

ALMINDELIGE FORRETNINGSBETINGELSER -FORBRUGERE

Gælder fra den 1. november 2009 for både eksisterende og nye kunder.

Danske Banks mål er, at du som kunde oplever os som en kompetent og imødekommende sparringspartner, når det gælder din økonomi. Det betyder blandt andet, at du let kan få besked om dine rettigheder som kunde i forhold til banken.

I de Almindelige forretningsbetingelser kan du læse om de grundlæggende regler for aftaler mellem dig og banken. For nogle typer bankforretninger er der dog mere detaljerede regler. Det kan f.eks. være, hvis du vil leje en boks eller købe værdipapirer. I de tilfælde får du naturligvis de specielle regler udleveret.

Har du spørgsmål eller kommentarer, er du velkommen til at kontakte din afdeling.

1 Indledning

Almindelige forretningsbetingelser gælder for alle forretninger mellem dig og banken. Her kan du læse både om dine og bankens rettigheder og pligter.

For nogle aftaler har banken mere detaljerede regler, der supplerer de Almindelige forretningsbetingelser. Det gælder f.eks. for betalings- og kreditkort, leje af en boks m.v. Disse regler får du, når du indgår den slags aftaler med banken.

Har du en aftale på vilkår, der er forskellige fra forretningsbetingelsernes, gælder aftalens vilkår.

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

2 De Almindelige forretningsbetingelser kan ændres

Banken kan ændre forretningsbetingelserne med øjeblikkelig virkning, hvis ændringerne er til fordel for dig. Ellers vil ændringer ske med tre måneders varsel.

3 Fuldmagter m.v.

Du kan give en anden person fuldmagt til dine konti, depoter og bokse. Det sker skriftligt - normalt på bankens fuldmagtsblanket. Vil du ændre eller kalde fuldmagten tilbage, skal det også ske skriftligt.

Ændringen/tilbagekaldelsen træder i kraft, når banken har modtaget din skriftlige besked.

Fuldmagten hører op ved fuldmagtsgevers død, og konti, depoter og bokse bliver spærret, indtil skifteretten har taget stilling til boets behandling.

Fælleskonti og -depoter bliver også spærret ved en af ejernes død, og en eventuel fuldmagt hører op.

Fællesbokse bliver derimod ikke spærret, så længe en af lejerne er i live, ligesom fuldmagter fortsat gælder.

Du kan altid få råd og vejledning i banken ved dødsfald.

4. Forbehold for dækning og ekspedition af indbetalinger/overførsler fra andre pengeinstitutter

I. Dækningsforbehold ved indbetalinger

Alle indbetalinger på din konto registreres. Når det drejer sig om andre indbetalinger end kontanter (f.eks. en check), tager banken et forbehold for, at vi rent faktisk modtager beløbet. Viser det sig f.eks., at en check er dækningsløs, hæver vi beløbet på din konto igen. Det gælder også check fra kunder i Danske Bank. Fører banken et beløb tilbage, får du besked.

Du skal være opmærksom på, at forbeholdet gælder, selvom det ikke er nævnt på kvitteringer eller andre meddelelser om indbetalingen.

II. Ekspedition af indbetalinger og overførsler fra andre pengeinstitutter

Når banken modtager en indbetaling til en konto - f.eks. en overførsel fra et andet pengeinstitut m.v. - placeres pengene altid på den konto, der har det oplyste kontonummer. Det betyder, at banken ikke tager højde for andre oplysninger som f.eks. kontohavers navn.

5 Indsættelse og hævnning af beløb

I. Kontrol af kontoudskrifter

Du bør gå dine kontoudskrifter omhyggeligt igennem og kontrollere, om der er bevægelser på kontoen, som du ikke kan vedkende dig.

Er der sådanne bevægelser, skal du hurtigst muligt kontakte banken.

II. Bankens pligt at til føre penge tilbage

Er der ved en fejl hævet beløb, som du ikke kan godkende, vil banken naturligvis sætte beløbet ind på din konto igen. Hvis det derefter viser sig, at der alligevel ikke var tale om en fejl, vil vi igen hæve beløbet på din konto og give dig besked.

