

# Almindelige forretningsbetingelser for privatkunder

Gældende fra den 15. august 2022.

De almindelige forretningsbetingelser gælder for alle forretninger mellem Aktieselskabet Arbejdernes Landsbank, Vesterbrogade 5, 1502 København V, CVR-nr. 31 46 70 12 og privatkunder (forbrugere), medmindre andet udtrykkeligt fremgår af særskilt aftale eller vilkår.

Kunden må kun bruge sine konti, betalingskort og andre produkter til private formål, medmindre kunden har indgået skriftlig aftale med banken på erhvervsvilkår.

På bankens hjemmeside al-bank.dk finder kunden de til enhver tid gældende versioner af bankens vilkår, politikker og priser m.v.

For nogle forretninger har banken mere detaljerede vilkår, som supplerer de Almindelige forretningsbetingelser. Det kan f.eks. vedrøre netbank og værdipapirhandel.

## 1. Etablering af kundeforhold

For at blive kunde i banken skal kunden oplyse navn, adresse, CPR-nr., formål med kundeforholdet og kundens forventede forretningsomfang.

Kunden skal aflevere kopi af relevante dokumenter med identitetsoplysninger. Kundeforholdet og alle aftaler med banken er betinget af, at banken modtager de anmodede oplysninger og kopi af dokumenter med identitetsoplysninger.

Banken kan løbende anmode kunden om opdateringer eller nye oplysninger, som banken anser nødvendige for at kunne leve op til hvidvasklov, skatteregler m.v.

## 2. Elektronisk kommunikation

Banken indgår aftaler og kommunikerer på dansk medmindre andet fremgår af den konkrete aftale.

Alle udskrifter, meddelelser, aftaler, vilkår, breve m.v. sendes som udgangspunkt elektronisk. Dette er også tilfældet, selvom der i aftaler og vilkår måtte blive anvendt ord som "skriftligt", "brev", "meddelelse" "kontoudskrift" eller lignende.

Som udgangspunkt modtager kunden alt skriftlig kommunikation i sin AL-NetBank, AL-KontoKig eller e-Boks.

Når kunden modtager de elektroniske breve og dokumenter, har det samme retsvirkning, som når kunden modtager post på papir.

Hvis kunden ikke ønsker at modtage breve og dokumenter elektronisk, kan kunden aftale det med banken. Banken opkræver i så fald gebyr for at sende breve og dokumenter på papir. Banken fastsætter gebyret, således at det dækker

bankens forsendelsesomkostninger ved at sende brevet eller dokumentet på papir.

Banken kan altid beslutte at sende breve og dokumenter på papir, f.eks. fordi banken vurderer, at det er den bedste måde at informere kunden på. I så fald betaler kunden ikke gebyr.

## 3. Fuldmagt

Kunden kan give andre fuldmagt til at disponere på sine vegne i forhold til banken. Fuldmagten skal være skriftlig, og banken kan forlange, at bankens fuldmagtsblanket benyttes. En fuldmagt gælder, indtil den skriftligt er tilbagekaldt.

Dør kunden, gælder fuldmagten fortsat, medmindre den, som følge af særlige omstændigheder, skal bortfalde. Banken er dog berettiget til at spærre konti, depoter, bokse mv. for at sikre midlerne for afdødes bo.

Banken er til enhver tid berettiget til at afvise en fuldmagt.

## 4. Fælleskonti mv.

Indgår flere kunder aftale om en fælles konto, depot eller boks, kan hver af kontohaverne disponere alene over kontoen, depotet eller boksen, medmindre andet er aftalt. Dør en af kontohaverne, er banken dog berettiget til at spærre kontoen, depotet eller boksen for at sikre midlerne for afdødes bo.

## 5. Rente og provision

Bankens rente- og provisionssatser, herunder rentetillæg, er variable, medmindre andet er aftalt. Rentesatser oplyses ved skiltning i filialer, på bankens hjemmeside al-bank.dk eller på forespørgsel.

