved telefonisk henvendelse til kunden, meddelelse i Netbank eller anden tilsvarende sikker procedure.

## 2.11 Uautoriserede betalingstransaktioner

2.11.1 Hvis kunden mener, at der er gennemført en eller flere betalingstransaktioner på kundens betalingskonto, som kunden ikke har godkendt eller foretaget, skal kunden henvende sig i Frørup Andelskasse snarest muligt efter, at kunden er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Ved vurderingen af, om kunden har henvendt sig rettidigt, vil der blive lagt vægt på kundens pligt til løbende at gennemgå posteringer på kundens konto, jf. pkt. 2.9.5. Under alle omstændigheder skal henvendelse til Frørup Andelskasse senest ske 13 måneder efter, at transaktionen er gennemført på kundens konto.

## 2.12 Omkostninger

2.12.1 Omkostninger og gebyrer i forbindelse med kundens tilslutning og brug af Netbank og dens funktioner fremgår af Frørup Andelskasses prisliste.

2.12.2 Frørup Andelskasse stiller mindst en gang om måneden oplysninger om konkrete gebyrer tilknyttet kundens betalingskonto til rådighed i Netbank. For kundens øvrige konto, stilles oplysninger om konkrete gebyrer til rådighed i Netbank og i forbindelse med eventuelle udskrifter og anden dokumentation, der fremsendes til kunden i overensstemmelse med regler for konto og depoter samt aftaler med Frørup Andelskasse.

## 2.13 Besked til banken

2.13.1 Netbank muliggør, at kunden kan afsende beskeder til Frørup Andelskasse via Netbank. Der bør ikke ved besked til Frørup Andelskasse via Netbank instrueres betalinger, overførsler eller andre dispositioner og herunder evt. køb eller salg af værdipapirer, uanset om sådanne dispositioner i øvrigt ville kunne foretages i Netbank.

2.13.2 Der kan være forsinkelser eller forhindringer for, at Frørup Andelskasse får adgang til beskeder via Netbank, uanset om en besked bekræftes afsendt i Netbank. Hvis det er vigtigt, hvornår Frørup Andelskasse læser en besked, bør kunden ikke alene anvende *besked til banken*, men skal samtidig rette henvendelse direkte til banken udenom Netbank.

# 3. Anvendelse af systemet, ejendomsret og datasikkerhed

## 3.1 Ejendomsret til og anvendelse af Netbank

3.1.1 Frørup Andelskasse har ejendomsretten og ophavsretten til den software og de systemer, der anvendes i Netbank, bortset fra kundens eget eller licensieret software til internetadgang. Kunden har alene begrænset brugsret til Netbank, så længe denne aftale er gældende. Det er ikke tilladt at ændre i softwaren eller kopiere den.

3.1.2 Den adgang, der gives til via Netbank at anvende software med tilhørende serviceydelser, er alene til kundens eget brug, og videregivelse heraf til andre mod eller uden vederlag er ikke tilladt.

3.1.3 Netbank er kontrolleret og fundet fri for virus inden kundens opkobling dertil.

3.1.4 Kunden er for egen regning forpligtet til at holde udstyret og den nødvendige software til opkobling via internet intakt, om nødvendigt efter Frørup Andelskasses anvisninger.

3.1.5 Kunden har pligt til at sikre, at der er installeret og aktiveret et passende antivirusprogram på computeren, samt at sikre at softwaren er opdateret.

3.1.6 De tekniske krav til kundens udstyr, styresystem, internetadgang mv. fremgår af [www.tjekpc.dk](http://www.tjekpc.dk).

3.1.7 Før kunden anvender Netbank skal kunden kontrollere, at computeren samt software og data er fri for virus. Er dette ikke tilfældet, må Netbank ikke benyttes.

3.1.8 Ved anvendelse af Netbank skal kunden sikre, at Netbank eller den relevante applikation til Mobilbank er distribueret af Frørup Andelskasse eller Frørup Andelskasses edbcentral, som er BEC a.m.b.a. (BEC).

3.1.9 Frørup Andelskasse forbeholder sig ret til uden varsel at foretage ændringer i såvel Frørup Andelskasses software som registre, der ligger til grund for de aftalte serviceydelser.

## 3.2 Datasikkerhed

3.2.1 Frørup Andelskasse og BEC har i videst muligt omfang truffet foranstaltninger til opretholdelse af datasikkerhed, herunder til hindring af tredjemands uberettigede adgang til kundens data. Frørup Andelskasse kan dog ikke garantere, at Netbank er 100% sikret.

3.2.2 Hverken Frørup Andelskasse eller BEC er ansvarlig for, at oplysninger kommer til tredjemands kendskab som følge af fejl i datatransmissionerne eller ved tredjemands indtrængen på datatransmissionsforbindelsen.

3.2.3 Kunden er forpligtet til straks at underrette Frørup Andelskasse om enhver uregelmæssighed, kunden måtte blive opmærksom på vedrørende data og brugersikkerheden, herunder eventuelt misbrug af kundens personlige sikkerhedsoplysninger.

### 3.3 Samtykke til brug, opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger og oplysninger om indkøb mv.

3.3.1 Ved tilmelding til Netbank giver kunden samtykke til, at der kan ske behandling af kundens 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-nummer, adresse og kontonummer. Kunden kan til enhver tid tilbagekalde sit samtykke, men kunden skal være opmærksom på, at kunden i så fald ikke kan bruge Netbank.

3.3.2 Ved brug af Netbank kan der til brug for identifikation samt af sikkerhedsmæssige hensyn ske registrering af bruger-ID, kundens og en eventuel betalingsmodtagers kontonummer, beløb, dato for transaktionen og data om de anvendte systemer (fx type og version for anvendt operativsystem og data om installationen, serienummer på netkort og harddisk med videre). Såfremt Netbank benyttes til overførsel af beløb, vil oplysning om beløb samt dato for transaktionen blive videresendt til betalingsmodtageren af Frørup Andelskasse. Oplysninger om afsenders navn, adresse mv. vil blive videresendt i den form, de er registreret i Frørup Andelskasse, eller kunden selv har registreret. Beløbsmodtager modtager disse oplysninger via eget pengeinstitut.

3.3.3 Ved brug af Netbank til overførsel af penge til udlandet, kan der blive givet oplysninger videre til de amerikanske myndigheder i tilfælde, hvor der er mistanke om, at overførslen sker til finansiering af kriminalitet eller terrorisme.

3.3.4 Oplysninger videregives i øvrigt kun, hvor lovgivningen kræver det eller til brug for retssager mellem kunden og Frørup Andelskasse eller i øvrigt i overensstemmelse med Frørup Andelskasses Almindelige Forretningsbetingelser.

3.3.5 Oplysninger opbevares hos en eventuel betalingsmodtager, i betalingsmodtagerens pengeinstitut og i Frørup Andelskasse. Oplysningerne anvendes til Frørup Andelskasses bogføring, i kontoudskrifter og ved eventuel senere fejlretning. Oplysninger opbevares i 5 år.

3.3.6 Ved kundens anvendelse af NemID/MitID ved tilslutning til og brug af Netbank, videregiver Frørup Andelskasse visse oplysninger om kunden til Nets DanID A/S som databehandler i overensstemmelse med regler for brug af NemID/MitID.

3.3.7 Netbank gør brug af cookies dvs. oplysninger som Netbank lægger på kundens computer og som identificerer kundens computer over for Netbank. Cookies anvendes med det formål at overføre eller lette overførslen af kommunikation via Netbank eller for at levere funktioner/tydelser, som kunden udtrykkeligt anmoder om fx ved valg af ønsket sprog eller lignende. Hvis kunden har indstillet sin computer til ikke at acceptere cookies, kan der være funktioner/tydelser i Netbank, som ikke kan fungere eller ikke kan fungere optimalt.