III. Bankens ret til at føre penge tilbage

Banken kan tilbageføre beløb, der er sat ind på din konto ved en åbenbar fejl fra bankens side, f.eks. hvis det samme beløb sættes ind to gange. Det samme gælder, hvis vi - ifølge aftale med andre danske pengeinstitutter - er forpligtet til at foretage tilbageførsler. Fører banken et beløb tilbage, får du besked.

6 Rente

I. Generelt om rentesatser

Du kan se rentesatserne for indlån og udlån på skilte i bankens afdelinger og på bankens

hjemmeside www.danskebank.dk. Du er også velkommen til at spørge i banken.

II. Ændring af rentesatser

Hvis du har aftalt en fast rentesats eller andre særlige former for rentevilkår eller rentesatser, vil bankens ret til at ændre dem stå direkte i din aftale med banken.

I alle andre tilfælde kan banken ændre rentesatser for indlåns- og udlånskonti ud fra følgende:

A. Uden varsel

Bankens variable rentesatser kan altid ændres uden varsel, når ændringen er til fordel for dig. Banken kan uden varsel sætte de variable rentesatser på indlån ned og sætte de variable rentesatser på udlån op, hvis

1. penge- eller kreditpolitiske ændringer i ind- eller udland påvirker det almindelige renteniveau på en måde, der har betydning for banken
2. der sker anden udvikling i det almindelige renteniveau, herunder bl.a. på penge- og obligationsmarkederne, på en måde, der har betydning for banken.

Renteændringerne sker i disse tilfælde på grund af begivenheder, der kommer udefra, og som banken ikke har nogen indflydelse på, f.eks. når Nationalbanken ændrer sine rentesatser.

B. Med en måneds varsel

Banken kan med en måneds varsel sætte de variable rentesatser på indlån ned og sætte de variable rentesatser på udlån op, hvis

1. markedsmæssige forhold, herunder bl.a. konkurrencemæssige forhold i ind- og udland, giver grund til ændring for en eller flere kontotyper
2. banken - uden sammenhæng med udviklingen i det almindelige renteniveau - ønsker at ændre sin generelle rente- og prisfastsættelse af forretningsmæssige grunde. Det kan f.eks. være af indtjeningsmæssige årsager eller for at udnytte sine ressourcer eller kapacitet på en mere hensigtsmæssig måde.

C. Med tre måneders varsel

Banken kan med tre måneders varsel sætte de variable rentesatser på indlån ned og sætte de variable rentesatser på udlån op, hvis der er sket væsentlige ændringer i forhold til det grundlag, dine individuelle rentevilkår tidligere blev fastsat på. Det drejer sig her om ændringer i din forretningsmæssige forbindelse med banken, som f.eks. ændringer i størrelsen og omfanget af dine indlån, lån eller kreditter.

III. Beregning og tilskrivning af rente

Rentedatoen er den bankdag, hvor en bevægelse på din konto påvirker beregningen af renten. Lørdage, søn- og helligdage, Grundlovsdag,

juleaftensdag og nytårsaftensdag samt dagen efter Kristi himmelfartsdag er ikke bankdage.

A. Rentedato ved indbetalinger

Ved indbetalinger gælder forskellige regler alt efter, om der er tale om indbetaling på en betalingskonto omfattet af lov om betalingstjenester eller en anden type konto.

Betalingskonti

En betalingskonto er en konto til betalingstransaktioner. En lønkonto er f.eks. en betalingskonto, mens en børneopsparing ikke er en betalingskonto.

Ved kontantindbetalinger er rentedatoen samme bankdag som indbetalingen. Hvis du f.eks. sætter kontanter ind på en betalingskonto tirsdag, er denne tirsdag også rentedatoen.

Ved indbetalinger med check i danske kroner trukket på et dansk pengeinstitut er rentedatoen ligeledes samme bankdag som indbetalingen.

Ved indbetalinger med kort, herunder dankort eller Visa/Dankort, er rentedatoen den bankdag, beløbet modtages af banken.

Ved overførsler i danske kroner fra danske pengeinstitutter er rentedatoen den bankdag, beløbet modtages af banken.

