Kundevejledning til fjernbanktjenester

Cashper.dk • Danmark

Kundeguide til applikationer, fjernadgang, support og sikkerhed

1. Formål og anvendelsesområde

Bank DiMare Limited (herefter benævnt »banken«), registreringsnummer C46997, tilbyder lånetjenester i Danmark via Cashper.dk. Denne vejledning forklarer, hvordan låntagere og, hvor det er relevant, kautionister kan ansøge om, benytte og opsige de fjernadgangstjenester, der er knyttet til Cashper.dk, få hjælp, beskytte deres adgang og indberette bekymringer vedrørende sikkerhed eller personoplysninger. Cashper.dk tilbyder lån i danske kroner (DKK), med eller uden en kautionist, afhængigt af ansøgningen og Bankens vurdering. Beløbet, afdragsplanen og de omkostninger, der gælder for dit lån, fremgår af din individuelle aftale og de standardiserede europæiske forbrugeroplysninger om forbrugerkredit (SECCI). Disse tjenester understøtter dit låneprodukt; de udgør ikke en betalingskonto til generelle formål eller ubegrænset transaktionsbaseret telefonbank. Læs denne vejledning sammen med din låneaftale, eventuelle gældende kautionsaftaler, gældende vilkår og privatlivspolitik. Dine lovbestemte rettigheder forbliver uændrede.

2. Officielle kanaler, kontaktoplysninger og åbningstider

Mærke og hjemmeside	Telefonisk og skriftlig kontakt	Kundeservicetider
Cashper.dk **Officiel hjemmeside** **Vælg "Kundelogin" for at logge ind.**	Ansøgninger og generel support: +45 78 72 92 57 info@cashper.dk Tilbagebetalinger og førtidig indfrielse: +45 78 72 94 13 betaling@cashper.dk SMS: +45 92 45 05 03	Mandag–fredag: 08:00–17:30 Lørdag: 09:00–15:00 Alle tidspunkter er angivet i dansk lokal tid. Se kontaktsiden for aktuelle åbningstider og eventuelle særlige åbningsordninger.

Hjælp uden for kundeservicetidspunkterne: Der er bemandet assistance til rådighed i de ovenfor angivne tidsrum, men ikke døgnet rundt. Uden for disse tidsrum kan du sende en e-

mail til info@cashper.dk, hvis du har spørgsmål vedrørende ansøgning eller adgang til , eller til betaling@cashper.dk, hvis du har spørgsmål vedrørende tilbagebetaling. At sende en e-mail eller en SMS betyder ikke, at den vil blive gennemgået eller behandlet med det samme. Ved mistanke om svindel eller uautoriseret aktivitet skal du følge afsnit 7. Opkald og SMS'er kan medføre gebyrer fra din operatør. Se Cashper.dk's kontaktside for aktuelle kontaktoplysninger og åbningstider. **Postadresse:** Bank DiMare Limited, The Emporium, C De Brocktorff Street, Msida, MSD 1421, Malta.

3. Tilgængelige tjenester og adgang døgnet rundt

Få adgang til Cashper.dk ved hjælp af en kompatibel browser og en internetforbindelse. For at få adgang fra en smartphone eller tablet skal du bruge hjemmesiden via din enheds browser. Denne vejledning dækker browserbaseret adgang, ikke en bankapp, der kan downloades. Låntagere og kautionister bruger separate profiler og skal gennemføre deres egne registrerings- og verifikationstrin. Hvis der er en kautionist involveret, skal du følge de individuelle invitations- og ansøgningstrin, som Cashper.dk angiver. Telefonisk assistance er tilgængelig i kundeservicetiden, som er angivet i afsnit 2; kontakt teamet, hvis du har brug for hjælp til at gennemføre onlineprocessen.