3.3.8 Kunden har ret til at få indsigt i de oplysninger, som BEC eller Frørup Andelskasse behandler om kunden, dog med visse lovbestemte undtagelser. Kunden har endvidere ret til at gøre indsigelse mod indsamlingen og mod den videre behandling af kundens personlige oplysninger. Kunden har herudover også ret til at få korrigeret sine personlige oplysninger, hvis der er behov herfor. Der henvises til Frørup Andelskasses Almindelige Forretningsbetingelser.

## 4. Kundens ansvar

4.1 Bestemmelserne i dette pkt. 4 finder kun anvendelse, når kunden benytter Netbanks betalingstjenester. Bestemmelserne finder ikke anvendelse på elektronisk indgåede aftaler, medmindre disse efter deres indhold udgør en betalingstjeneste.

4.2 I tilfælde af, at kundens Netbank-adgang har været misbrugt af en anden person, vil Frørup Andelskasse dække tabet, medmindre tabet er omfattet af en af bestemmelserne nedenfor.

4.3 Kunden skal dække tab op til kr. 375 (selvrisiko), hvis Netbank-adgangen er misbrugt af en anden ved anvendelse af kundens personlige sikkerhedsoplysninger.

4.4 Kunden skal dække tab op til kr. 8.000 i tilfælde af, at kundens personlige sikkerhedsoplysninger har været anvendt, og

- a) kunden har undladt at underrette Frørup Andelskasse snarest muligt efter, at kunden har fået kendskab til, at en anden har fået kendskab til kundens personlige sikkerhedsoplysninger, eller
- b) kunden har oplyst sine personlige sikkerhedsoplysninger til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at kunden indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug, eller
- c) kunden ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

4.5 Kunden hæfter for det fulde tab, hvis

- a) kunden har oplyst sine personlige sikkerhedsoplysninger til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, og
- b) kunden indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.



4.6 Kunden hæfter endvidere for det fulde tab, hvis kunden har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde sine forpligtelser om at beskytte sine personlige sikkerhedsoplysninger, jf. pkt. 2.1.1 og 2.1.2, eller har undladt at spærre Netbank-adgangen, jf. pkt. 2.3.1.

4.7 Kunden er ikke ansvarlig for uberettiget brug af Netbank, der finder sted, efter at kunden har underrettet Frørup Andelskasse om, at Netbankadgangen skal spærres.

4.8 Kunden er kun ansvarlig i henhold til pkt. 4.3, 4.4 og 4.5, såfremt transaktionerne er korrekt registreret og bogført.

4.9 Kunden gøres endvidere opmærksom på, at betalingsmodtager er ansvarlig for tab over for kunden, såfremt betalingsmodtageren vidste eller burde vide, at den, der har benyttet Netbank, var uberettiget til dette, ligesom Frørup Andelskasse kan hæfte under visse omstændigheder, hvor en betalingsmodtager vidste eller burde vide, at en betaling var uberettiget.

4.10 De nærmere ansvarsregler fremgår af §§ 97-102 i Lov om betalinger.

## 5. Frørup Andelskasses ansvar

5.1 Bestemmelserne i dette pkt. 5 finder kun anvendelse, når kunden benytter Netbanks betalingstjenester. Bestemmelserne finder ikke anvendelse på elektronisk indgåede aftaler, medmindre disse efter deres indhold udgør en betalingstjeneste.

5.2 Frørup Andelskasse er ansvarlig for kundens tab som følge af uberettiget brug af Netbank, medmindre andet følger af pkt. 4 eller nedenfor.

5.3 Frørup Andelskasse er erstatningsansvarlig, hvis den på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

5.4 Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar, er Frørup Andelskasse ikke ansvarlig for tab, som skyldes:

5.4.1 Nedbrud i/manglende adgang til it-systemer eller beskadigelse af data i disse systemer, der skyldes nedennævnte begivenheder, uanset om det er Frørup Andelskasse selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne;

5.4.2 Svigt i Frørup Andelskasses strømforsyning eller telekommunikation, lovindgreb eller forvaltningsakter, naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror eller hærværk (herunder computervirus og -hacking);

5.4.3 Strejke, lockout, boykot eller blokade, uanset om konflikten er rettet mod eller iværksat af Frørup Andelskasse selv eller dens organisation, og uanset konflikten årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer en del af Frørup Andelskasse;

5.4.4 Andre omstændigheder, som er uden for Frørup Andelskasses kontrol.

5.5 Frørup Andelskasses ansvarsfrihed gælder ikke hvis:

5.5.1 Frørup Andelskasse burde have forudset det forhold, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået eller burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet.

5.5.2 Lovgivningen under alle omstændigheder gør Frørup Andelskasse ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

5.6 Frørup Andelskasse er ikke ansvarlig for tab, der følger af:

5.6.1 Driftsforstyrrelser, der forhindrer anvendelsen af Netbank, herunder at der ikke kan etableres adgang til Netbank eller forbindelse til Frørup Andelskasses edb-anlæg, eller at forbindelsen bliver afbrudt, uanset om det skyldes Frørup Andelskasses fejl eller ydre omstændigheder.

5.6.2 Spærring af kundens konti ved begrundet mistanke om misbrug af kundens konti, eller af kundens adgang til Netbank.

5.6.3 Ændring i eller afvisning af overførselsordre, som følge af indgreb fra Frørup Andelskasses side, jf. pkt. 2.8.4 ovenfor.

5.7 Frørup Andelskasse er desuden i intet tilfælde ansvarlig for indirekte tab hos kunden, herunder driftstab, rentetab, tidstab, tab af goodwill eller for skade på ting hos kunden herunder tab af data eller programmer, ej heller såfremt skaden skyldes en defekt ved Frørup Andelskasses produkt. Dette gælder, uanset om Frørup Andelskasse har været underrettet om mulighed for sådanne tab, og uanset om Frørup Andelskasse har udvist uagtsomhed.

5.8 Frørup Andelskasse er ikke ansvarlig for tab, der skyldes manglende adgang til Netbank, som følge af, at kunden ikke har sikret migrering af sit NemID til MitID inden for den angivne tidsramme, som beskrevet i pkt. 2.1.1.

## 6. Ansvarsregler for elektronisk aftale indgåelse

6.1 Kunden er ansvarlig for Frørup Andelskasses tab som følge af uberettiget brug af Netbank til elektronisk indgåelse og godkendelse af aftaler, hvis kunden har udvist en uagtsomhed, der i henhold til dansk rets almindelige regler er ansvarspådragende, herunder særligt hvis kunden i strid med de til enhver tid gældende regler for brug af NemID/MitID har overladt sine personlige sikkerhedsoplysninger til den person, der har foretaget eller muliggjort den uberettigede brug.

6.2 Frørup Andelskasse er alene ansvarlig for kundens tab som følge af uberettiget brug af Netbank til elektronisk indgåelse og godkendelse af aftaler, hvis Frørup Andelskasse har udvist en uagtsomhed, der i henhold til dansk rets almindelige regler er ansvarspådragende.

6.3 Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar, er Frørup Andelskasse ikke ansvarlig for tab, som skyldes de i pkt. 5.4 - 5.6 nævnte forhold.

6.4 Frørup Andelskasse er desuden i intet tilfælde ansvarlig for indirekte tab hos kunden, herunder driftstab, rentetab, tidstab, tab af goodwill eller for skade på ting hos kunden herunder tab af data eller programmer, ej heller såfremt skaden skyldes en defekt ved Frørup Andelskasses produkt. Dette gælder, uanset om Frørup Andelskasse har været underrettet om mulighed for sådanne tab, og uanset om Frørup Andelskasse har udvist uagtsomhed.