Ved overførsler i danske kroner mellem konti i Danske Bank i Danmark, hvor afsender af beløbet har bestemt, hvilken dato beløbet skal indsættes på modtagers konto, f.eks. ved overførsler af løn, overførsler af offentlige ydelser og leverandørbetalinger, er rentedatoen den bankdag, beløbet indsættes på modtagers konto.

Ved overførsler i danske kroner mellem egne konti i Danske Bank i Danmark er overførselsdagen rentedatoen for begge konti.

Reglerne om renteberegning ved overførsler fra udlandet, overførsler fra danske pengeinstitutter i anden valuta end danske kroner, indbetaling med check i anden valuta end danske kroner, samt check trukket på et udenlandsk pengeinstitut står i Priser og vilkår for udenlandske overførsler til og fra Danmark samt overførsler i anden valuta end i DKK i Danmark - forbrugere.

Andre konti

Ved kontantindbetalinger er rentedatoen den første bankdag efter indbetalingen. Hvis du f.eks. sætter kontanter ind på en konto en onsdag, er torsdagen rentedato.

Ved indbetalinger med check i danske kroner trukket på et dansk pengeinstitut er rentedatoen ligeledes første bankdag efter indbetalingen.

Ved indbetalinger med kort, herunder dankort eller Visa/Dankort, er rentedatoen den første bankdag efter indbetalingen.

Ved overførsler i danske kroner fra danske pengeinstitutter, er rentedatoen den bankdag, beløbet modtages af banken.

Ved overførsler i danske kroner mellem konti i Danske Bank i Danmark, hvor afsender af beløbet har bestemt, hvilken dato beløbet skal indsættes på modtagers konto, f.eks. ved overførsler af løn, overførsler af offentlige ydelser og leverandørbetalinger, er rentedatoen den bankdag, beløbet indsættes på modtagers konto.

Ved overførsler i danske kroner mellem egne konti i Danske Bank i Danmark er overførselsdagen rentedatoen for begge konti.

Reglerne om renteberegning ved overførsler fra udlandet, overførsler fra danske pengeinstitutter i anden valuta end danske kroner, indbetaling med check i anden valuta end danske kroner, samt check trukket på et udenlandsk pengeinstitut står i Priser og vilkår for udenlandske overførsler til og fra Danmark samt overførsler i anden valuta end i DKK i Danmark - forbrugere.

B. Rentedato ved udbetaling

Når du hæver på en konto, er rentedatoen den samme bankdag, du hæver beløbet. Hæver du

f.eks. en onsdag, er denne onsdag også rentedatoen.

Når du køber med kort eller hæver penge - f.eks. med dankort i pengeautomater - er rentedatoen den dag, banken modtager transaktionen. Det vil som udgangspunkt være samme dag, som købet eller hævnningen er foretaget. Hvis den dag, banken modtager transaktionen, ikke er en bankdag, vil rentedatoen være den førstkommande bankdag.

Udsteder du en check, er rentedatoen den bankdag, hvor checken modtages i Danske Bank eller et andet pengeinstitut.

Reglerne om renteberegning ved overførsler til udlandet, overførsler til danske pengeinstitutter i anden valuta end danske kroner og udbetaling med check i anden valuta end danske kroner står i Priser og vilkår for udenlandske overførsler til og fra Danmark samt overførsler i anden valuta end i DKK i Danmark - forbrugere.

C. Tilskrivning af rente

Banken beregner normalt rente hver dag for den enkelte konto, baseret på antallet af kalenderdage. For indlånskonti tilskriver vi renter en gang årligt bagud og for udlån kvartalsvis bagud.

I banken kan du få brochuren Beregning og tilskrivning af rente i Danske Bank - forbrugere, hvor du kan læse mere om reglerne om renteberegning, rentedato og rentetilskrivning, herunder om mindstetilskrivning.

IV. Overtræks- og restancerente

Banken har ret til at kræve overtræks- eller restancerente, hvis du overtrækker din konto eller kommer i restance.

7 Betalingsdagen

Når et indbetalingskort benyttes til indbetaling til en konto i banken, er betalingsdagen den dag, indbetalingskortet stemples af banken, posthuset eller et andet pengeinstitut.

