

*# et godt sted at være*



# GENERELLE REGLER FOR SELVBETJENING ERHVERV

Gældende pr. 01.01.2018

# Generelle regler for selvbetjening

## Generelle regler for selvbetjening - Erhvervskunder

Gældende fra den 1. januar 2018

### Selvbetjenings anvendelsesmuligheder

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

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

### Adgang til Netbank

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

### Fuldmagt

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

Fuldmagtsgiver hæfter for fuldmagtshavers dispositioner.

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

### NemID

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

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

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

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

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

### Øvrige sikkerhedsløsninger

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# Generelle regler for selvbetjening

Når du vælger koder bør du følge nedenstående retningslinier:

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

## Forbehold om driftsforstyrrelser

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

## Modtagelse af meddelelser i Netbank

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

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

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

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

## Din pligt til at kontakte Frøs Sparekasse

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

## Dig pligt til at spærre adgangen til Netbank.

Du skal straks spærre adgangen til Netbank, hvis du:

- Tror, at andre har fået eller kan have fået kendskab til nøgler på NemID-nøglekortet/nøgleviseren.
- Har mistet nøglekortet/nøgleviseren.
- Tror, at andre har fået eller kan have fået kendskab til din NemID-adgangskode, medmindre du har mulighed for straks at ændre adgangskoden via [www.NemID.nu](http://www.NemID.nu).
- Tror, at andre har fået eller kan have fået kendskab til øvrige brugernumre, brugernavne eller adgangskoder.

Du kan selv spærre adgangen til Netbank på følgende måder:

- Ved henvendelse i Frøs Sparekasse
- Ved henvendelse til Spærreservice

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

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

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

Du skal kontakte Frøs Sparekasse for at ophæve spærringen.

## Din pligt til at spærre NemID

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

## Frøs Sparekasses ret til at spærre din Netbank

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

For at ophæve spærringen skal du kontakte Frøs Sparekasse.

## Afgivelse af betalingsordrer

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

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

## Gennemførelsestid

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

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

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

# Generelle regler for selvbetjening

informationer om betalingsordren ikke er tilstrækkelige.

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

## Kontrol af betalingstransaktioner

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på din konto. Hvis du ved kontrollen opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med dine kvitteringer eller du ikke mener at have foretaget, skal du henvende sig i Frøs Sparekasse snarest muligt.

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

## Underretning

Frøs Sparekasse vil underrette dig om mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler. Underretningen kan f.eks. ske ved telefonisk henvendelse til dig, meddelelse i netbank eller anden tilsvarende sikker procedure.

## Uautoriserede betalingstransaktioner

Hvis du mener, der er gennemført en eller flere betalinger på din betalingskonto, som du ikke har godkendt eller foretaget, skal du henvende sig til Frøs Sparekasse, snarest muligt efter, at du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Ved vurdering af, om du har henvendt sig rettidigt, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på sin konto. Under alle omstændigheder skal henvendelse til Frøs Sparekasse senest ske 2 måneder efter, at transaktionen er gennemført på din konto.

## Ansvar ved misbrug af Netbank

Frøs Sparekasse er uden ansvar for enhver form for tab som er opstået ved misbrug af dine konti i Netbank. Frøs Sparekasse er heller ikke ansvarlig for tab som er opstået som følge af dine fejlagtige anvendelser eller misbrug af konti i Netbank.

Du hæfter dog ikke for tab, der opstår efter, at Frøs Sparekasse har fået besked om spærring af Netbank.

Erhvervsvirksomheder kan beskytte sig mod tab ved Netbankindbrud via en forsikringsløsning.

## Frøs Sparekasses erstatningsansvar

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

## Samtykke til brug, opbevaring og videregivelse af personoplysninger

Ved tilmelding til Netbank giver du samtykke til, at der kan ske behandling af dine personoplysninger i forbindelse med udbuddet af denne tjeneste, herunder til brug for og i forbindelse med gennemførelse eller korrektion af betalingstransaktioner. De personoplysninger, der kan behandles, kan f.eks. være cpr.nr., adresse og kontonummer.

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

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

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

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

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

Oplysningerne opbevares i løbende år plus fem år.

Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke, men du skal være opmærksom på, at du i så fald ikke kan bruge Netbank.

## Din brug af oplysninger i Netbank

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

## Ændring af vilkår

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

## Varsling af ændringer

Frøs Sparekasse forbeholder sig ret til at ændre disse vilkår med 14 dages varsel.

## Ændringer der ikke varsles

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

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

# Generelle regler for selvbetjening

## Besked om ændringer

Du vil modtage meddelelse om ændringer enten skriftligt eller elektronisk.

## Accept af ændringer

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

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

## Opsigelse

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

Frøs Sparekasse kan med 1 måneds varsel opsigte din aftale om brug af Netbank. I tilfælde af din misligholdelse er Frøs Sparekasse dog berettiget til at ophæve aftalen uden varsel.

## Omkostninger ved brug af Netbank

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

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

## Tekniske krav til dit udstyr

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

## Support

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

## Køb og salg af værdipapirer

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

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

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

### *Udelukkende ordreudførelse (execution only)*

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

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

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

### *Altid risiko ved investering*

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

## Nyt eksemplar af vilkårene

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