Funktion — Cashper.dk	24 timer i døgnet, alle dage året rundt?
Se oplysninger, brug en lommeregner og få adgang til et online ansøgningsskema	Ja
Log ind på kundeportalen og benyt de tilgængelige funktioner til låneadministration	Ja
Adgang via mobilbrowser	Ja
Godkendelse, verifikation, der kræver en medarbejder, udbetaling og bogføring af betaling	Indsendelse af en ansøgning eller instruks online garanterer ikke øjeblikkelig godkendelse, betalingsbehandling eller modtagelse af midler.
Telefonisk assistance og instrukser håndteret af en medarbejder	Nej. Bemandet assistance er tilgængelig i kundeservicetiden, som er angivet i afsnit 2.
E-mail og SMS	Beskeder udgør ikke live-hjælp og bekræfter ikke, at en anmodning er blevet behandlet. Personaleassisteret hjælp er tilgængelig i kundeservicetiden, som er angivet i afsnit 2.

Serviceafbrydelser: Vedligeholdelse, tekniske problemer, sikkerhedsbegrænsninger, forbindelsesproblemer samt tredjepartsbank- eller verifikationstjenester kan påvirke adgangen til eller gennemførelsen af en handling. Adgang til en onlinefacilitet garanterer ikke uafbrudt service eller øjeblikkelig behandling. Se afsnit 8 for vejledning, hvis en tjeneste ikke er tilgængelig.

4. Sådan ansøger du om og begynder at bruge en tjeneste

1. **Åbn Cashper.dk.** Gå direkte til den officielle hjemmeside. Gennemgå det tilgængelige lånebeløb i DKK, omkostninger, afdragsdatoer og oplysninger før indgåelse af aftalen, inden du beslutter dig for at ansøge. Dit individuelle tilbud og din aftale fastlægger de vilkår, der gælder for dig.
2. **Udfyld onlineansøgningen.** Vælg den låneoption, der er tilgængelig for dig, og følg ansøgningsskemaet. Angiv nøjagtige oplysninger om identitet, CPR-nummer, kontaktoplysninger, dansk bankkonto samt indtægter og udgifter som anmodet. Hvis der er en kautionist involveret, skal du følge invitationsprocessen; kautionisten skal registrere sig via sit individuelle link og gennemføre sine egne ansøgningsskridt.
3. **Gennemfør verifikationen.** Følg de trin til identitets- og økonomisk verifikation, der vises i din Cashper.dk-ansøgning, herunder identifikation med MitID, hvor det kræves. En kautionist skal gennemføre sine egne kontroller uafhængigt. Eventuel yderligere dokumentation eller alternative verifikationsmetoder afhænger af ansøgningen og omstændighederne. Læs relevante oplysninger om tredjepartstjenester, inden du giver adgang. Del aldrig MitID-loginoplysninger, bankkoder eller sikkerhedskoder, og godkend kun anmodninger, som du selv har iværksat og forstår.
4. **Gennemgå og accepter kun, hvis du er enig.** Læs og opbevar SECCI og låneaftalen, og gennemfør de viste trin til accept og kontoaktivering. Hvis du fungerer som garant, skal du læse garantiaftalen og forstå de betalingsforpligtelser, du kan pådrage dig, inden du accepterer; en invitation i sig selv udgør ikke en accept af en garanti. Indsendelse fra en af parterne betyder ikke i sig selv, at et lån eller en garant er blevet godkendt. Udbetaling er betinget af, at de krævede kontroller og accepttrin er gennemført, samt af bankens godkendelse.
5. **Gå ind på dit kundeområde.** Vælg »Kundelogin« på Cashper.dk, og indtast de oplysninger, der kræves for din egen profil. Brug funktionen »Jeg har glemt mit kodeord«, hvis du har brug for at genoprette adgangen. Hvis du ikke modtager en aktiverings-e-mail eller en e-mail til nulstilling af kodeord, skal du tjekke din spam-

mappe og kontakte info@cashper.dk. Kontakt kundeservice, hvis dine registrerede kontaktoplysninger har ændret sig; brug ikke en anden persons profil eller loginoplysninger.

6. **Telefonisk hjælp.** Brug kontaktoplysningerne i afsnit 2. Spørg kundeserviceteamet, hvilke handlinger der kan udføres via telefon.