Sker en betaling af et indbetalingskort ved overførsel fra en konto i banken eller i et andet pengeinstitut til en konto i banken, er betalingsdagen den dag, betalingen bogføres på afsenderkontoen.

Rettidig betaling, som ikke tilbageføres, anses som frigørende betaling for afsenderen.

8 Gebyr

I. Generelt om gebyr

Banken tager normalt gebyr for ydelser, f.eks. for at gennemføre en omprioriteringssag, sende rykkerbreve, veksle valuta m.v.

Desuden tager banken gebyr, når vi skal besvare spørgsmål fra offentlige myndigheder, f.eks. skattemyndighederne, som vi har pligt til at svare.

Du kan læse om bankens almindelige gebyrer og satser i en prisbog, der ligger fremme i alle bankens afdelinger. Du kan se en række af gebyrerne på bankens hjemmeside www.danskebank.dk, og du er også velkommen til at spørge i banken.

II. Beregning af gebyr

Et gebyr beregnes enten som

- et fast beløb
- en procentsats
- en timesats

eller som en kombination af de tre.

III. Ændring af gebyr

Når der tales om gebyrer, er der forskel på "løbende aftaleforhold" og "enkeltstående ydelser". "Enkeltstående ydelser" er f.eks., når du veksler valuta i banken. "Løbende aftaleforhold" er til gengæld en aftale, der normalt varer en vis periode. Det kan f.eks. være en aftale om en konto eller om Danske Netbank.

Banken kan uden varsel sætte gebyrer ned. Banken kan også uden varsel indføre og sætte gebyrer op for enkeltstående ydelser. Det samme gælder for nye løbende aftaleforhold.

For eksisterende løbende aftaleforhold kan banken med tre måneders varsel forhøje de gebyrer, som du løbende betaler, hvis

1. markedsmæssige forhold, herunder bl.a. konkurrencemæssige forhold i ind- og udland, giver grund til en ændring af et eller flere gebyrer
2. banken ønsker at ændre sin generelle gebyrstruktur og prisfastsættelse af forretningsmæssige grunde. Det kan f.eks. være af indtjeningsmæssige årsager eller for at udnytte vores ressourcer eller kapacitet på en mere hensigtsmæssig måde
3. der er sket væsentlige ændringer i forhold til det grundlag, dine individuelle gebyrvilkår tidligere blev fastsat på. Det drejer sig her om ændringer i dine egne forhold, som f.eks. ændringer af størrelsen og omfanget af dine indlån, lån eller kreditter.

Hvis banken af forretningsmæssige grunde indfører nye gebyrer i eksisterende løbende aftaleforhold, sker det med seks måneders varsel. Der er her tale om gebyrer for ydelser, som vi ikke før har taget gebyr for. Grundene kan bl.a. være indtjeningsmæssige eller for at udnytte vores ressourcer eller kapacitet på en mere hensigtsmæssig måde.

9 Meddelelse om rente- og gebyrændringer

Banken annoncerer i dagspressen eller sender et brev, hvis vi ændrer vores rentesatser og gebyrer. Samtidig oplyser vi, hvad årsagen er – eventuelt ved at henvise til et af de ovenstående punkter i punkt 6. II. (Ændring af rentesatser) eller 8. III. (Ændring af gebyr).

Den nye rentesats vil også stå på den første kontoudskrift eller kontoopgørelse, du får efter ændringen. Her skal du være opmærksom på, at vi ikke sender kontoudskrifter for f.eks. konti med bankbog. Hvis der er tale om rente- eller gebyrændringer på grund af ændringer i det grundlag, dine individuelle rente- eller gebyrvilkår blev fastsat på, vil banken give dig besked i et brev.

10 Bankens ret til at få refunderet forskellige udgifter

Banken har ret til at få refunderet følgende

- beløb, som banken lægger ud på dine vegne. Det kan f.eks. være skatter og afgifter samt udgifter til kommunikation
- udgifter, som banken har, hvis du misligholder dine aftaler. Det kan f.eks. være betaling af forsikringspræmier, der knytter sig til pantsatte sikkerheder, retsafgifter, juridisk bistand m.v.

11 Udlandsforretninger

Ønsker du, at vi skal udføre forretninger for dig i udlandet - herunder overføre penge - vælger vi den udenlandske bank eller lignende.