### 5.1. Rente- og provisionsændringer

Banken kan ændre satserne uden varsel, som følge af udefra kommende begivenheder, som banken ikke har indflydelse på, hvis:

1. det generelle renteniveau ændres, herunder obligations-, pengemarkeds- og øvrige markedsrenter.
2. kredit- og pengepolitikken i ind- eller udland eller brugen af pengepolitiske instrumenter ændres. f.eks. hvis Nationalbanken ændrer sine rentesatser.
3. fundingomkostninger eller andre omkostninger ved tilvejebringelse af kapital ændres.

Banken kan i løbende aftaleforhold med 1 måneds varsel sætte rentesatser ned på indlån og op på udlån, hvis ændringen er begrundet i forretnings-, markeds- eller lovgivningsmæssige forhold. Det kan f.eks. være:

- for at imødegå øgede omkostninger, herunder som følge af ændrede lovgivningsmæssige krav til pengeinstitutter, stigninger i generelle garantiordninger, eller for at opretholde eller styrke kapitalgrundlaget.

- for at imødegå øgede solvens-, kapital- eller likviditetskrav eller øgede omkostninger ved tilvejebringelse af kapital.
- banken ændrer sin generelle rentefastsættelse af forretningsmæssige grunde, f.eks. for at øge indtjeningen eller opnå en mere hensigtsmæssig anvendelse af ressourcer eller kapacitet
- for at imødekøbe en generel øget kreditrisiko for banken.

Banken kan i følgende tilfælde med 3 måneders varsel ændre rente og provisionssatser:

- hvis der sker væsentlige ændringer i kundens individuelle økonomiske forhold, herunder formueforhold og tilbagebetalingsevne, der af banken er anvendt ved fastsættelse af renten på indlån eller udlån.
- hvis der sker væsentlig ændring i kundens samlede forretningsomfang med banken, der er anvendt af banken ved fastsættelse af renten på indlån eller udlån.

For realkreditlignende lån kan banken ændre rente- og provisionssatser med 6 måneder varsel. Satserne kan dog uden varsel ændres på grund af udefrakommende forhold, hvis banken ikke har indflydelse på forholdet og ikke mere end i forholdet én til én.

Når ændringerne er til fordel for kunden, kan banken ændre satserne uden varsel.

Ændring af rente- og provisionssatser på udlån oplyses ved særskilt meddelelse til kunden eller annoncering i dagspressen efterfulgt af orientering på første kontoudskrift efter ændringen.

Ændring af rente- og provisionssatser på indlån oplyses ved særskilt meddelelse til kunden eller annoncering i dagspressen. Er opsigelsesvarslet på indlånskonti længere end varslet for renteændringen, kan indeståendet hæves uden rentedekort i 14 dage fra oplysningen om ændringen.

## 5.2. Renteberegning og rentetilskrivning

Rentedato/valørdato er den dag, hvor en kontobevægelse får virkning for beregningen af renter på kontoen. Som hovedregel gælder, at når kunden indbetaler kontant, er første bankdag efter indbetalingen valørdag. Ved udbetaling er udbetalingsdagen rentedato/valørdato. Der gælder særlige regler om rentedato/valørdato for betalingskonti – se afsnit om betalingstjenester.

Lørdag, søn- og helligdage, dagen efter Kristi himmelfartsdag, grundlovsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag er ikke bankdage.

Ved de fleste kontoformer foretager banken en daglig renteberegning.

Negativ indlånsrente beregnes af indestående på den enkelte konto eller af det samlede indestående på udvalgte indlånskonti, og tilskrives pr. konto eller samlet.

Banken kan fastsætte beløbsgrænser for, hvornår der beregnes negativ indlånsrente, og banken kan differentiere mellem konti og kundegrupper.

Rente på indlån tilskrives normalt en gang årligt bagud og på udlån enten månedsvis eller kvartalsvis bagud. Dette gælder også for negative indlånsrenter.

På garantier tilskrives provision enten månedsvis, kvartalsvis, eller halvårligt. Provision kan beregnes bagud eller forud, og tilskrivningen sker med et minimumsbeløb, der oplyses på anmodning.