## 7. Produktansvar

7.1 Frørup Andelskasse er ikke ansvarlig for tab, der opstår som en følge af kundens installation og brug af og opkobling til og anvendelse af Netbank, med mindre et sådant ansvar følger af ufravigelige regler i produktansvarsloven.

## 8. Ændringer

8.1 Ændringer til denne aftale, der er til ugunst for kunden, kan ske med 13 måneders varsel. Øvrige ændringer til denne aftale kan ske uden varsel. Kunden vil modtage besked via Netbank eller anden skriftlig eller elektronisk meddelelse. Kunden er selv forpligtet til at meddele eventuelle ændringer i kundens adresse eller e-mailadresse til Frørup Andelskasse, og kunden bærer selv ansvaret for, at kunden modtager meddelelse om ændringer, hvis kunden ikke har meddelt e-mail- eller adresseændring.

8.2 Ved ændringer af aftalen vil disse anses som vedtaget, medmindre kunden inden datoen for ikrafttræden af ændringerne har meddelt Frørup Andelskasse, at kunden ikke ønsker at være bundet af de ændrede vilkår.

8.3 Såfremt kunden meddeler, at kunden ikke ønsker at være bundet af de ændrede vilkår, vil aftalen anses som ophørt på tidspunktet for ikrafttræden af de ændrede vilkår.

8.4 Efter varsel om ændringer kan kunden blive anmodet om at bekræfte modtagelsen af de nye vilkår via acceptfunktion i systemet, medmindre kunden har givet meddelelse om, at kunden ikke ønsker at være bundet af de nye vilkår. Kunden kan alene udvide den aftalte funktionalitet med nye funktioner ved indgåelse af ny skriftlig aftale eller accept heraf via systemet.

## 9. Opsigelse

9.1 Aftalen kan opsiges af Frørup Andelskasse med 2 måneders varsel. I tilfælde af opsigelse vil kunden få refunderet en forholds- mæssig andel af eventuelle forudbetalte gebyrer vedrørende betalingstjenester. Aftalen kan dog ophæves uden varsel ved kundens misligholdelse af aftalevilkårene. Kunden er opmærksom på, at tilsidesættelse af kundens pligter i denne aftale anses som misligholdelse.

9.2 Kunden kan opsiges aftalen med 1 måneds varsel. Opsigelsen skal ske skriftligt eller via Netbank.

## 10. Klager

10.1 Hvis kunden ønsker at klage, kan kunden henvende sig til Frørup Andelskasse. Såfremt Frørup Andelskasse ikke efterkommer klagen, kan kunden henvende sig til Det finansielle ankenævn eller Forbrugerombudsmanden.

10.2 Hvis klagen vedrører Frørup Andelskasses virksomhed som udbyder af betalingstjenester, kan kunden klage til Finanstilsynet.

## 11. Tilsyn og Garantiordning

11.1 Frørup Andelskasse er underlagt Finanstilsynets tilsyn og er registreret under registreringsnummer 5960.

11.2 Frørup Andelskasse er omfattet af Garantifonden for indskydere og investorer. Fonden yder indskydere og investorer dækning for tab i tilfælde af rekonstruktionsbehandling og konkurs i henhold til de efter lov om en garantifond for indskydere og investorer gældende regler.

## Almindelige forretningsbetingelser

### Indledning

De almindelige forretningsbetingelser gælder for ethvert mellemværende mellem Frørup Andelskasse og kunden, medmindre der udtrykkeligt er aftalt andet f.eks. i en indlånsaftale, udlånsaftale (kreditaftale), i depotvilkår, check- og Dankortregler eller boksvilkår eller andre særlige vilkår. Det bemærkes, at de med \* markerede bestemmelser ikke gælder for erhvervs kunder.

#### 1. Etablering af et kundeforhold

Når kunden bliver kunde i Frørup Andelskasse skal kunden oplyse navn, adresse og personnummer (CPR-nr.). Kunden skal vise pas eller anden dokumentation med fortrykt CPR-nr.

#### 2. Indhentelse og behandling af oplysninger om kunden

##### Indsamling og brug af personoplysninger

For at kunne opfylde sine lovmæssige forpligtelser er det nødvendigt, at Frørup Andelskasse har kendskab til kundens navn, adresse og CPR-nr.. Disse oplysninger dokumenteres af kunden selv ved kundeforholdets etablering. Oplysningerne anvendes til brug for udbud af finansielle ydelser af enhver art, herunder kunderådgivning, kundepleje, kundeadministration, kreditvurdering samt markedsføring.

Ved brug af betalingstjenester, herunder brug af kredit- og betalingskort, checks, netbank m.v., indhentes oplysninger fra forretninger, pengeinstitutter og andre. Ligeledes indhentes der oplysninger ved brug af checks. Disse oplysninger indhentes alene for, at Frørup Andelskasse kan gennemføre betalingen korrekt og udarbejde kontoudskrifter, betalingsoversigter og lignende.

Frørup Andelskasse indhenter endvidere oplysninger blandt andet fra det Centrale Personregister (blandt andet med henblik på opdatering af adresseoplysninger) og fra andre offentligt tilgængelige kilder og registre. I forbindelse med kreditvurdering af kunden, indhenter Frørup Andelskasse oplysninger i kreditoplysningsbureauer og advarselsregistre. Frørup Andelskasse gør endvidere opmærksom på, at Frørup Andelskasse løbende opdaterer oplysningerne om kunden ved at indhente oplysninger fra CPR-registret samt kreditoplysningsbureauer og advarselsregistre godkendt af Datatilsynet, (herunder bl.a. fra Kreditvagten og Aktiv Kreditsikring). Kunden kan altid ved henvendelse til Frørup Andelskasse få oplysning om, hvorfra oplysninger indhentes.

Det er frivilligt, om kunden ønsker at give Frørup Andelskasse de ønskede oplysninger, men oplysningerne kan være nødvendige for, at Frørup Andelskasse kan give kunden en god og forsvarlig rådgivning samt behandle en forespørgsel om lån eller i øvrigt betjene kunden.

##### Tavshedspligt

Frørup Andelskasse's medarbejdere har tavshedspligt om kundens forhold og må ikke uberettiget videregive eller udlævere oplysninger, som de på grund af deres arbejde i Frørup Andelskasse har fået kendskab til. Reglerne for tavshedspligten følger af lov om finansiell virksomhed.

##### Videregivelse af oplysninger

Frørup Andelskasse er underlagt tavshedspligt.

Oplysninger om kundeforhold videregives som udgangspunkt kun med kundens skriftlige samtykke. For til enhver tid at kunne yde kunden den bedste service, kan Frørup Andelskasse således bede om kundens samtykke til at videregive oplysninger til brug for rådgivning og markedsføring. Dette er naturligvis frivilligt og samtykket kan altid ændres eller trækkes tilbage.

Frørup Andelskasse kan dog uden kundens samtykke videregive kundeoplysninger:

- når Frørup Andelskasse er berettiget eller forpligtet hertil, i henhold til lovgivningen, eksempelvis oplysninger til skattemyndighederne.
- som navn, adresse og cpr.nr. (sædvanlige kundeoplysninger) til andre virksomheder i koncernen, når det sker til brug for varetagelse af administrative opgaver.
- som er nødvendige for at kunne opfylde aftaler med og identificere kunden, for eksempel oplysning af navn og adresse i forbindelse med overførsel af beløb til konti i andre pengeinstitutter.
- til kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre, i det tilfælde, hvor kunden misligholder sine forpligtelser overfor Frørup Andelskasse. En sådan indberetning sker i overensstemmelse med de regler, der gælder herfor.

##### Indsigt i Frørup Andelskasse's behandling af personoplysninger

Kunden kan altid få oplysning om, hvilke oplysninger om kunden, Frørup Andelskasse behandler. Hvis kunden ønsker et skriftligt svar, kan Frørup Andelskasse kræve et gebyr.