Når vi har valgt den udenlandske bank, påtager vi os naturligvis ansvaret for denne banks soliditet. Vi påtager os også ansvaret for fejl, hvis den udenlandske bank erkender en sådan fejl, eller fejlen er fastslået ved endelig dom.

I andre tilfælde er vi uden ansvar, ligesom vores ansvar hører op, når det overførte beløb er sat ind på modtagerens konto.

Både banken og du må respektere de udenlandske bankers forretningsbetingelser og de retsregler og sædvaner, der gælder for at gennemføre forretningen.

I banken kan du få en detaljeret brochure om udenlandske betalinger til og fra Danmark.

12 Bankens adgang til at modregne

Har banken et beløb til gode hos dig, som skulle være betalt, kan vi modregne i dit indestående i banken eller i ethvert andet tilgodehavende, som du har eller får hos banken.

Modregning kan også ske i konti med stående ordrer eller med automatiske betalingsordninger. Det gælder også for budgetkonti.

Banken modregner ikke i løn eller ydelser fra det offentlige m.v. - i det omfang disse kun dækker almindelige leveomkostninger. Vi modregner heller ikke i indeståender på konti, der efter lovgivningen eller efter særlig aftale er sikret mod kreditorforfølgning.

Du får besked, hvis banken modregner.

13 Elektroniske meddelelser

Banken må gerne give dig alle oplysninger i elektronisk form, selv om der i vores dokumenter, regelsæt m.v. bruges ord som "skriftligt", "brev", "kontoudskrift" m.v. Det kan naturligvis kun ske i den udstrækning, det er muligt efter gældende ret, eller hvis der er indgået en aftale med dig.

14 Optagelse af telefonsamtaler

Banken forbeholder sig ret til at optage telefonsamtaler for at kunne fastslå samtalens indhold. Normalt sker det kun ved handel med valuta og værdipapirer. Optagelserne er kun til bankens eget brug.

15 Kundeforholdets ophør

Både du og banken kan som udgangspunkt når som helst opsige kundeforholdet uden varsel, medmindre du har aftalt noget andet med banken.

Banken giver dig normalt et varsel på 7 dage ved opsigelse af indlånskonti. Ved udlånskonti står varslet i din aftale med banken.

Bankens opsigelse skal være saglig, og begrundelsen vil stå i et opsigelsesbrev.

Når kundeforholdet hører op, kan vi opsiges garantier og kautioner, vi har afgivet, og frigøre os fra andre forpligtelser, som vi har indgået for dig.

Du skal samtidig frigøre os for alle forpligtelser, som vi har indgået på dine vegne, og stille sikkerhed for sådanne forpligtelser, hvis vi mener, at det er nødvendigt.

16 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.

Yderligere information om dit kundeforhold

I. Behandlingen af kundeoplysninger

Banken modtager naturligvis en række oplysninger om dig og dine konti.

I det følgende kan du læse, hvilke oplysninger det drejer sig om, og hvad vi bruger oplysningerne til.

Oplysninger, som banken har om sine kunder – og hvad oplysningerne bruges til

Når du bliver kunde i banken, beder vi om en række oplysninger, bl.a. navn, adresse og CPR-nr. Oplysningerne bruger vi typisk til administration og for at kunne tilbyde de finansielle serviceydelser, som banken og Danske Bank-koncernen har og i fremtiden vil få.

Når du f.eks. bruger betalingskort, check og Danske Netbank, modtager vi nogle oplysninger fra bl.a. forretninger og andre pengeinstitutter. Sådanne oplysninger bruger vi til at gennemføre betalingerne fra din konto korrekt.

I nogle tilfælde kan banken desuden hente oplysninger fra offentligt tilgængelige kilder og registre. Det kan f.eks. være fra Det Centrale Personregister (CPR), hvis du har ændret adresse.

Forskellige love kræver, at vi har visse oplysninger om dig, f.eks. navn, adresse og CPR-nr. Men derudover beslutter du selv, om banken skal registrere de yderligere oplysninger, vi får fra dig. Disse oplysninger er dog nødvendige for at kunne gennemføre en ordentlig administration af dine konti og give dig en god og forsvarlig rådgivning.

