

Brugerregler - Mobilbanken

Via Mobilbanken får du adgang til en række funktioner. Du kan fx kontakte Skjern 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 Skjern Bank - for eksempel muligheden for at gennemføre betalinger.

Reglerne for Mobilbanken suppleres af særregler for enkelte funktioner. Reglerne for Mobilbanken og særreglerne for de enkelte funktioner supplerer Skjern Banks Almindelige forretningsbetingelser.

1. Persondatapolitik

I Mobilbanken 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.skjernbank.dk, ligesom du altid har mulighed for at tale med en rådgiver i Skjern Bank om dine muligheder for at få et konkret produkt.

Skjern Bank indsamler og behandler oplysninger om dig, når du benytter Mobilbanken. Du kan læse mere om Skjern Banks persondatapolitik i "Information om behandling af dine personoplysninger" på www.skjernbank.dk

2. Samtykke til behandling af personoplysninger efter Betalingsloven

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

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.

Skjern 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 Skjern 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 MitID for at kunne logge på Mobilbanken.

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 MitID. Du skal også bruge MitID, hvis du vil bruge Mobilbanken på en ny telefon eller tablet.

MitID udbydes af MitID partnerskabet, og du kan altid se de gældende regler for MitID på 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, Mobilbanken understøtter brugen heraf. Du kan aktivere den biometriske løsning under indstillinger i Mobilbanken.

4. Forebyg misbrug

Generelt gælder, at dit bruger-id, din adgangskode og din MitID app, kodeviser og chip er personlig, og må kun bruges af dig og må ikke udleveres eller benyttes af andre end dig selv. Du skal derfor opbevare dit bruger-id, din adgangskode og din MitID app, kodeviser og chip, så andre ikke kan få kendskab 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

Skjern 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 Skjern Bank.

Læs mere om Skjern Banks brug af cookies og lignende teknologier, og hvordan du sletter dem på www.skjernbank.dk/administration/cookies.

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 Skjern Bank. Personen skal være kunde i Skjern Bank og selv bruge Mobilbanken.

Fuldmagten skal være givet via fuldmagtsblanketter til Skjern Banks ebanking 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 Skjern Bank.

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

Vi sletter automatisk en fuldmagtshavers adgang, når fuldmagtsgiver bliver myndig.

En fuldmagtshaver har som udgangspunkt adgang til og kan tilmelde funktioner i samme omfang som fuldmagtsgiver. Fuldmagtsgiver eller Skjern Bank kan dog have valgt, at enkelte funktioner ikke skal være tilgængelige for fuldmagtshaver.

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

Dispositioner foretaget af en fuldmagtshaver er forpligtende på samme måde, som hvis dispositionen var foretaget af fuldmagtsgiver selv. Bemyndigelsen mellem fuldmagtsgiver og fuldmagtshaver vedkommer ikke Skjern 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 fuldmagtshaver kan have adgang til at til- og fravælge papirudskrifter på dine vegne.

8. Kommunikation med Skjern Bank

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

9. Gebyrer

Skjern Banks gebyrer fremgår af prislisten, som du finder på www.skjernbank.dk/banken/ombanken/priser

Det fremgår af gebyrlisten, hvornår gebyrerne bliver betalt.

Gebyrerne fremgår af dine kontobevægelses, af din kontoudskrift og af din gebyrnota i Mobilbanken.

10. Ændring af reglerne

Skjern Bank kan ændre i reglerne for Mobilbanken 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 Skjern Bank reglerne for Mobilbanken med to måneders varsel. Du får besked om ændringerne i din indbakke i Mobilbanken.

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 Skjern 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 Mobilbanken kan du se en oversigt over de aftaler og samtykker, du har indgået.

12. Ophør

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

13. Spærring

Du er forpligtet til straks at spærre Mobilbanken, 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 Mobilbanken og alle dens funktioner.

Du kan inden for Skjern Banks åbningstid spærre Mobilbanken ved at kontakte en af bankens afdelinger eller Hotline på telefon 96 82 14 44.

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 Skjern Bank for at ophæve spærringen. Du skal aflevere eller sende blanketten til Skjern 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 MitID, når Mobilbanken bliver spærret. Du kan se en vejledning om spærring af MitID på www.mitid.dk.

14. Klager over Skjern Bank

Er du ikke tilfreds med Skjern 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 munck@skjernbank.dk. Læs evt. mere på www.skjernbank.dk/banken/risogros. Herefter kan du klage til Det finansielle ankenævn, Store Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K., www.fanke.dk.

Du kan også bruge EU-Kommissionens online klageportal på 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 Skjern Banks mailadresse, som er munck@skjernbank.dk.

Følgende myndigheder fører tilsyn med bankens overholdelse af gældende lovgivning:

- Finanstilsynet (www.finanstilsynet.dk)
- Forbrugerombudsmanden (www.forbrugerombudsmanden.dk)
- Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (www.kfst.dk)

15. Support og åbningstider

Du kan bruge Mobilbanken alle ugens dage. Dog kan Mobilbanken 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 96 82 14 44, eller du kan sende en mail til ebanking@skjernbank.dk, hvis du har spørgsmål om eller brug for hjælp til funktionerne i Mobilbanken.

Gældende fra 1. november 2022