##### Fejl i Frørup Andelskasse's oplysninger

Hvis Frørup Andelskasse bliver opmærksom på, at der er fejl i oplysninger om kunden, eller oplysningerne er vildledende, vil oplysningerne straks blive berigtiget eller slettet. Frørup Andelskasse vil samtidig underrette datterselskaber og andre, hvortil der er videregivet forkert eller vildledende oplysninger herom.

##### Indsigelse mod markedsføring

Kunden kan til enhver tid meddele Frørup Andelskasse, at kunden ikke ønsker at modtage markedsføringsmateriale fra Frørup Andelskasse.

##### Klage over Frørup Andelskasse's behandling af oplysninger

Hvis kunden er utilfreds med Frørup Andelskasse's behandling af personoplysninger m.v., kan kunden klage til Frørup Andelskasse eller Datatilsynet, Borgergade 28,5., 1300 København K.

### 3. Renter

##### Rentevilkår

Renten for de enkelte indlåns- og udlånskonti er variabel, medmindre andet udtrykkeligt er aftale.

At renten er variabel betyder, at Frørup Andelskasse kan ændre rentesatsen.

Rentesatsen afhænger af kontotype, ligesom rentesatsen for hele kontoen kan afhænge af kontoens til enhver tid værende saldo.

## Almindelige forretningsbetingelser (fortsat)

Kunden kan få oplysning om rentesatser, herunder rentespænd, for de enkelte typer af ind- og udlån på forespørgsel i Frørup Andelskasse.

### Ændring af rentesatser

\*Frørup Andelskasse kan ændre variable rentesatser uden varsel, hvis ændringen er til fordel for kunden.

\*Frørup Andelskasse kan nedsætte variable rentesatser på indlån og forhøje variable rentesatser på udlån uden varsel, hvis

- ind- eller udenlandske ændringer i penge- eller kreditpolitik har betydning for Frørup Andelskasse, fordi det almindelige renteniveau påvirkes, eller
- anden udvikling i det almindelige renteniveau, eksempelvis på penge- og obligationsmarkederne, er af betydning for Frørup Andelskasse, eller
- ændringer i skatter og afgifter har betydning for Frørup Andelskasse.

\*Frørup Andelskasse kan nedsætte den variable rentesats på indlån og forhøje variable rentesatser på udlån med én måneds varsel, hvis

- markedsmæssige forhold, herunder bl.a. konkurrencemæssige eller indtjeningsmæssige forhold, begrundet en ændring for én eller flere korttyper.
- de forhold, som individuelt blev lagt til grund ved fastsættelse af Deres rentevilkår, ændrer sig, eller
- Frørup Andelskasse ændrer sin generelle rente og prisfastsættelse af forretningsmæssige grunde, uden at det har sammenhæng med udviklingen i det almindelige renteniveau. Forretningsmæssige grunde kan bl.a. være at opnå en mere hensigtsmæssig anvendelse af Frørup Andelskasse's ressourcer eller kapacitet eller at øge indtjeningen.

\*Kunden får enten oplysning om ændring af variable rentesatser ved brev eller ved annoncering i dagspressen efterfulgt af oplysning herom, når Frørup Andelskasse udsender det første kontoudtog (eller kontooversigt) efter annoncering. Fremsendelse af oplysning om renteændring ved brev sker efter særskilt aftale med Frørup Andelskasse.

Hvis varslet af renteændringen for indlån på opsigelse er kortere end det varsel, der gælder for kunden, kan kunden i en periode på 14 dage efter, at renteændringen er trådt i kraft, hæve indskuddet uden fradrag i de påløbne rente.

#### 4. Renteberegning, rentedato og rentetilskrivning

Dette afsnit finder ikke anvendelse for Deres betalingskonto - se Tillæg om betalingstjenster.

En betalingskonto, er en konto oprettet med henblik på at gennemføre betalingstransaktioner. Eksempelvis vil kundens løn- og budgetkonto være omfattet.

En arbejdsdag er en dag, hvor betalerens eller betalingsmodtagerens relevante ydbyder, der er involveret i gennemførelsen af en betalingstransaktion. Lørdage, søn- og helligdage, grundlovsdag, fredag efter Kristi Himmelfartsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag er ikke arbejdsdage i Frørup Andelskasse.

Frørup Andelskasse foretager en daglig beregning af rente for hver enkelt konto på følgende måde:

Saldo x den pålydende rente/365 (366)

Alle måneder beregnes med det faktiske antal dage i måneden.

Når den daglige saldo opgøres, tager Frørup Andelskasse udgangspunkt i rentedatoen for kontobevægelserne.

Rentedatoen er den dag, hvor en indbetaling, udbetaling eller anden kontobevægelse får virkning for beregning af renter på en konto.

Der gælder som udgangspunkt følgende regler:

Når kunden indbetaler kontant, med check eller med Dankort på en konto i Frørup Andelskasse, er (første arbejdsdag/arbejdsdagen) efter indbetalingen rentedato.

Når kunden får udbetalt kontanter på en check udstedt til kunden, er (arbejdsdagen/første arbejdsdag efter udbetalingen) rentedato. Rentedatoen ved indbetalingen af denne check på kundens konto i Frørup Andelskasse er (første arbejdsdag efter indbetalingen/indbetalingsdagen).

Når kunden får udbetalt kontant, eller med check fra kundens konto i Frørup Andelskasse, er (arbejdsdagen/første arbejdsdag efter udbetalingen) rentedato. Når kunden overfører beløb mellem egne konti i Frørup Andelskasse, er (arbejdsdagen/første arbejdsdag efter overførslen) rentedato for begge konti.

Når kunden modtager løn, offentlige ydelser m.v. er (første arbejdsdag efter bogføringsdagen/-bogføringsdagen/dispositionsdagen) rentedato.

Når kunden modtager andre overførsler fra en konto i et dansk pengeinstitut, er rentedato (første arbejdsdag efter at overførslen er modtaget og bogført/overførselsdagen).

### Tilskrivning af renter

Renten for indlån tilskrives, afhængig af produktet, kvartalsvis, halvårligt eller én gang årligt, og beregnes bagud. Rentetilskrivning sker ved at lægge renteberegningerne sammen og indsætte det samlede beløb, der er opsummeret siden foregående tilskrivning, på kundens konto. Den dag renterne tilskrives er valørdag.

Renten for udlån tilskrives månedsvis, kvartalsvis, halv- eller helårligt og beregnes bagud. Renteterminen fremgår af lånedokumentet. Rentetilskrivningen foregår ved at lægge de daglige renteberegninger sammen og hæve det samlede beløb på kunden konto. Den dag renterne tilskrives er valørdag.

Tilskrivningen af renter fremgår af kontoudtog eller anden opgørelse.

Frørup Andelskasse kan bestemme, at rentebeløb under en vis størrelse ikke tilskrives kontoen.

#### 5. Gebyrer

Frørup Andelskasse kan beregne sig gebyrer for serviceydelser, der udføres for kunden. Frørup Andelskasse kan også beregne sig gebyr for at besvare spørgsmål fra offentlige myndigheder.

## Almindelige forretningsbetingelser (fortsat)

Gebyrerne prokræves enten som et fast beløb for ydelsen eller som en procentsats eller en timesats i forhold til ydelsens omfang. Beregningsmetoderne kan kombineres.

De almindelige gebyrer fremgår af en prislister, som kunden kan få udleveret i Frørup Andelskasse. Øvrige gebyrer oplyses på forespørgsel. Ændring af gebyrer \*Frørup Andelskasse kan til enhver tid uden varsel nedsætte gebyrer.