Ved tilskrivningen af renter indsætter eller hæver banken de renter, der er opsummeret siden sidste termin. Banken kan bestemme, at rentebeløb under en vis størrelse ikke tilskrives kontoen.

Rentetilskrivningen fremgår af kontoudskrift, kontooversigt eller anden opgørelse.

## 6. Gebyr

Banken opkræver gebyr for serviceydelser, der udføres for kunden. Det gælder også ved henvendelser om kundens engagement fra offentlige myndigheder eller andre, hvor banken har pligt til at svare.

Bankens gebyrer fremgår af bankens prislistes, som kan ses i alle bankens filialer og på bankens hjemmeside, al-bank.dk.

Gebyrerne beregnes som et fast beløb for ydelsen, en procentsats i forhold til ydelsens omfang, timesats i forhold til ydelsesomfang eller som en kombination.

### 6.1. Gebyrændringer

Dette afsnit gælder ikke for kundens betalingskonto – se afsnit om betalingstjenester.

Banken kan uden varsel nedsætte gebyrer og kan uden varsel indføre og forhøje gebyrer for enkeltstående serviceydelser og generelt for nye aftaler.

Banken kan i løbende aftaleforhold med 1 måneds varsel sætte sine gebyrer op og indføre nye gebyrer, hvis ændringen er begrundet i forretnings-, markeds- eller lovgivningsmæssige forhold. Det kan f.eks. være, at:

- ændringen sker for at imødegå øgede omkostninger, herunder som følge af ændrede lovgivningsmæssige krav til banker, stigninger i generelle garantiordninger, eller for at opretholde eller styrke kapitalgrundlaget.
- for at imødegå øgede solvens-, kapital- eller likviditetskrav eller øgede omkostninger ved tilvejebringelse af kapital.
- banken ændrer sin generelle gebyrfastsættelse af forretningsmæssige grunde, f.eks. for at øge

indtjeningen eller opnå en mere hensigtsmæssig anvendelse af bankens ressourcer eller kapacitet.

- For at imødekomme en generel øget kreditrisiko for banken.

Banken kan i følgende tilfælde med 3 måneders varsel indføre eller forhøje gebyrer for serviceydelser:

- hvis der sker væsentlige ændringer i kundens individuelle økonomiske forhold, herunder formueforhold og tilbagebetalingsevne, der af banken er anvendt ved fastsættelse af kundens priser for serviceydelser.
- hvis der sker væsentlig ændring i kundens samlede forretningsomfang med banken, der er anvendt af banken ved fastsættelse af kundens priser for serviceydelser.

For boliglån, der ikke er realkreditlignende, kan gebyrændringer og nye gebyrer varsles med minimum 3 måneder.

For realkreditlignende lån kan gebyrændringer og nye gebyrer varsles med minimum 6 måneder.

Nye gebyrer er gebyrer for ydelser, som banken ikke tidligere har taget betaling for.

Ændring af gebyrer oplyses ved særskilt meddelelse til kunden, annoncering i dagspressen, eller når banken sender det første kontoudskrift efter ændringen.

## 7. Overtræksrente, rykkergebyrer

Hvis en konto overtrækkes, kommer i restance eller udnyttes i strid med aftalen, kan banken kræve overtræksrente, provision og gebyrer for ekstraordinære ekspeditioner f.eks. rykkerbreve og returnering. Banken kan også kræve betaling til dækning af omkostninger ved inkasso og juridisk bistand.

Når en misligholdt konto overgår til inkasso, forrentes kontoen med en særlig inkassorentesats.

Overtræks-/inkassorente og overtræksprovision ændres på samme måde som i pkt. 5.1.

### 7.1. Anvendelse af indbetalinger

Ved overtræk eller restance anvendes indbetalinger først til dækning af omkostninger og påløbne renter.

