

## Brugerregler - mobilbank

Via mobilbank får du adgang til en række funktioner. Du kan fx kontakte Djurslands Bank eller din rådgiver, og du kan få overblik over dine konti og depoter. Derudover kan du tilføje funktioner, som er tilpasset dit forretningsomfang i Djurslands Bank - for eksempel muligheden for at gennemføre betalinger.

Reglerne for mobilbank suppleres af særegler for enkelte funktioner. Reglerne for mobilbank og særeglerne for de enkelte funktioner supplerer Djurslands Banks Almindelige forretningsbetingelser.

### 1. Persondatapolitik

I mobilbank anvender vi automatiske afgørelser, og herunder profilering til at udvælge, hvilke produkter vi vil vise dig. Det kan betyde, at du ikke vil få vist produkter, som du ikke opfylder betingelserne for at få, fx fordi du ikke er indenfor målgruppen. Du vil altid kunne se vores fulde produktpalette på [www.djurslandsbank.dk](http://www.djurslandsbank.dk), ligesom du altid har mulighed for at tale med en rådgiver i Djurslands Bank om dine muligheder for at få et konkret produkt.

Djurslands Bank indsamler og behandler oplysninger om dig, når du benytter mobilbank. Du kan læse mere om Djurslands Banks persondatapolitik i "Information om behandling af dine personoplysninger" på [www.djurslandsbank.dk](http://www.djurslandsbank.dk)

### 2. Samtykke til behandling af personoplysninger efter Beta-lingsloven

Når du accepterer vilkårene for mobilbank - Overfør og betal, giver du samtidig samtykke til, at Djurslands Bank behandler personoplysninger om dig - for eksempel dit CPR-nummer og dine kontooplysninger - når du bruger de forskellige funktioner i mobilbank.

Behandling af dine oplysninger sker udelukkende til formål, som er nødvendige for, at du kan bruge de tilmeldte selvbetjeningsfunktioner - for eksempel gennemføre betalinger og udarbejde betalingsoversigter.

Djurslands Bank indsamler blandt andet de relevante personoplysninger fra dig, forretninger og andre pengeinstitutter. Du kan til enhver tid tilbagekalde samtykket til at behandle dine personoplysninger ved at kontakte Djurslands Bank.

Hvis du tilbagekalder dit samtykke, skal du dog være opmærksom på, at du ikke længere vil kunne benytte dig af funktionerne, der vedrører betalinger og overførsler.

### 3. Personlig sikkerhedsløsning

Du skal have NemID/MitID for at kunne logge på mobilbank. NemID/MitID består af et bruger-id, en adgangskode og et nøglekort, en nøgleapp eller en nøgleviser.

Når du første gang logger på via appen på din telefon eller tablet, skal du oprette en sekscifret kode, som du skal bruge til efterfølgende login samt godkendelse af betalinger. Koden kan udelukkende bruges på de telefoner og tablets, som du har knyttet til selvbetjeningsløsningen.

Skal din selvvalgte kode skiftes, sker det, før du logger på og ved brug af NemID/MitID. Du skal også bruge NemID/MitID, hvis du vil bruge mobilbank på en ny telefon eller tablet.

NemID/MitID udbydes af Nets DanID A/S, og du kan altid se de gældende regler for NemID på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu) og for MitID på [www.mitid.dk](http://www.mitid.dk).

Har du en telefon eller tablet, der understøtter brug af en biometrisk sikkerhedsløsning - for eksempel Touch ID eller Face ID - har du mulighed for at bruge den biometriske løsning til at huske din kode i det omfang, mobilbank understøtter brugen heraf. Du kan aktivere den biometriske løsning under indstillinger i mobilbank.