\*Løbende gebyrer, som er en del af et bestående kontraktforhold, kan Frørup Andelskasse forhøje med én måneders varsel, hvis markedsmæssige forhold, herunder bl.a. konkurrence-mæssige eller indtjeningsmæssige forhold begrunder en ændring for én eller flere kontotyper.

\*Løbende gebyrer, som er en del af et bestående kontraktforhold, kan Frørup Andelskasse forhøje med tre måneders varsel, hvis

- de forhold som individuelt blev lagt til grund ved fastsættelse af kundens gebyrvilkår ændrer sig
- Frørup Andelskasse ændrer sin generelle gebyrstruktur og prisfastsættelse af forretningsmæssige grunde. Forretningsmæssige grunde kan bl.a. være at opnå en mere hensigtsmæssig anvendelse af Frørup Andelskasse's ressourcer eller kapacitet eller at øge indtjeningen.

\* I bestående kontraktforhold kan Frørup Andelskasse af forretningsmæssige årsager indføre gebyrer for service ydelser, som Frørup Andelskasse ikke tidligere har taget gebyr for. Gebyrer kan indføres med tre måneders varsel.

\*Frørup Andelskasse kan altid uden varsel indføre og forhøje gebyrer for enkeltstående serviceydelser og generelt for nye aftaler.

\*Kunden får oplysning om ændring af gebyrer ved brev eller ved annoncering i dagspressen.

### 6. Overtræksrente og rykkergebyrer m.v.

Hvis kundens konto overtrækkes, kommer i restance eller udnyttes i strid med aftalen, kan Frørup Andelskasse kræve overtræksrente/provision eller morarente, gebyr for at udsende rykkerbreve, samt udgifter ved juridisk bistand til inkassation m.v.

Størrelsen af rykkergebyret fremgår af Frørup Andelskasse's rykkerbrev. Overtræksrenten m.v. oplyses på forespørgsel fra kunden.

Overtræksrente/overtræksprovision fastsættes på baggrund af Frørup Andelskasse's vurdering af risikoen på misligholdte fordringer generelt samt den enkelte misligholdte fordring konkret.

Frørup Andelskasse kan til enhver tid på misligholdte fordringer administrativt og regnskabsmæssigt vælge at standse rentetilskrivningen. En sådan undladelse af at tilskrive renter, der ikke beror på en aftale med kunden, kan ikke betragtes som et afkald fra Frørup Andelskasse på at få forrentet sit krav og kræve dækning for senere påløbne omkostninger. Dette gælder uanset, om den anvendte bogføring bliver meddelt kunden ved kontoudtog eller lignende.

### 7. Indbetalinger og hævnninger

#### Forbehold ved indbetalinger

Alle indbetalinger på kundens konto, der ikke sker kontant, sker med forbehold af, at Frørup Andelskasse modtager beløbet. Tilsvarende gælder for indbetaling ved checks trukket på konti i Frørup Andelskasse. Forbeholdet gælder, selvom det ikke er nævnt i kvittering eller anden meddelelse om indbetalingen.

Hvis en check f.eks. viser sig at være dækningsløs, hæver Frørup Andelskasse beløbet på kundens konto igen. Hvis der hæves på kundens konto, får kunden besked fra Frørup Andelskasse.

Frørup Andelskasse's kan tilbageføre beløb, der er indsat på kundens konto ved en åbenbar fejl fra Frørup Andelskasse's side, f.eks. hvis det samme beløb indsættes to gange.

#### Anvendelse af indbetalinger

Enhver indbetaling på et lån eller kredit anvendes først til dækning af rente og provision. Det gælder, uanset om kunden selv indbetaler, eller indbetalingerne stammer fra en kautionist eller pantsætter.

Øvrige indbetalinger anvendes dernæst til betaling af afdrag.

#### Regulering af ydelsen

Frørup Andelskasse er berettiget - men ikke forpligtet - til at forhøje ydelsen i takt med stigende renteniveau, provision eller lignende.

#### Kontrol af udskrifter

Når kunden modtager papir- eller elektroniske kontouskrifter, skal kunden straks kontrollere, om der er bevægelser på kontoen, som kunden ikke kan vedkende sig. Er det tilfældet skal kunden straks kontrakte Frørup Andelskasse.

En Udskrift fra Frørup Andelskasse's registre skal til enhver tid betragtes som gyldigt bevis for gældens størrelse.

### 8. Opsigelse, modregning og ændring af vilkår

#### Ændring af aftalevilkårene

Er der aftalt særlige vilkår med kunden, er disse angivet i dokumentets afsnit "særlige vilkår", eller i særskilt allonge.

Ved fastsættelse af vilkår for kundens engagement har Frørup Andelskasse lagt vægt på det samlede forretningsomfang med kunden.

Foretages der derfor ændringer i forretningsomfanget, som ikke er aftalt med Frørup Andelskasse, forbeholder Frørup Andelskasse sig ret til samtidig at ændre aftalevilkårene.

#### Opsigelse

Frørup Andelskasse og kunden kan til enhver tid bringe kundeforholdet til ophør uden varsel.

\*Udlånsaftaler (kreditaftaler) kan dog kun opsiges af Frørup Andelskasse med et varsel på tre måneder, medmindre der foreligger misligholdelse eller anden forfaldsgrund. Hvis Frørup Andelskasse opsiger udlånsaftalen, har kunden krav på en begrundelse.

Når kundeforholdet ophører, kan Frørup Andelskasse opsiges garanti- og kautionforpligtelser, herunder forpligtelser i fremmed valuta, samt frigøre sig for andre forpligtelser, der måtte være indgået for kunden.

## Almindelige forretningsbetingelser (fortsat)

Kunden er forpligtet til at frigøre Frørup Andelskasse for alle forpligtelser indgået på kundens vegne samt om nødvendigt at stille sikkerhed herfor. For indlån med opsigelse beregnes en dekort ved førtidig opsigelse.

### Modregning

Frørup Andelskasse kan uden forudgående meddelelse til kunden modregne ethvert forfaldent tilgodehavende mod kunden i ethvert tilgodehavende, som kunden har eller får hos Frørup Andelskasse. \*Frørup Andelskasse modregner ikke i den del af kundens løn eller offentlige ydelser m.v., som er nødvendige til at dække kundens almindelige leveomkostninger. Frørup Andelskasse modregner heller ikke i indestående på konti, der efter lovgivningen eller særlig aftale er sikret mod kreditorforfølgning.

\*Modregning kan ske i konti med stående ordre eller med automatiske betalingsordninger. Dette gælder også for budgetkonti.

\*Såfremt Frørup Andelskasse modregner, vil de efterfølgende blive orienteret herom.

## 9. Forskellige bestemmelser

### Fuldmagt og kundens dødsfald

Kunden kan give andre fuldmagt til at disponere på kundens vegne i forhold til Frørup Andelskasse. En fuldmagt skal være skriftlig og skal normalt afgives på Frørup Andelskasses fuldmagtsblanket. Fuldmagten gælder indtil Frørup Andelskasse modtager skriftlig meddelelse fra kunden om, at den er tilbagekaldt eller ændret.

Hvis fuldmagsgiver dør, ophører fuldmagten, når Frørup Andelskasse får meddelelse om dødsfaldet. Det betyder, at fuldmagtsgebers konti m.m. spærres, indtil skifteretten har taget stilling til, hvordan boet skal behandles.

Indgår flere kunder aftale om en fælles konto, kan hver af kontohaverne disponere alene over kontoen, medmindre andet er aftalt. Dør en af kontohaverne, er Frørup Andelskasse dog berettiget til at spærre kontoen for at sikre afdødes bo.

### Elektroniske meddelelser

Frørup Andelskasse bestræber sig på at besvare elektroniske meddelelser (e-mails) samme dag som disse modtages, men forpligter sig ikke til at reagere på instrukser. Såfremt den pågældende medarbejder ikke er til stede, vil kunden ikke automatisk få besked på, at medarbejderen ikke træffes.

