

# Almindelige forretningsbetingelser for privatkunder

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.

## 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.

## 2. Elektronisk kommunikation

Banken kan give kunden alle oplysninger i elektronisk form, selv om der i bankens aftaler, vilkår mv. bruges ord som "skriftligt", "brev", "meddelelse" "kontoudskrift" eller lignende.

Kunden modtager alle breve og dokumenter fra banken i AL-KontoKig. AL-KontoKig er en begrænset udgave af AL-NetBank. AL-KontoKig giver adgang til at se informationer, men ikke til at foretage betalinger. Kunden logger på AL-KontoKig med den til enhver tid af banken anerkendte digitale signatur. Oplysninger opbevares i AL-KontoKig i mindst 1 år – dog maksimalt til kundeforholdets ophør.

De typer breve og dokumenter, som kunden modtager i AL-KontoKig, omfatter vigtige oplysninger som f.eks. rente- og gebyrændringer, aftaledokumenter og vilkår, varsling om ændringer i vilkår og kontoudskrifter. Kunden skal derfor holde øje med, om der er nyt i AL-KontoKig.

Har kunden en aftale med banken om AL-NetBank og/eller e-Boks, vil alle breve og dokumenter i stedet blive sendt hertil.

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

På al-bank.dk findes de gældende versioner af bankens vilkår, politikker, priser m.v.

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. Tavshedspligt

Bankens medarbejdere har tavshedspligt om kundens forhold og må ikke uberettiget videregive eller udlevere oplysninger, som de gennem deres arbejde i banken har fået kendskab til.

## 4. 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.

## 5. 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.

## 6. 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.

### 6.1. Rente- og provisionsændringer

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

1. penge- og eller kreditpolitiske ændringer i ind- eller udland påvirker det almindelige renteniveau. Det er bl.a. tilfældet, hvis Nationalbanken ændrer sine rentesatser.
2. udviklingen i det almindelige renteniveau, herunder bl.a. på penge- og obligationsmarkederne, ændrer sig.
3. skatter og afgifter ændres.
4. fundingomkostninger eller andre omkostninger ved tilvejebringelse af kapital ændres.

Banken kan ændre satserne med en måneds varsel, hvis ændringen skyldes indtjenings-, markeds-, konkurrence-,

lovgivnings- eller risikomæssige årsager i ind- og udland, som f.eks.:

- øgede omkostninger ved tilvejebringelse af kapital
- et generelt øget omkostningsniveau, herunder bidrag til generelle garantiordninger
- øgede krav til bankens solvens, likviditet eller kapital
- øget kredit- eller operationel risiko
- ubalance mellem markedsrenter
- ændring i lovgivning, myndigheds- eller retspraksis
- indtjenings- eller forretningsmæssige behov for ændringer i bankens prisfastsættelse og gebyrstruktur uden sammenhæng med udviklingen i det generelle renteniveau.

Banken kan med tre måneders varsel ændre rente- og provisionssatser, hvis de forhold, der individuelt blev lagt til grund for kundens rentevilkår, ændres. Det kan f.eks. være ændringer i sammensætningen, omfanget eller størrelsen af kundens forretninger med banken, herunder ind- eller udlån.

For etablerede realkreditlignende lån kan rente- og provisionssatser ændres uden varsel, hvis ændringen er begrundet i udefrakommende forhold, som banken ikke har indflydelse på, jf. ovenfor. Herudover kan banken ændre rente- og provisionssatser for etablerede realkreditlignende lån med minimum seks måneder varsel.

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.

## 6.2. Rentetilskrivning, rentedato/valørdato

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

Rentedato/valørdato er den dag, hvor en kontobevægelse får virkning for beregningen af renter på kontoen. Som hovedregel gælder, at når kunden indbetaler kontant, herunder med check eller dankort, er første bankdag efter indbetalingen valørdag. Ved udbetaling er udbetalingsdagen rentedag/valørdag.

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

Ved de fleste kontoformer foretager banken en daglig renteberegning.

Rente på indlån tilskrives normalt en gang årligt bagud og på udlån enten månedsvis eller kvartalsvis bagud.

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. Bankens bestemte, at rentebeløb under en vis størrelse ikke tilskrives kontoen.

Rentetilskrivningen fremgår af kontoudskrift, kontooversigt eller anden opgørelse.

## 7. 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 prislister, 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.

### 7.1. 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 indføre og forhøje gebyrer i et bestående kontraktforhold med 3 måneders varsel, hvis ændringen skyldes indtjenings-, markeds-, konkurrence-, lovgivnings- eller risikomæssige årsager i ind- og udland, som f.eks.:

- øgede omkostninger ved tilvejebringelse af kapital.
- et generelt øget omkostningsniveau, herunder bidrag til generelle garantiordninger.
- øgede krav til bankens solvens, likviditet eller kapital.
- øget kredit- eller operationel risiko.
- ubalance mellem markedsrenter.
- ændring i lovgivning, myndigheds- eller retspraksis.
- indtjenings- eller forretningsmæssige behov for ændringer i bankens prisfastsættelse og gebyrstruktur uden sammenhæng med udviklingen i det generelle renteniveau.
- de forhold, der individuelt blev lagt til grund for kundens prisfastsættelse, ændres. Det kan f.eks. være ændringer i sammensætningen, omfanget

eller størrelsen af kundens forretninger med banken – herunder ind- og udlån.

For etablerede realkreditlignende lån kan gebyrændringer og nye gebyrer varsles med minimum seks 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.