5. Sådan bruger du faciliteterne

Hjemmeside eller mobilbrowser: Log ind via Cashper.dk ved hjælp af din egen låntager- eller kautionistprofil. Gennemgå oplysningerne om lånet eller kautionen samt de handlinger, der rent faktisk er aktiveret for din profil. Hvor det er muligt, skal du følge trinene på skærmen for at gennemgå dokumenter, indtaste de ønskede oplysninger eller igangsætte en betaling. Sammenlign beløbet i DKK, referenceoplysningerne og modtageroplysningerne med din aftale eller uafhængigt verificerede instrukser. Gem bekræftelser, og log ud efter brug. En låntager og en kautionist må ikke dele loginoplysninger eller godkende verifikationsanmodninger for hinanden.

Telefon, e-mail og SMS: Brug kontaktoplysningerne på Cashper.dk i afsnit 2, hvis du har spørgsmål om ansøgninger, adgang, dokumenter, afdrag, tekniske problemer og andre produktspørgsmål. Ved problemer med afdrag eller anmodninger om førtidig indfrielse skal du kontakte betaling@cashper.dk eller +45 78 72 94 13. Banken kan være nødsaget til at verificere din identitet og kontrollere, om du er låntager eller kautionist, før den videregiver oplysninger eller handler på baggrund af en instruks. Spørg, hvilke handlinger der kan udføres via den pågældende kanal, og bed om bekræftelse af enhver aftalt instruks. En kautionists ansvar er reguleret af kautionsaftalen; kontakt til kundeservice eller brug af en profil ændrer ikke i sig selv dette ansvar.

6. Sådan afslutter du brugen af en kreditfacilitet

1. **Afslut en session:** Log ud og luk browservinduet, især på en delt enhed. Slet gemte loginoplysninger fra alle enheder, som du ikke længere har kontrol over.
2. **Anmod om permanent deaktivering:** Kontakt Cashper.dk via telefon eller e-mail ved hjælp af afsnit 2. Angiv, om du ønsker at stoppe adgangen via web-/mobilbrowser, en aktiveret SMS-tjeneste eller en anden fjernadgangstjeneste, og om anmodningen vedrører din låntager- eller kautionistprofil.
3. **Aftal, hvordan du vil modtage vigtige oplysninger:** Inden adgangen deaktiveres, skal du opbevare dine dokumenter og spørge, hvordan du vil modtage kontoudtog, meddelelser og betalingsinstrukser, samt hvordan du fortsat kan kontakte banken.

4. **Skel mellem adgang og lånet eller garantien:** Deaktivering af adgang eller ophør med at bruge en kanal medfører ikke i sig selv, at et lån annulleres, en garant frigøres eller kontraktmæssige betalingsforpligtelser ophæves. Hvis du ønsker at opsige en aftale, tilbagebetale før tid eller spørge om ophør af en garanti, skal du kontakte Cashper.dk for at få oplyst den gældende procedure og henvise til din individuelle aftale og dine lovbestemte rettigheder.
5. **Markedsføring og anmodninger vedrørende privatliv:** Brug afmeldingsmuligheden i markedsføringskommunikation eller kontakt Cashper.dk for at stoppe markedsføring. Nødvendig kontraktmæssig eller juridisk kommunikation kan fortsætte. Kontakt den dataansvarlige vedrørende sletning eller andre rettigheder vedrørende privatliv; lukning af en kanal medfører ikke automatisk sletning af optegnelser, der lovmæssigt skal opbevares.