For at sikre, at Frørup Andelskasses medarbejder kan læse indholdet i e-mailen, bør vedhæftede filer undgås, og indholdet bør i stedet kopieres direkte ind i meddelelsen.

Uden særskilt aftale herom kan e-mails ikke anvendes til at indgå forretningsmæssige aftale med Frørup Andelskasse, som eksempelvis instrukser og køb af værdipapirer samt overførsel af beløb fra specificerede konti.

Kunder frarådes i øvrigt at sende private eller følsomme oplysninger pr. e-mail.

E-mails kan ikke benyttes til spærring af Dankort, andre kort eller Webbank/Erhvervssystem.

Videomails ligestilles med almindelige mails, hvor andet ikke er aftalt.

### Elektronisk kommunikation

Når du er kunde i Frørup Andelskasse, vil du som udgangspunkt modtage alle meddelelser, aftaler, vilkår og ændringer heri fra os elektronisk, uanset om der i aftaler og vilkår m.v. anvendes udtryk som "skriftligt", brev m.v. Alle kunder i Frørup Andelskasse skal derfor have adgang til at kommunikere elektronisk med Frørup Andelskasse.

På Frørup Andelskasses hjemmeside eller ved henvendelse i din filial, kan du få yderligere information om de elektroniske kommunikationsmidler Frørup Andelskasse benytter.

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

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

### Optagelse af telefonsamtaler

For at betjene kunden korrekt, kan Frørup Andelskasse optage telefonsamtaler. Normalt sker dette kun i forbindelse med handel med værdipapirer og valuta.

### Forretninger i udlandet

Hvis Frørup Andelskasse på kundens vegne skal udføre forretninger i udlandet, vælger Frørup Andelskasse en forretningsforbindelse, medmindre andet er aftalt. Frørup Andelskasse er uden ansvar for fejl, der begås af det benyttede pengeinstitut, samt for dettes soliditet.

Hvis kunden har depot af udenlandske værdipapirer gennem Frørup Andelskasse, er Frørup Andelskasse ansvarlig for den udenlandske forretningsforbindelse mulige fejl og for dennes kreditværdighed, medmindre kunden selv har valgt forretningsforbindelsen.

Retsregler, sædvaner og forretningsbetingelser kan i udlandet være meget forskellige fra, hvad der gælder i Danmark. Idet omfang Frørup Andelskasse er underkastet udenlandske retsregler, sædvaner eller forretningsforbindelser gælder de også for kunden.

### Klager

Hvis kunden ønsker at klage over Frørup Andelskasse, skal kunden i første omgang kontakte sin afdeling.

Hvis kunden herefter fortsat er uenig i Frørup Andelskasses behandling af kundens henvendelse eller resultatet heraf, kan kunden kontakte den klageansvarlige i Frørup Andelskasse. Kunden kan bede sin afdeling om at blive henvist til den klageansvarlige, eller kunden kan få oplysninger om den klageansvarlige på Frørup Andelskasses hjemmeside eller forretningssted.

Fører henvendelsen ikke til en tilfredsstillende løsning, kan kunden vælge at indbringe sin klage for Pengeinstitutankenævnet, Østerbrogade 62, 4. sal, 2100 København Ø, tlf. 35436333, www.pengeinstitutankenaeavnet.dk.

### Krav fra amerikanske myndigheder ved overførsler til udlandet

Når kunden overfører penge til udlandet, skal kunden være opmærksom på, at der kan blive givet oplysninger til de amerikanske myndigheder. SWIFT - som gennemfører betalingerne - er blevet pålagt at udlevere oplysninger, hvis de fatter mistanke om finansiering af kriminalitet eller terrorisme, jf. amerikansk lovgivning.

## Almindelige forretningsbetingelser (fortsat)

### Erstatningsansvar

Frørup Andelskasse 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 Frørup Andelskasse ikke ansvarlig for tab, som skyldes:

- nedbrud i/manglende adgang til IT-systemer eller beskadigelse af data i disse systemer, der kan henføres til nedennævnte begivenheder, uanset om det er Frørup Andelskasse selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne.
- svigt i Frørup Andelskasse'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 Frørup Andelskasse selv eller dens organisation, og uanset konflikten årsag. Dette gælder også, når konflikten kun rammer en del af Frørup Andelskasse
- nedbrud/manglende adgang til Frørup Andelskasse's it-systemer eller beskadigelse af data i disse systemer, der skyldes ovennævnte forhold, uanset om det er Frørup Andelskasse selv eller en ekstern it-leverandør, der står for driften af it-systemerne.
- andre omstændigheder, som er uden for Frørup Andelskasse's kontrol.

Frørup Andelskasse's ansvarsfrihed gælder ikke hvis:

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

Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder  
Økonomi- og erhvervsministeriet har udstedt en bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder.

Frørup Andelskasse henviser til denne bekendtgørelse og gør opmærksom på, at Frørup Andelskasse i nogle tilfælde får provision eller andet vederlag, når der henvises til eller sælges en samarbejdspartners produkter, eksempelvis ved formidling af realkreditlån, investeringsbeviser og forsikringer eller henvises til en ejendomsmægler.

Frørup Andelskasse og de andelskasser, der er medlem af Sammenslutningen Danske Andelskasser har tilsammen følgende samarbejdspartnere:

Sparinvest  
Garanti Invest  
DLR Kredit  
Totalkredit  
Lokale Pengeinstitutter  
PBS  
PFA Pension  
Lokal Forsikring G/S  
Letpension  
Sparindeks

Oplysning om Frørup Andelskasses samarbejdspartnere kan fås ved henvendelse hos Frørup Andelskasse. Kunden kan se bekendtgørelsen om god skik på Finanstilsynets hjemmeside: [www.finanstilsynet.dk](http://www.finanstilsynet.dk)

### Garantifonden for indskydere og investorer

Som kunde i Frørup Andelskasse er kunden gennem Garantifonden for indskydere og investorer i et vist omfang sikret mod tab, hvis Frørup Andelskasse rammes af konkurs eller betalingsstandsning.

Garantifonden dækker navnenoterede kontante indlån i Frørup Andelskasse med et beløb svarende til 100.000 Euro pr. indskyder. Heri fradrages indskyderens eventuelle lån og andre forpligtelser overfor Frørup Andelskasse. Visse særlige indlån, som eksempelvis pensionskonti, børneopsparingskonti, boligopsparingskonti, dækkes dog uden beløbsgrænse og uden fradrag for lån og øvrige forpligtelser.

Garantifonden dækker også, hvis kunden som investor lider tab, fordi kundens pengeinstitut ikke kan tilbagelevere de værdipapirer, som opbevares, administreres eller forvaltes af Frørup Andelskasse. Der erstattes med op til 20.000 euro pr. investor. Garantifonden for indskydere og investorer har udgivet en brochure, hvori kunden kan læse mere om i hvilket omfang, kunden er sikret. Kunden kan rekvirere brochuren på [www.garantifonden.dk](http://www.garantifonden.dk)

### Tilsyn

Frørup Andelskasse er under tilsyn af

Finanstilsynet, Århusgade 110, 2100 København Ø, Tlf. 33 55 82 82, [www.finanstilsynet.dk](http://www.finanstilsynet.dk)

### Kontaktoplysninger

Frørup Andelskasse, Sportsvænget 2, 5871 Frørup, post@frørupandelskasse.dk, reg.nr. 5960.

### Sprog, lovvalg og værneting

Frørup Andelskasse kommunikerer og indgår aftaler på dansk. Aftalerne er underlagt dansk ret og tvister kan indbringes for Pengeinstitutankenævnet samt de danske domstole.