### 8. 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 kræver også 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. 6.1.

### 9. 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 reklamere over for banken.

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

### 10. 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.

### 11. 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".

### 11.1. 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.

### 12. 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.

### 13. Opsigelse

Både banken og kunden kan opsiges kundeforholdet uden varsel.

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. 15.14.

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

Når kundeforholdet ophører, kan banken opsiges 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.

#### 14. 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 konflikts 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.

#### 15. Betalingstjenester

##### 15.1. 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.

##### 15.2 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.

##### 15.3 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.

##### 15.4 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
- Via 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 tilbagekalde.

En betalingsordre, der først skal gennemføres på et senere tidspunkt, kan dog tilbagekalde 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.

### 15.5. 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 først-kommende 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.

### 15.6. 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 overførselstype og valuta.

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

### 15.7. Oplysninger om betalingstransaktioner

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.

### 15.8. 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.

### 15.9. 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.

### 15.10. 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.

### 15.11. Gebyrer ved brug af betalingstjenester

Gebyrer, som opkræves i forbindelse med brug af betalingstjenester, fremgår af bankens prisliste. Bankens oplysning om 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 forholds-mæssigt.

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.

#### 15.12. 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.

#### 15.13. 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.

#### 15.14. Opsigelse

Kunden kan opsigte aftaler om betalingstjenester skriftligt uden varsel.

Banken kan med 2 måneders varsel opsigte aftaler om betalingstjenester.

#### 15.15 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 betalingsinitierings-tjenester eller kontooplysningservices.

#### 16. 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, [finansstilsynet.dk](http://finansstilsynet.dk).

#### 17. 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).

#### 18. 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, [finansstilsynet.dk](http://finansstilsynet.dk). Banken er registreret under nr. F5301.

#### 19. Lovvalg

Retlige tvister med kunden afgøres efter dansk ret.

#### 20. Fortrydelsesret

Ifølge forbrugeraftaleloven kan kunden fortryde en aftale om en finansiell tjenesteydelse inden for 14 dage, såfremt der er tale om en fjernsalgsaftale.

Fristen regnes som udgangspunkt fra den dag, kunden har indgået aftale med banken f.eks. underskrevet en aftale. Det gælder dog kun, hvis kunden samtidig har modtaget oplysninger om fortrydelsesretten og om produktet efter forbrugeraftalelovens regler på skrift enten på papir, elektronisk post eller i kundens netbank.

Falder fortrydelsesfristens sidste dag på en lørdag, søndag, helligdag, grundlovsdag, fredag efter Kristi himmelfartsdag, juleaftensdag eller nytårsaftensdag, udløber fristen den følgende hverdag.

Hvis kunden fortryder, skal kunden eller banken levere den modtagne ydelse tilbage. Kunden skal betale for den del af ydelsen, som kunden har modtaget.

Derudover skal kunden betale de gebyrer og afgifter, som vedrører den aftalte ydelse – f.eks. stiftelses- og etableringsomkostninger.

Der gælder særlige regler for fortrydelse af kreditaftaler.

#### 20.1. Aftaler som ikke kan fortrydes

Der er ikke fortrydelsesret på aftaler om:

- Optagelse af realkreditlån og handel med realkreditobligationer, herunder fastkursaftaler.
- Værdipapirer eller finansielle tjenesteydelse, når værdipapirets eller tjenesteydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet.

Fortrydelsesretten bortfalder, når aftalen efter kundens ønske er blevet opfyldt af begge parter. Det gælder eksempelvis betalingsoverførsler, deponeringer, kaution eller garantier for 3. mand.

## 20.2 Kreditaftaler

Efter kreditaftaleloven kan kunden inden for en frist på 14 dage fortryde en kreditaftale – uanset hvordan aftalen er indgået med banken.

Fristen regnes fra den dag, kreditaftalen indgås. Det gælder dog kun, hvis kunden samtidig får de oplysninger, kunden efter kreditaftaleloven har krav på. Ellers regnes fristen fra den dag, kunden modtager oplysningerne.

Hvis en kreditaftale fortrydes, skal kunden, senest 30 dage efter fortrydelsen, tilbagebetale det lånte beløb med tillæg af renter og evt. omkostninger betalt til offentlige myndigheder, som ikke kan kræves tilbagebetalt.

## 20.3. Individuelle pensionsaftaler

Fjernsalgsaftale om en individuel pensionsordning med banken kan kunden fortryde inden for 30 dage.

Fortrydelsesretten bortfalder på individuelle pensionsordninger, der inden for fortrydelsesfristen på 30 dage bliver omfattet af en aftale om værdipapirer eller finansielle tjenesteydelser, hvis værdipapirets eller tjenesteydelsens pris afhænger af udsving på kapitalmarkedet. Det vil f.eks. være pensionskonti, som er tilknyttet en puljeinvestering eller investering i et individuelt depot.

## 20.4. Meddelelse til banken ved fortrydelse

Inden fristens udløb skal kunden underrette banken om, at kunden har fortrudt aftalen og tilbagelevere den ydelse, som kunden har fået. Underretning skal ske til kundens filial.

## 21. Ændringer af forretningsbetingelser

Betingelserne kan ændres med 3 måneders varsel ved annoncering i dagspressen – dog uden varsel, hvis ændringerne er til gunst for kunden. For betalingstjenester gælder særlige varslingsregler, jf. pkt. 15.

## 22. Ikrafttrædelse

Betingelserne gælder fra 25. maj 2018.