Hvornår giver banken oplysninger videre?

I flere tilfælde har banken pligt til at give oplysninger videre til offentlige myndigheder, f.eks. til skattemyndighederne.

I andre tilfælde giver vi oplysninger videre i det omfang, loven tillader det. F.eks. oplyser vi dit navn og din adresse, når du ønsker at få overført beløb til konti i andre pengeinstitutter. Det sker bl.a. for, at beløbsmodtageren kan finde ud af, hvem betalingen kommer fra. Men du skal vide, at bankens ansatte har tavshedspligt og ikke uberettiget videregiver eller udnytter fortrolige oplysninger om dig.

Videregivelse af oplysninger inden for Danske Bank-koncernen

Banken kan give oplysninger videre, hvis du har givet dit samtykke.

Banken må også give oplysninger videre til andre selskaber i koncernen efter de regler, der er beskrevet i det følgende. Modtageren er naturligvis også underlagt tavshedspligt.

Sædvanlige kundeoplysninger

Banken må umiddelbart kun videregive sædvanlige kundeoplysninger til brug for varetagelse af administrative opgaver.

Generelle oplysninger

Banken har altid lov til at give generelle oplysninger videre til andre selskaber i Danske

Bank-koncernen, som har tavshedspligt. Dog kun, hvor der kan være grund til at give oplysningerne videre, og det i øvrigt ikke strider imod dine interesser. Generelle kundeoplysninger er f.eks. navn og adresse.

Samtykke

Disse regler betyder, at vi vil bede om dit samtykke til at give oplysninger videre, ikke kun til brug for administration, herunder kreditvurdering, men også til rådgivning og markedsføring.

Det er naturligvis helt frivilligt, om du vil give et sådant samtykke. Men det giver koncernen mulighed for at give dig den bedst mulige rådgivning.

For at du kan følge med i, hvad du har givet samtykke til, sender vi en meddelelse til dig en gang om året. Her fortæller vi, hvilken slags oplysninger banken kan give videre, formålet med videregivelsen, og hvem der kan modtage dem.

Du kan altid tilbagekalde samtykket ved at kontakte os.

Indblik i de oplysninger, som banken har registreret om dig

Du kan altid kontakte banken for at få at vide, hvilke oplysninger banken har registreret om dig.

Hvis bankens oplysninger er forkerte

Hvis det viser sig, at bankens oplysninger om dig ikke er korrekte, retter banken dem naturligvis øjeblikkeligt. Banken sørger samtidig for at underrette andre, der har modtaget de forkerte oplysninger.

Klage over bankens behandling af kundeoplysninger

Hvis du vil klage over behandlingen af oplysninger om dig, kan det ske til

Danske Bank
Juridisk Afdeling
Holmens Kanal 2 -12
1092 København K

eller til

Datatilsynet,
Borgergade 28, 5.
1300 København K
Mail: dt@datatilsynet.dk

II. Bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder

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

Vi henviser til denne bekendtgørelse og gør opmærksom på, at banken i nogle tilfælde får provision eller andet vederlag, når banken sæl-

ger en samarbejdspartners produkter, eller når banken henviser til en anden virksomhed. Det kan f.eks. være tilfældet, når banken formidler realkreditlån, investeringsbeviser og forsikringer eller henviser til en ejendoms-mægler. Oplysning om bankens samarbejdspartnere kan du se på skilte i bankens afdelinger og på bankens hjemmeside www.danskebank.dk.

Du kan også se bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder på bankens hjemmeside.

III. Klagesager og klager til Pengeinstituttankenævnet

Du skal altid kontakte din afdeling, hvis du er uenig med banken om et forretningsforhold. Du er også velkommen til at ringe til 33 44 00 00, som har åben alle dage. På den måde sikrer vi, at uenigheden ikke beror på en misforståelse.

Hvis du fortsat er uenig eller utilfreds med resultatet, skal du skrive til bankens juridiske afdeling, der er klageansvarlig i banken.