### Ændring af de almindelige forretningsbetingelser og særlige bestemmelser for lån og kreditter

De almindelige forretningsbetingelser og eventuelle særlige bestemmelser kan ændres uden varsel, hvis ændringerne er til fordel for kunden. De almindelige forretningsbetingelser og eventuelle særlige bestemmelser kan ændres og nye kan indføres med tre måneders varsel, hvis ændringerne ikke er til fordel for kunden.

## Almindelige forretningsbetingelser (fortsat)

Kunden får oplysning om ændringer ved brev eller ved annoncering i dagspressen, eller når Frørup Andelskasse udsender det første kontoudtog (eller kontooversigt) efter annoncering. (Vilkårene kan også ses på Frørup Andelskasses hjemmeside).

### Nyt eksemplar af de almindelige forretningsbetingelser

Hvis kunden mister Frørup Andelskasses forretningsbetingelser eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan kunden finde dem på Frørup Andelskasses hjemmeside eller henvende sig til Frørup Andelskasse.

## 10. Fortrydelsesret

Efter forbrugeraftalelovens §17 kan kunden fortryde en aftale om et finansiel tjenesteydelse inden for 14 dage, hvis aftalen er:

- en fjernsalgsaftale, hvorved forstås at aftalen indgås ved brug af fjernkommunikation eksempelvis via telefonen eller webbanken (uden fysisk kontakt), og at det sker som et led i et system for fjernsalg.
- indgået uden for Frørup Andelskasses lokaler, f.eks. på et møde på kunden bopæl.

Fristen regnes som udgangspunkt fra den dag, hvor den aftalte ydelse modtages. Det gælder dog kun, hvis kunden samtidig får de oplysninger, der kræves efter forbrugeraftaleloven - blandt andet om fortrydelsesretten og om det produkt, kunden har bestilt. Ellers regnes fristen fra den dag, hvor oplysningerne modtages. De nævnte oplysninger skal være på skrift, f.eks. på papir, som elektronisk post eller i aftaleoversigten i webbanken.

Hvis fortrydelsesfristens sidste dag falder på en lørdag, søndag, helligdag, grundlovsdag, fredag efter Kristi Himmelfartsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, udløber fristen den følgende hverdag.

### Hvornår gælder der ikke en fortrydelsesret

Der er ikke fortrydelsesret på aftaler om

- Optagelse af realkreditlån og handel med realkreditobligationer, herunder fastkursaftaler
- værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvis værdipapirets eller tjenesteydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet.

Der er derfor ikke fortrydelsesret på aftaler om aktier og obligationer, valuta, andel i kollektive investeringsforeninger, futures og optioner, renteaftaler, rente- og valutawaps, fastforrentede lån med særlige indfrielsesvilkår m.v. Fortrydelsesretten bortfalder inden fristen udløber, når aftalen efter kundens udtrykkelige anmodning er blevet helt opfyldt af både kunden og PI. Det vil ofte være tilfældet f.eks. med betalingsoverførsler.

Når fortrydelsesfristen er udløbet, kan aftaler opsiges i overensstemmelse med de Almindelige forretningsbetingelser - forbrugere og bestemmelserne om opsigelse i de konkrete aftaler.

### Særligt om individuelle pensionsaftaler

Hvis kunden indgår en fjernsalgsaftale om en individuel pensionsordning med Frørup Andelskasse, kan kunden fortryde aftalen inden for 30 dage.

Fortrydelsesretten bortfalder på individuelle pensionsordninger, der inden for fortrydelsesfristen på 30 dage bliver omfattet af en aftale om værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvis værdipapirets eller tjenesteydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet.

Det vil sige, at der ikke er fortrydelsesret på individuelle pensionsordninger, der eksempelvis tilknyttes en puljeinvestering eller investeringer i et individuelt pensionsdepot.

### Sådan bruges fortrydelsesretten

Fortryder kunden en aftale, skal kunden blot ringe eller skrive - også gerne på mail - til kundens afdeling, inden fristen udløber. Desuden skal kunden tilbagelevere den ydelse, der er modtaget. Det kan f.eks. være et låneprovener.

Hvis der ønskes bevis for, at fristen er overholdt, kan kunden f.eks. sende brevet anbefalet og gemme kvitteringen.

### Betaling, når fortrydelsesretten udnyttes

Hvis kunden udnytter fortrydelsesretten, skal kunden tilbagelevere det, der er modtaget. Frørup Andelskasse skal betale det beløb, kunden har betalt, tilbage - bortset fra Frørup Andelskasses almindelige ekspeditionsgebyr og eventuelle etableringsomkostninger, f.eks. tinglysningsafgift eller omkostninger afholdt til at vurdere kundens ejendom.



## Tillæg om betalingstjenester

### Indledning

Dette tillæg vedrører kundens rettigheder og forpligtelser ved brug af Frørup Andelskasse's betalingstjenester. Dette kunne eksempelvis være ved:

- Kontanter indskudt på en betalingskonto,
- Kontanter hævet fra en betalingskonto,
- Gennemførelse af en betalingstransaktion til en betalingskonto, herunder gennemførelse af en kredittransaktion eller en korttransaktion,
- Pengeoverførsel.

Centralt for dette tillæg er begreberne betalingstransaktion, betalingskonto, arbejdsdag og rentedatoen.

### Betalingstransaktion

Handlinger, der iværksættes af en betaler eller en betalingsmodtager med henblik på at indbetale, overføre eller hæve midler uden hensyn til eventuelle underliggende forpligtelser mellem betaleren og betalingsmodtageren.

### Betalingskonto

En betalingskonto, er en konto oprettet med henblik på at gennemføre betalingstransaktioner. Eksempelvis vil kundens løn og budgetkonto være omfattet.

### Arbejdsdag

En arbejdsdag er en dag, hvor betalernes eller betalingsmodtagerens relevante udbyder, der er involveret i gennemførelsen af en betalingstransaktion, holder åbent som påkrævet for gennemførelsen af en betalingstransaktion.

### Rentedatoen

Den dag, hvor en indbetaling, udbetaling eller anden kontobevægelse får virkning for beregning af renter på kundens konto.

### Særregler om betalingstjenester

Udover dette tillæg om betalingstjenester gælder Frørup Andelskasses særlige vilkår for betalingstjenester. Dette kunne f.eks. være Frørup Andelskasses Dankortregler eller netbankaftaler.

### Udførelse af betalingstransaktioner

For at Frørup Andelskasse kan udføre betalingstransaktioner for kunden, skal kunden oplyse registreringsnr. og kontonr. tilhørende kontoen, hvor beløbet skal trækkes fra.

Ved indenlandske overførsler skal kunden oplyse registreringsnr. og kontonr. tilhørende kontohaver, hvor beløbet skal overføres til.

Ved grænseoverskridende betalingstransaktioner skal kunden oplyse IBAN-nr. og Swiftkode.

Ved betaling af fælles indbetalingskort skal kunden oplyse FI-kreditnummer.

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

En forudsætning for, at Frørup Andelskasse kan gennemføre kundens betalingsordre er, at der er dækning for beløbet på den pågældende konto.

### Betalingsordre

Kunden kan eksempelvis afgive betalingsordrer på følgende måder:

- Ved personlig henvendelse i Frørup Andelskasse
- Via kundens netbank
- Via fremsendelse af brev til Frørup Andelskasse.

En betalingsordre anses for modtaget på den arbejdsdag, hvor Frørup Andelskasse modtager betalingsordren.

Betalingsordrer, der modtages tæt på slutningen af en arbejdsdag, anses for at være modtaget den følgende arbejdsdag og vil først blive ekspederet den kommende arbejdsdag. Kunden kan få yderligere oplysninger om sidste frist for modtagelse af betalingsordrer, der skal ekspederes samme dag, ved henvendelse i Frørup Andelskasse.