### 7.2 Refusion af udgifter

Banken har ret til at få refunderet beløb, som vi lægger ud på kundens vegne. Det kan f.eks. være skatter og afgifter. Banken har ret til refusion af de udgifter, som banken har i forbindelse med kundens eventuelle misligholdelse af aftaler med os. Det kan være betaling af forsikringspræmier, udgifter, der knytter sig til pantsatte sikkerheder, retsafgifter, juridisk bistand m.v.

## 8. Kontrol af posteringer

Kunden skal føre kontrol med saldo og bevægelser på en konto, herunder betalingstransaktioner, renter og priser,

gennem AL-KontoKig eller AL-NetBank, hvor kunden løbende modtager information herom, samt på de kontoudskrifter, som kunden modtager.

Hvis der er transaktioner på kontoen, som kunden ikke kan vedkende sig, skal kunden snarest muligt gøre indsigelse over for banken.

Der gælder særlige indsigelsesregler for betalingskonti, se afsnit om betalingstjenester.

## 9. Forbehold ved indbetaling

Indbetalinger på kundens konto bogføres med forbehold af, at banken modtager endelig betaling. Forbeholdet gælder, selv om det ikke er nævnt i kvittering eller anden meddelelse om indbetalingen.

Er der ved en åbenbar fejl indsat et beløb, som kunden ikke er berettiget til, kan banken hæve beløbet igen uden kundens samtykke.

## 10. Forretninger i udlandet

Banken vælger et udenlandsk pengeinstitut til at gennemføre forretninger i udlandet for kunden, medmindre andet er aftalt. Banken er uden ansvar for mulige fejl begået af det benyttede pengeinstitut eller for dets evne til at opfylde sine forpligtelser. Ved deponering af udenlandske værdipapirer er banken dog ansvarlig herfor, medmindre pengeinstituttet er valgt af kunden.

De retsregler, sædvaner og forretningsbetingelser, der gælder for bankens aftale med det udenlandske pengeinstitut, gælder også for kunden.

Der gælder særlige regler for overførsler inden for EU og EØS-landene. Disse regler fremgår af "Forretningsbetingelser for overførsler til og fra udlandet".

### 10.1. Krav fra amerikanske myndigheder og blokering af pengeoverførsler

Når kunden overfører penge til udlandet, kan der 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.

Hvis kunden overfører beløb til beløbsmodtagere, der er registreret i EU's database over finansielle sanktioner, Udenrigsministeriets liste over sanktioner e.l., kan overførslen blive stoppet og beløbet blive indefrosset.

## 11. Modregning

Banken kan uden forudgående meddelelse modregne ethvert forfaldent krav mod kunden i ethvert tilgodehavende, som kunden har eller måtte få hos banken.

Banken modregner ikke i den del af kundens løn eller offentlige ydelser mv., som er nødvendig til at dække kundens almindelige leveomkostninger. Banken modregner heller ikke i indestående på konti, der efter lovgivningen eller i medfør af aftale er sikret mod kreditorforfølgning.

## 12. Opsigelse

Både banken og kunden kan opsigse kundeforholdet uden varsel. Opsigelse kan blandt andet ske uden varsel, hvis kundeforholdet strider mod lovgivningen her eller i det pågældende land.

Kundeforholdet kan tillige opsiges uden varsel, hvis kunden ikke giver banken de oplysninger, som banken vurderer, er nødvendige at indhente fra kunden i henhold til lovgivningen, f.eks. hvidvaskloven eller skattekontrolløven. Det kan f.eks. være legitimation, dokumentation for forretningsomfang m.v.

Kunden vil dog så vidt muligt blive varslet inden opsigelse. Banken kan opsigse et kundeforhold helt eller delvist med 2 måneders varsel, hvis kunden flytter til/opholder sig i et land, som ikke er et EU/EØS-land.

Kreditaftaler kan dog kun opsiges af banken med et varsel på tre måneder, medmindre der foreligger misligholdelse eller anden forfaldsgrund.

Aftaler om betalingstjenester kan opsiges i overensstemmelse med pkt. 14.

Ved opsigelse fra bankens side har kunden krav på en begrundelse.