### 4. Forebyg misbrug

Generelt gælder, at dit bruger-id, din adgangskode og dit nøglekort/din nøgleapp/din nøgleviser er personlig, og ikke må udleveres eller benyttes af andre end dig selv. Du skal derfor opbevare dit bruger-id og din adgangskode samt dit nøglekort, din pinkode til din nøgleapp eller din nøgleviser på en sikker måde, så andre ikke kan få kendskab eller adgang hertil. Det samme gælder den sekscifrede kode, du laver til appen, og hvis du bruger en biometrisk sikkerhedsløsning på din telefon eller tablet.

For at forebygge misbrug yderligere, anbefaler vi, at du aktiverer adgangskoden, der giver adgang til dine mobile enheder (telefon og tablet).

### 5. Tekniske krav

Bruger du appen, understøtter vi generelt seneste samt forrige version af operativsystemerne iOS og Android. I forbindelse med opdateringer vil appen dog i en begrænset periode kunne køre på ældre versioner af et styresystem.

### 6. Cookies

Djurslands Bank bruger cookies og lignende teknologier. Det gør vi af både tekniske, statistiske og markedsføringsmæssige årsager.

Du kan til enhver tid ændre eller tilbagekalde dit samtykke under "Indstillinger" i Min Djursland Bank.

Læs mere om Djurslands Banks brug af cookies og lignende teknologier, og hvordan du sletter dem på [www.djurslandsbank.dk/ombanken/privatliv%20og%20cookies](http://www.djurslandsbank.dk/ombanken/privatliv%20og%20cookies).

### 7. Fuldmagt

Du kan skriftligt give fuldmagt til, at en anden person får hel eller delvis adgang til dit engagement (dine konti m.m.) i Djurslands Bank. Personen skal være kunde i Djurslands Bank og selv bruge mobilbank.

Fuldmagten skal være givet via fuldmagtsblanketter til Djurslands Banks Netbank for at være gældende.

Under samme betingelser kan du også selv få tildelt en fuldmagt og dermed få hel eller delvis adgang til andre kunders engagement. En fuldmagt er gældende, indtil du skriftligt tilbagekalder den over for Djurslands Bank.

Er du under 18 år, kan du ikke få fuldmagt til andre kunders konti.

Vi sletter automatisk en fuldmagtsghavers adgang, når fuldmagtsghiver bliver myndig.

En fuldmagtsghaver har som udgangspunkt adgang til og kan tilmelde funktioner i samme omfang som fuldmagtsghiver. Fuldmagtsghiver eller Djurslands Bank kan dog have valgt, at enkelte funktioner ikke skal være tilgængelige for fuldmagtsghaver.

Depotejers adgang til at handle forskellige værdipapirtyper gælder også for eventuel fuldmagtsghaver.

Dispositioner foretaget af en fuldmagtsghaver er forpligtende på samme måde, som hvis dispositionen var foretaget af fuldmagtsghiver selv. Bemyndigelsen mellem fuldmagtsghiver og fuldmagtsghaver vedkommer ikke Djurslands Bank.

Har du givet en anden person fuldmagt, har personen også adgang til din indbakke, hvor både dine tidligere og fremtidige dokumenter er gemt. Du skal derudover være opmærksom på, at fuldmagtsghaver kan have adgang til at til- og fravælge papirudskrifter på dine vegne.

### 8. Kommunikation med Djurslands Bank

I mobilbank kan du skrive til din afdeling eller rådgiver samt vedhæfte filer via en sikker og krypteret forbindelse.

## 9. Gebyrer

Djurslands Banks gebyrer fremgår af prislisten, som du finder på [www.djurslandsbank.dk/priser](http://www.djurslandsbank.dk/priser)

Det fremgår af gebyrlisten, hvornår gebyrerne bliver betalt.

Gebyrerne fremgår også af dine kontobevægelser og af din kontoudskrift i mobilbank.

## 10. Ændring af reglerne

Djurslands Bank kan ændre i reglerne for mobilbank uden varsel, hvis ændringerne ikke er en ulempe for dig. Ændringer, der sker af sikkerhedsmæssige årsager, samt ændringer i beløbsgrænserne for betalinger pr. døgn træder også i kraft uden varsel.