7. Sikkerhed, mistanke om svig og uautoriseret aktivitet

Beskyt din adgang. Brug en opdateret enhed og browser, en sikker internetforbindelse og en unik adgangskode. Hold din enhed låst, og hold dine adgangsoplysninger fortrolige. Kontroller, at du befinder dig på Cashper.dk, og at forbindelsen bruger HTTPS; HTTPS alene er ikke bevis på, at et websted er ægte. Du må ikke videregive adgangskoder, MitID-loginoplysninger eller engangsautentificeringskoder til en person, der ringer til dig, via SMS eller e-mail, og du må ikke godkende uventede MitID- eller andre verifikationsanmodninger. Låntagere og kautionister skal hver især bruge deres egne loginoplysninger og kun godkende de handlinger, de selv har til hensigt at udføre. Undgå uopfordrede links, vedhæftede filer, anmodninger om fjernadgang eller anmodninger om at overføre penge til en »sikker konto«.

1. **Afbryd den mistænkelige interaktion.** Åbn ikke flere links, afslør ikke yderligere oplysninger og godkend ikke ukendte instrukser. Hvis din enhed muligvis er kompromitteret, skal du bruge en anden pålidelig enhed til at kontakte banken.
2. **Anmeld det straks.** Ring til Cashper.dk på +45 78 72 92 57 i kundeservicetiden, og forklar, at du har mistanke om svindel, identitetsmisbrug, kompromitterede adgangsoplysninger eller uautoriseret aktivitet, der berører en låntagers eller kautionists profil. Bed om, at der iværksættes beskyttende foranstaltninger vedrørende den berørte fjernadgang, samt om en bekræftelse af din anmeldelse. Uden for disse åbningstider skal du straks sende en e-mail til info@cashper.dk med emnet »HASTER — mistanke om svindel / uautoriseret aktivitet« og ringe, når kundeservicen åbner igen. At sende en e-mail betyder ikke, at der straks er truffet

beskyttende foranstaltninger. Kundeservicekontakterne i afsnit 2 er ikke en 24-timers nødspærringstjeneste.

3. **Giv nyttige oplysninger, ikke sikkerhedshemmeligheder.** Angiv dit navn, en sikker måde at blive ringet op på, relevant ansøgnings- eller lånereference, tidspunktet for hændelsen og en beskrivelse. Gem mistænkelige beskeder og skærmbilleder. Send ikke adgangskoder, godkendelseskoder, fulde kortoplysninger eller unødvendige identitetsdokumenter.
4. **Beskyt andre berørte tjenester.** Skift kompromitterede adgangskoder fra en pålidelig enhed, hvor det er sikkert. Hvis en separat bankkonto, et betalingskort, en e-mailkonto eller et SIM-kort er berørt, skal du straks kontakte udbyderen heraf via en uafhængigt verificeret kanal. Anmeld mistanke om kriminalitet til den relevante politimyndighed, hvor det er relevant.
5. **Indberet et muligt brud på persondata til den dataansvarlige (DPO).** Følg afsnit 9 samt indberetningen af svindlen. Vent ikke med at indberette din bekymring, indtil du har samlet alle beviser.

Sådan håndterer banken din anmeldelse: Banken registrerer din anmeldelse, verificerer din identitet via en passende kanal, vurderer risikoen og henviser sagen til de relevante teams for svindel, sikkerhed og databeskyttelse. Beskyttelsesforanstaltninger kan omfatte begrænsning af den berørte adgang, undersøgelse af omstridte aktiviteter og krav om sikker gendannelse af adgangsoplysninger. Banken vurderer underretningsforpligtelserne og oplyser om de relevante næste skridt via en verificeret kontaktkanal. De iværksatte foranstaltninger afhænger af omstændighederne; indberetning af en hændelse garanterer ikke i sig selv øjeblikkelig spærring, et bestemt undersøgelsesresultat eller automatisk refusion. Dine gældende lovmæssige og kontraktmæssige rettigheder forbliver uændrede.

8. Drifts- og sikkerhedsrobusthed

Banken opretholder sikkerhedsovervågning, beskyttelse af netværk og applikationer, sikkerhedsopdateringer, ordninger til håndtering af hændelser samt planer for forretningskontinuitet og genopretning efter katastrofer. Genopretningsordningerne omfatter backup- og replikerede systemer, alternativ infrastruktur samt foranstaltninger til opretholdelse af væsentlige driftsfunktioner. Disse foranstaltninger er udformet med henblik på at reducere sandsynligheden for og konsekvenserne af afbrydelser samt understøtte en sikker genoprettelse af tjenesterne. De kan ikke eliminere alle cyberrisici eller garantere uafbrudt adgang.