Når kundeforholdet ophører, kan banken opsigse garanti- og kautionsforpligtelser samt frigøre sig for andre forpligtelser, der måtte være indgået for banken. Kunden er forpligtet til at frigøre banken for alle forpligtelser indgået på kundens vegne samt om nødvendigt at stille sikkerhed herfor.

Alle udleverede betalingsmidler skal tilbageleveres til banken ved kontoforholdets ophør.

## 13. Bankens erstatningsansvar

Banken 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 banken 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.

## 14. Betalingstjenester

### 14.1. Indledning

Dette afsnit gælder for betalingskonti oprettet med henblik på at gennemføre betalingstransaktioner.

En betalingskonto er f.eks. en lønkonto, men ikke en børneopsparingskonto.

Bortset fra kontante ind- og udbetalinger i bankens afdelinger og overførsler til kundens konti, forudsætter anvendelse af betalingstjenester en særskilt aftale om brug af betalingsinstrumenter f.eks. kortvilkår.

### 14.2 Samtykke til behandling af personoplysninger

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

Oplysningerne opbevares i løbende år plus fem år.

Kunden kan til enhver tid tilbagekalde sit samtykke, men skal være opmærksom på, at det i så fald ikke vil være muligt at bruge kontoen.

### 14.3 Betalingstjenestens væsentligste karakteristika

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

Indbetalinger på en betalingskonto kan ske kontant af kunden eller andre, ved modtaget fra udlandet, ved overførsel fra en konto i pengeinstituttet og overførsel fra et andet pengeinstitut.

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

### 14.4 Oplysninger til brug for gennemførelse af en betalingstjeneste

Ved udbetalinger skal kunden oplyse registreringsnummer og kontonummer tilhørende kontoen, hvor beløbet skal udbetales fra.

Ved indenlandske overførsler skal kunden desuden oplyse registreringsnummer og kontonummer tilhørende den konto, hvor beløbet skal overføres til.

Ved grænseoverskridende betalingstransaktioner skal kunden endvidere oplyse IBAN-nr. og SWIFT-kode på modtager.

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

Ved betaling af fælles indbetalingskort skal FI-kreditornummer oplyses.

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

**14.5 Form og procedure for samtykke til at udføre en betalingstransaktion og tilbagekaldelse af samtykke**  
Kunden kan eksempelvis afgive betalingsordrer på følgende måder:

- Ved personlig henvendelse.
- Via AL-NetBank.
- Ved fremsendelse af brev.

En udbetaling skal bekræftes ved kundens underskrift eller ved brug af den af banken anerkendte digitale signatur.

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

Når banken har modtaget en betalingsordre, kan den ikke tilbagekaldes.

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

Hvis kunden ønsker at tilbagekalde en betalingsordre, kan det ske via AL-NetBank eller ved henvendelse til banken. Bankens forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr for tilbagekaldelsen.

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

#### **14.6. Betalingsordre**

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

Hvis en betalingsordre modtages mod slutningen af en bankdag, anses betalingsordren som modtaget førstkommende bankdag, og vil først blive ekspederet denne dag. Hvornår bankdagen slutter, afhænger af hvilken type betalingsordre, kunden afgiver. Sluttidspunktet for de forskellige typer af betalingstransaktioner oplyses på bankens hjemmeside og på anmodning.

#### **14.7. Gennemførelsestider**

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

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

Der er særlige regler for gennemførelsestid ved udenlandske overførsler, hvilket fremgår af "Forretningsbetingelser for overførsler til og fra udlandet".

#### **14.8 Oplysninger om betalinger**

Banken stiller løbende oplysninger om betalinger til rådighed for kunden i AL-KontoKig eller i AL-NetBank.

Ønsker kunden supplerende oplysninger, hyppigere oplysninger eller oplysningerne via andre kommunikationsmidler end de ovenfor omtalte, opkræver banken gebyr i overensstemmelse med pkt. 2.