I øvrige tilfælde ændrer Djurslands Bank reglerne for mobilbank med to måneders varsel. Du får besked om ændringerne i din indbakke i mobilbank.

Du kan blive bedt om at acceptere de ændrede regler første gang, du logger på eller bruger den ændrede funktion, efter ændringen er trådt i kraft.

Medmindre du - inden ændringen af reglerne træder i kraft - har meddelt Djurslands Bank, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler, anses de ændrede regler som godkendt af dig

Hvis du ikke ønsker at være bundet af de nye regler, vil aftalen ophøre på det tidspunkt, hvor de nye regler træder i kraft.

## 11. Oversigt over aftaler

I mobilbank kan du se en oversigt over de aftaler og samtykker, du har indgået.

## 12. Ophør

Din adgang til mobilbank ophører straks helt eller delvist, hvis Djurslands Bank har mistanke om dit eget eller en andens misbrug af funktionerne, sikkerhedstrusler i øvrigt eller hvis du misligholder dit engagement i Djurslands Bank eller dele heraf. Såfremt du eller fuldmagtsgiver afgår ved døden, ophører adgangen til mobilbank.

## 13. Spærring

Du er forpligtet til straks at spærre mobilbank, hvis du får mistanke om eller kendskab til misbrug eller forsøg på misbrug af funktionerne, eller hvis du mister din mobile enhed.

En spærring omfatter mobilbank og alle dens funktioner.

Du kan inden for Djurslands Banks åbningstid spærre mobilbank ved at kontakte en af bankens afdelinger eller Hotline på telefon 86 30 38 88.

Når du spærre din adgang, modtager du en skriftlig bekræftelse, hvor tidspunktet for spærringen er anført. Med bekræftelsen følger en blanket, som du skal returnere til Djurslands Bank for at ophæve spærringen. Du skal aflevere eller sende blanketten til Djurslands Bank, når du ønsker at ophæve spærringen. Du kan ikke få en spærring ophævet i Hotline.

Du skal være opmærksom på, at du ikke automatisk får spærret dit NemID/MitID, når mobilbank bliver spærret. Du kan se en vejledning om spærring af NemID/MitID på [www.nemid.nu/www.mitid.dk](http://www.nemid.nu/www.mitid.dk).

## 14. Klager over Djurslands Bank

Er du ikke tilfreds med Djurslands Bank, kan du kontakte din afdeling.

Er du uenig i en afgørelse, har du mulighed for at klage til bankens klageansvarlige, som kan kontaktes på [klage@djurslandsbank.dk](mailto:klage@djurslandsbank.dk). Læs evt. mere på [www.djurslandsbank.dk/klage](http://www.djurslandsbank.dk/klage). Herefter kan du klage til Det finansielle ankenævn, Store Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K., [www.fanke.dk](http://www.fanke.dk).

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

Følgende myndigheder fører tilsyn med bankens overholdelse af gældende lovgivning:

- Finanstilsynet ([www.finanstilsynet.dk](http://www.finanstilsynet.dk))
- Forbrugerombudsmanden ([www.forbrugerombudsmanden.dk](http://www.forbrugerombudsmanden.dk))
- Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen ([www.kfst.dk](http://www.kfst.dk))

## 15. Support og åbningstider

Du kan bruge mobilbank alle ugens dage. Dog kan mobilbank være lukket natten mellem lørdag og søndag fra kl. 02.00 til 06.00 og alle øvrige dage mellem kl. 03.00 og 05.00.

Du kan kontakte hotline på telefonnummer 86 30 38 88, eller du kan sende en mail til [ebankhotline@djurslandsbank.dk](mailto:ebankhotline@djurslandsbank.dk), hvis du har spørgsmål om eller brug for hjælp til funktionerne i mobilbank.

Gældende fra 5. juli 2022