Adressen er

Danske Bank
Juridisk Afdeling
Holmens Kanal 2-12
1092 København K

Fører en sådan henvendelse ikke til et resultat, der er tilfredsstillende for dig, kan du klage til

Pengeinstitutankenævnet, Østerbrogade 62, 4. sal, 2100 København Ø, Telefon 35 43 63 33
www.pengeinstitutankenævnet.dk

Du skal sende klagen til Pengeinstitutankenævnet på et særligt skema, som du kan få i Pengeinstitutankenævnet eller printe fra ovennævnte hjemmeside. Det koster i øjeblikket 150 kr. at få behandlet en klage i Pengeinstitutankenævnet. Du vil få beløbet tilbage, hvis du får helt eller delvist medhold, eller hvis din klage afvises af Pengeinstitutankenævnet, tilbagekaldes eller bortfalder.

IV. Garantifonden for indskydere og investorer

Som kunde i banken er du gennem Garantifonden for indskydere og investorer i vidt omfang sikret mod tab, hvis banken rammes af konkurs eller betalingsstandsning.

Garantifonden dækker bl.a. navnenoterede indskud i pengeinstitutter op til et beløb svarende til 50.000 euro pr. indskyder. Fra den 1. oktober 2010 dækker Garantifonden op til et beløb svarende til 100.000 euro pr. indskyder. For bl.a. pensionskonti og børneopsparinger dækkes der uden beløbsgrænse.

Garantifonden dækker også op til et beløb svarende til 20.000 euro, hvis du som investor

lider tab, fordi et pengeinstitut ikke kan tilbagelevere dine værdipapirer, som opbevares, administreres eller forvaltes af pengeinstituttet.

Garantifonden for indskydere og investorer har udgivet en brochure, hvor du kan læse mere om, i hvilket omfang du er sikret. Du kan få brochuren i alle bankens afdelinger eller på www.garantifonden.dk.

V. Tilsyn

Banken har tilladelse fra og er under tilsyn af

Finanstilsynet
 Århusgade 110,
 2100 København Ø
 Telefon 33 55 82 82
www.finanstilsynet.dk

Bankens tilladelse er registreret i Finanstilsynet under FT-nr. 3000.

Danske Bank A/S
Hølmens Kanal 2 - 12
1092 København K
Telefon 33 44 00 00
Fax 33 44 28 85
www.danskebank.dk
e-mail: danskebank@danskebank.dk

PRIVATE

Provisioner, som Danske Bank modtager fra forskellige samarbejdspartnere

Samarbejdspartnere	Henvisningsprovision	Salgsprovision	Øvrige provisioner og anden honorering
Danske Forsikring* (selskaber i Topdanmark-koncernen)	X	X	Beholdningsprovision
Danica Pension Unit Link, Balance, traditionel pensionsforsikring, gruppeforsikring og sundhedsforsikring Højrenteprodukt		X	Provision af løbende indbetaling, indskud og saldo Provision af værdien (saldoen)
Realkredit Danmark Realkreditlån		X	Beholdningsprovision
Nordania Leasing Privat leasing		X	
home Henvisning af sælgere**	X		
Danske Bank International S.A.	X		
PBS Betalingservice			Omkostningsdækning ved administration af Betalingservice
Internationale kort Visa/Dankort MasterCard American Express			Omsætningsprovision
Danske Invest Alle afdelinger***			Beholdnings- og emissionsprovision
Danske Invest Management Company S.A Alle afdelinger***			Beholdnings- og emissionsprovision
Danske Invest Hedge Obligationer***			Beholdnings- og emissionsprovision
Investeringsforeningen ABN AMRO Rusland***			Beholdnings- og emissionsprovision
Investeringsforeningen Carnegie WorldWide (CWW) Danske Obligationer, Emerging Growth, Danske Aktier, Globale Aktier, Europa ***			Beholdnings- og emissionsprovision
ING N.V./ING Investment Management Belgium Senior Bank Loans Linked Notes, ING (L) Renta Fund, ING(L)Invest, ING (L) Patri- monial. ING International (II)			Beholdningsprovision
Gudme Raaschou Invest High Yield***			Beholdnings- og emissionsprovision
Partners Group Global Value			Beholdnings- og emissionsprovision
Sparinvest Value Aktier, Cumulus Value og Global Value (EUR) ***			Beholdnings- og emissionsprovision

* Danske Bank samarbejder med Danske Forsikring, der er selskaber i Topdanmark-koncernen. Derudover har banken ansat et meget begrænset antal assurandører, som modtager provision fra banken ved salg af forsikringer fra Danske Forsikring.