### Tilbagekaldelse og afvisning af betalingsordrer

Når Frørup Andelskasse har modtaget kundens betalingsordre, kan den ikke tilbagekaldes.

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

Hvis kunden ønsker at tilbagekalde en betalingsordre, kan det ske via kundens netbank eller ved henvendelse til Frørup Andelskasse. Frørup Andelskasse forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr for tilbagekaldelsen.

Hvis kundens betalingsordre afvises på grund af faktuelle fejl, vil Frørup Andelskasse underrette kunden herom, om begrundelsen for afvisningen og om proceduren for at rette den fejl, som har ført til afvisningen.

**Maksimal gennemførelsestid** En betalingsordre vil altid blive hævet fra kundens konto på den betalingsdag, som kunden har aftalt med Frørup Andelskasse. Der kan gå op til tre arbejdsdage fra det tidspunkt, hvor et beløb hæves fra kundens konto, til beløbet indsættes på en konto i betalingsmodtageres pengeinstitut.

For papirbaserede betalingstransaktioner kan gennemførelsestiden være op til 4 arbejdsdage. Dette gælder eksempelvis giroindbetalingskort eller blanketter, som kunden udfylder i Frørup Andelskasse med henblik på overførsel til udlandet.

Det samme vil være tilfældet, hvis kunden pr. brev eller e-mail anmoder Frørup Andelskasse om at foretage en pengeoverførsel.

### Oplysninger om betalingstransaktioner

Hvis der i løbet af en måned har været betalinger på kundens betalingskonto, stiller Frørup Andelskasse oplysninger om betalingerne til rådighed.

- Hvis kunden har indgået aftale om brug af Frørup Andelskasses Netbank, vil oplysningerne dagligt blive stillet til rådighed i netbanken.

## Tillæg om betalingstjenester (fortsat)

- Såfremt kunden ikke anvender Netbank, vil kunden en gang om måneden modtage oplysningerne med brev. Dette kan være forbundet med et gebyr.

Frørup Andelskasse forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr, hvis Frørup Andelskasse efter kundens anmodning leverer supplerende oplysninger, hyppige oplysninger eller tilbyder overførsel af disse oplysninger ved hjælp af andre kommunikationsmidler end de overfor aftalte.

### Oplysninger om vekselkuser

På Frørup Andelskasses hjemmeside vil der være oplysninger om den faktiske vekselkurs eller referencekurs, hvis der finder valutaomveksling sted.

Frørup Andelskasse kan foretage ændringer i den fastlagte vekselkurs uden varsel. Meddelelse om sådanne ændringer vil blive givet hurtigst mulig.

### Elektronisk kommunikation

Når du har en betalingskonto i Frørup Andelskasse, skal du have adgang til at kommunikere elektronisk med Frørup Andelskasse.

Frørup Andelskasse stiller dagligt oplysninger om dine betalingstransaktioner til rådighed elektronisk.

Frørup Andelskasse kan også sende andre meddelelser til dig elektronisk.

På Frørup Andelskasses hjemmeside eller ved henvendelse i din filial, kan du få yderligere information om de elektroniske kommunikationsmidler Frørup Andelskasse benytter.

Hvis du ønsker oplysninger om betalingstransaktioner tilsendt på papir, er dette muligt mod betaling af et gebyr.

### Kontrol af betalingstransaktioner

Kunden har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på kundens konto. Hvis kunden ved kontrollen opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med kundens kvitteringer, eller kunden ikke mener at have foretaget, skal kunden henvende sig i Frørup Andelskasse snarest muligt.

### Uautoriserede betalingstransaktioner :

Hvis kunden mener, der er gennemført en eller flere betalinger på kundens betalingskonto, som kunden ikke har godkendt eller foretaget, skal kunden henvende sig til Frørup Andelskasse snarest muligt efter, at kunden er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion.

ved vurdering af, om kunden har henvendt sig rettidigt, vil der blive lagt vægt på kundens pligt til løbende at gennemgå posteringer på kundens konto. Under alle omstændigheder skal henvendelse til Frørup Andelskasse senest ske 13 måneder efter, at transaktionen er gennemført på kundens konto.

### Renteberegning og disposition

#### Beregning af rente ved indsættelse på betalingskonto

Ved indbetaling på kundens betalingskonto i Frørup Andelskasse, er rentedatoen den arbejdsdag Frørup Andelskasse modtager beløbet. Hvis beløbet modtages i Frørup Andelskasse efter endt arbejdsdag eller på en ikke arbejdsdag, vil kunden få tilskrevet rente fra første arbejdsdag herefter.

#### Beregning af rente ved træk på betalingskonto

Når der trækkes et beløb fra kundens betalingskonto, er rentedatoen den arbejdsdag, hvor beløbet trækkes fra kundens konto.

#### Disposition over overførte beløb

Umiddelbart efter, at et beløb er indsat på kundens betalingskonto, vil kunden kunne disponere over beløbet. Kunden kan dog ikke disponere over beløbet på en ikke arbejdsdag.

#### Disposition over kontantindbetalinger

Ved indbetaling af kontantbeløb på kunden betalingskonto vil beløbet blive stillet til kundens rådighed umiddelbart efter tidspunktet for modtagelsen.

### Gebyrer

Størrelsen af Frørup Andelskasses eventuelle gebyrer i forbindelse med brug af betalingstjenester fremgår af Frørup Andelskasses prisliste. Herudover stiller Frørup Andelskasse en gang om måneden oplysninger om konkrete gebyrer tilknyttet kundens betalingskonti til rådighed.

I det omfang, der opkræves løbende gebyr for en betalingstjeneste, vil Frørup Andelskasse kun opkræve gebyr for perioden frem til betalingstjenestens ophør. Forudbetalte gebyrer vil blive tilbagebetalt forholdsmæssigt. Ved forudbetalte betalingsmidler til Frørup Andelskasse udbetale en eventuel restværdi, hvis kunden fremsætter krav herom inden 1 år efter ophør, medmindre omkostningerne ved at udbetale restværdien overstiger restværdien.

Overføres der et beløb til kundens betalingskonto, er Frørup Andelskasse berettiget til at trække eventuelle gebyrer forbundet med overførslen af det overførte beløb, før beløbet indsættes på kundens konto.

Frørup Andelskasse forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr i forbindelse med underretning om begrundelse for en afvist betalingsordre.

Frørup Andelskasse forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr ved forsøg på tilbageførsel af midler, hvor kunden har oplyst en forkert entydig identifikationskode.

**Ændringer** Frørup Andelskasse kan ændre dette tillæg samt gebyr i forbindelse med betalingstjenester med to måneders varsel, hvis ændringen er til ugunst for kunde. Øvrige ændringer kan ske uden varsel. Kunden vil modtage en besked om ændringer enten skriftligt eller elektronisk. Kunden er selv forpligtet til at meddele eventuelle ændringer i kundens adresse eller e-mailadresse til Frørup Andelskasse, og kunden bærer selv ansvaret for, at kunden modtager meddelelse om ændringer, hvis kunden ikke har meddelt e-mail- eller adresseændring.

Ved ændring af reglerne vil disse anses som vedtaget, medmindre kunden inden datoen for ikrafttræden har meddelt Frørup Andelskasse, at kunden ikke ønsker at være bundet af de nye regler.

Hvis kunden meddeler, at kunden ikke ønsker at være bundet af de nye regler, vil forholdet anses som ophørt på tidspunktet for ikrafttræden af de nye regler.

### Opsigelse

Ønsker kunden at opsig sine aftaler om brug af betalingstjenester, skal dette ske skriftligt med 1 måneds varsel.

Frørup Andelskasse kan med 2 måneders varsel opsig sine aftaler om betalingstjenester.