#### **14.9 Valutakurser/vekselkurser**

Banken anvender to principper for fastsættelse af kursen i forbindelse med overførsler til/fra udlandet:

- Standardoverførsler, som afsendes/modtages inden slutningen af bankdagen, afregnes til bankens noteringskurs for valutaer på ekspeditionsdagen tillagt eller fratrukket valutamarginal. Bankens noteringskurs for valutaer og valutamarginaler kan ses på al-bank.dk. Standardoverførsler, som modtages efter slutningen af bankdagen, anses for modtaget næste bankdag.  
  
Tillæg/fradrag varierer fra valuta til valuta og oplyses på al-bank.dk og i AL-NetBank.
- For hasteoverførsler benyttes den på ekspeditions-tidspunktet fastsatte markedskurs med tillæg/fradrag af bankens valutamarginaler med angivelse af handletidspunktet.

#### **14.10. 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 til banken snarest muligt.

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

#### **14.11. Renteberegning og disposition**

Rentedatoen/valørdatoen er den dag, hvor en kontobevægelse får virkning for beregning af renter på kundens konto.

- Ved indbetaling på en betalingskonto er rentedatoen/valørdatoen samme dag som indbetalingen.
- Ved kontant indbetaling på en betalingskonto, som føres i en anden valuta end danske kroner eller euro, er rentedatoen/valørdatoen op til 1 dag efter indbetalingen.

Ved udbetaling fra en betalingskonto er rentedatoen/valørdatoen den dag, beløbet trækkes på kontoen.

Kunden kan disponere over:

- Overførte beløb umiddelbart efter, beløbet er indsat på kundens konto.
- Kontantindbetalinger umiddelbart efter tidspunktet, hvor banken har modtaget indbetalingen.

#### 14.12. Gebyrer ved brug af betalingstjenester

Gebyrer, som opkræves i forbindelse med brug af betalingstjenester, fremgår af bankens prislister. Banken oplyser løbende de gebyrer, som er trukket på kundens konti.

I det omfang, der opkræves løbende gebyrer i forbindelse med brug af betalingstjenester, vil banken kun opkræve gebyr for perioden frem til betalingstjenestens ophør. Forudbetalte gebyrer vil blive tilbagebetalt forholdsmæssigt.

Banken er berettiget til at fratække eventuelle gebyrer i forbindelse med en overførsel til kundens konto, inden beløbet indsættes på kontoen.

Banken forbeholder sig ret til at opkræve et gebyr i forbindelse med underretning om en afvist betalingsordre samt for at tilbagekalde eller ændre betalingsordren.

#### 14.13. Spærring

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

- der er kendskab til eller mistanke om, at der sker uberettiget brug af tredjemand
- der er kendskab til eller mistanke om, at data om betalingstjenester eller betalingsinstrumenter er blevet kompromitterede.
- der inden for kort tid sker brug af en betalingstjeneste, der afviger fra det normale
- kunden eller en person, der handler på kundens vegne, må antages at mangle evnen til at handle fornuftsmæssigt.
- kundeforholdet eller den konto, som betalingstjenesten er knyttet til, er opsagt af kunden eller banken, eller der foreligger forhold, der gør, at kontoen uden varsel kan opsiges
- disse vilkår overtrædes, herunder hvis den betalingskonto, som betalingstjenesten er knyttet til, bliver overtrukket.
- der i øvrigt er væsentlig forhøjet risiko for, at kunden ikke kan opfylde sin betalingsforpligtelse, uanset om der er stillet en kreditfacilitet til rådighed i forbindelse med betalingstjenesten

- et betalingsinstrument er blevet fornyet, og det tidligere af sikkerhedsmæssige grunde skal spærres,
- aftalte beløbsgrænser overskrides, eller
- det i øvrigt er nødvendigt af hensyn til betalingstjenestens sikkerhed eller ved en eventuel mistanke om uberettiget brug.

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

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

#### 14.14. Uautoriserede betalingstransaktioner

Hæftelse og ansvar fordeles i overensstemmelse med betalingslovens § 97 -100.