** Danske Bank modtager provision, hvis en kunde sætter sit hus til salg inden for en periode på seks måneder. Herudover modtager Danske Bank provision, hvis mægleren sælger huset inden for ni måneder, fra formidlingsaftalen er indgået.

*** Danske Bank modtager provision fra samarbejdspartnere på investeringsområdet. Se oversigten over provisionernes størrelse på www.danskebank.dk eller spørg i banken.

FORTRYDELSESRET

Gælder fra den 1. oktober 2004

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

- en såkaldt fjernsalgsaftale, f.eks. en aftale indgået via telefonen/Danske Netbank – der gælder særlige regler for individuelle pensionsaftaler, se herunder
- indgået uden for bankens lokaler, f.eks. på et møde på din bopæl.

I Danske Bank har vi imidlertid besluttet, at der ikke skal være forskel på, om du har mødet med vores rådgivere i banken, eller om vi har indgået aftalen uden for banken, via telefonen eller netbanken. Derfor har du ret til at fortryde de fleste aftaler, du indgår med banken, inden for 14 dage.

Fristen regnes som udgangspunkt fra den dag, du modtager den aftalte ydelse. Det gælder dog kun, hvis du samtidig får de oplysninger, du efter forbrugeraftaleloven har krav på – blandt andet om fortrydelsesretten og om det produkt, du har bestilt. Ellers regnes fristen fra den dag, du modtager oplysningerne. De nævnte oplysninger skal være på skrift eller andet varigt medie, f.eks. på papir, som elektronisk post eller i aftaleoversigten i din netbank.

Falder fortrydelsesfristens sidste dag på en lørdag, søndag, helligdag, grundlovsdag, juleaftensdag, nytårsaftensdag eller fredag efter Kristi

himselfartsdag, udløber fristen den følgende hverdag.

Her har du ikke fortrydelsesret

Du har 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, andele i kollektive investeringsforeninger, futures og optioner, renteaftaler, rente- og valutaswaps, fastforrentede lån med særlige indfrielsesvilkår m.v.

Fortrydelsesretten bortfalder inden fristen udløber, når aftalen efter din udtrykkelige anmodning er blevet helt opfyldt af begge parter. 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.

Aftaler om individuelle pensionsaftaler

For individuelle pensionsordninger – kapitalpension eller ratepension – gælder fortrydelsesretten kun i de tilfælde, hvor aftalen er indgået som en fjernsalgsaftale, eller hvis aftalen

er indgået uden for bankens lokaler, f.eks. på din bopæl eller arbejdsplads.

Hvis du indgår en sådan fjernsalgsaftale om en individuel pensionsordning med banken, kan du fortryde aftalen inden for 30 dage.

Her bortfalder fortrydelsesretten for individuelle pensionsaftaler

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

Det vil sige, at der ikke er fortrydelsesret på individuelle pensionsordninger, der tilknyttes

- Puljeinvest
- Flexinvest
- investeringer i et individuelt pensionsdepot.

Sådan bruges fortrydelsesretten

Fortryder du en aftale, skal du blot ringe eller skrive til din afdeling, inden fristen udløber. Desuden skal du tilbagelevere den ydelse, du har modtaget. Det kan f.eks. være et låneprovenu.

Har du ikke din afdelings telefonnummer, kan du altid ringe på 70 123 456.

FORTRYDELSESRET

Gælder fra den 1. oktober 2004

Hvis du vil sikre dig bevis for, at du har overholdt fristen, kan du f.eks. sende brevet anbefalet og gemme kvitteringen.

Betaling, når fortrydelsesretten udnyttes

Hvis du udnytter fortrydelsesretten, skal du tilbagelevere det, du har modtaget. Banken skal betale det beløb, du har betalt, tilbage - bortset fra bankens almindelige ekspeditionsgebyr og eventuelle etableringsomkostninger, f.eks. tinglysningsafgift eller omkostninger afholdt til at vurdere din ejendom.