#### 14.15. Bankens ansvar for gennemførelse af betalingstransaktioner

Banken er ansvarligt for kundens direkte tab for manglende eller mangelfuld gennemførelse af betalinger i overensstemmelse med disse vilkår. Det gælder dog ikke, hvis banken kan bevise, at betalingsmodtagers bank har modtaget beløbet.

#### 14.16. Tilbagebetaling af betalingstransaktioner iværksat af eller via en betalingsmodtager

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

#### 14.17 Underretning

Banken 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 AL-NetBank eller anden tilsvarende sikker procedure.

#### 14.18 Ændring

Banken kan ændre bestemmelserne i dette afsnit samt gebyrer i forbindelse med betalingstjenester med 2 måneders varsel. Ændringer til fordel for kunden kan ændres uden varsel.

Ændringer oplyses særskilt over for kunden i overensstemmelse med pkt. 2.

Kunden er forpligtet til at oplyse eventuel ændret adresse eller e-mailadresse. Kunden er selv ansvarlig for modtagelse af oplysning om ændringer, hvis kunden ikke har oplyst banken om adresse- eller e-mailadresseændringer.

Hvis kunden ikke ønsker at være bundet af de nye regler, skal kunden inden ikrafttrædelsesdatoen meddele banken dette, hvilket vil anses for at være en opsigelse af aftaler om betalingstjenester fra kundens side.

#### 14.19 Opsigelse

Kunden kan opsiges aftaler om betalingstjenester skriftligt uden varsel.

Banken kan med 2 måneders varsel opsige aftaler om betalingstjenester.

#### **14.20 Andre udbydere af betalingstjenester**

Kunden kan give andre betalingstjenesteudbydere end banken adgang til sin betalingskonto efter reglerne i lov om betalinger, således at kunden kan gennemføre udbetalinger, stille oplysninger til rådighed m.v. via betalingsinitieringstjenester eller kontooplysningsservices.

#### **15. Klager**

Hvis en uoverensstemmelse med banken ikke kan løses tilfredsstillende i filialen, kan kunden klage skriftligt til bankens klageansvarlige. Klagen kan indgives til Juridisk Afdeling via bankens hjemmeside [al-bank.dk](http://al-bank.dk) eller skriftligt til Juridisk Afdeling, Vesterbrogade 5, 1502 København V. Er kunden fortsat ikke tilfreds med resultatet, kan kunden klage til Pengeinstitutankenævnet på [fanke.dk](http://fanke.dk).

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af klage over en ydelse købt online.

Klage indgives på <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af klage skal bankens e-mailadresse [jura@al-bank.dk](mailto:jura@al-bank.dk) angives.

Klager over bankens behandling af personoplysninger kan ske til Datatilsynet, [datatilsynet.dk](http://datatilsynet.dk).

Klager over bankens overholdelse af den finansielle lovgivning, herunder god skik reglerne, kan ske til Finanstilsynet, [finanstilsynet.dk](http://finanstilsynet.dk).

#### **16. Garantiformuen**

Oplysning om dækning fra garantiformuen kan fås på [gii.dk](http://gii.dk) eller på bankens hjemmeside, [al-bank.dk](http://al-bank.dk).

#### **17. God skik og tilsyn**

Efter bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder skal banken oplyse om provisioner og andet vederlag ved formidling af produkter og ydelser. Oplysning herom samt bankens samarbejdspartnere kan ses på bankens hjemmeside [al-bank.dk](http://al-bank.dk) eller ved henvendelse i bankens filialer.

Banken er under tilsyn af Finanstilsynet, [finanstilsynet.dk](http://finanstilsynet.dk).

Banken er registreret under nr. F5301.

#### **18. Lovvalg**

Retlige tvister med kunden afgøres efter dansk ret.

#### **19. Ændringer af forretningsbetingelser**

Betingelserne kan ændres med 1 måneders varsel ved annoncering i dagspressen – dog uden varsel, hvis ændringerne er til gunst for kunden. For betalingstjenester gælder særlige varslingsregler, jf. pkt. 14.