Hvis en tjeneste ikke er tilgængelig: Tjek Cashper.dk for eventuelle offentliggjorte serviceopdateringer, undgå at indsende den samme ansøgning eller betaling gentagne

gange, og noter dato, klokkeslæt og fejloplysninger uden at afsløre dine loginoplysninger. Kontakt Cashper.dk via en anden officiel kanal i afsnit 2, hvis en sådan er tilgængelig. Hvis en tilbagebetalingsfrist nærmer sig, skal du straks kontakte betaling@cashper.dk eller +45 78 72 94 13 for at få verificerede betalingsinstrukser og forklare adgangsproblemet. En teknisk hændelse ændrer ikke i sig selv din aftale eller betalingsdato. Spørg kundeservice om tilgængelige alternative ordninger; brug ikke uverificerede erstatningswebsteder eller betalingsoplysninger.

9. Personoplysninger, GDPR og databeskyttelsesansvarlig

Banken behandler personoplysninger i overensstemmelse med den generelle forordning om databeskyttelse (EU) 2016/679 og gældende lovgivning om databeskyttelse. Cashper.dk's privatlivspolitik redegør for de kategorier af oplysninger, der indsamles, formål og retsgrundlag, modtagere, internationale overførsler, opbevaring, sikkerhedsforanstaltninger og dine rettigheder. Dette omfatter relevant behandling vedrørende ansøgere, låntagere og kautionister. Afhængigt af den pågældende behandling kan retsgrundlagene omfatte foranstaltninger, der kræves inden indgåelse af en aftale, kontraktmæssig nødvendighed, lovmæssige forpligtelser, legitime interesser eller samtykke, hvor det er relevant. Ikke al behandling afhænger af samtykke. Banken behandler personoplysninger lovligt, retfærdigt og gennemsigtigt, begrænser indsamlingen til det nødvendige, sikrer nøjagtighed, opbevarer kun oplysninger, så længe det er berettiget, og anvender passende tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger.

Læs Cashper.dk's privatlivspolitik: Cashper.dk's privatlivspolitik (dansk); privatlivspolitik (engelsk). I henhold til betingelserne i GDPR kan du anmode om indsigt, berigtigelse, sletning, begrænsning eller dataportabilitet, gøre indsigelse mod relevant databehandling, tilbagekalde dit samtykke, hvor dette er grundlaget for behandlingen, samt udøve gældende rettigheder vedrørende udelukkende automatiserede afgørelser. Du kan indgive en klage til en kompetent tilsynsmyndighed, herunder Datatilsynet. Anmodninger om rettigheder skal behandles uden unødig forsinkelse og normalt inden for en måned; tilladte forlængelser skal meddeles inden for den første måned. Sletning er ikke absolut, herunder hvor opbevaring fortsat er lovpligtig.

Mærke	Kontaktoplysninger for databeskyttelsesansvarlig
Cashper.dk — låntagere og kautionister	data.officer@cashper.dk
Postadresse	Til dataombudsmandens opmærksomhed Bank DiMare Limited

	The Emporium, C De Brocktorff Street Msida, MSD 1421, Malta

Sådan indberettes et potentielt eller konstateret brud på persondatasikkerheden: Send en e-mail til data.officer@cashper.dk med emnet ”Potentielt brud på persondatasikkerheden — Cashper.dk”. Beskriv, hvad der er sket, hvornår det fandt sted eller blev opdaget, hvilke oplysninger der kan være berørt, samt en sikker kontaktmetode. Del kun de nødvendige oplysninger, og bed om en sikker metode, hvis der kræves følsomme beviser. Hvis e-mailen ikke fungerer, skal du kontakte Cashper.dk via afsnit 2 og bede om at blive henvist til den databeskyttelsesansvarlige. Stol ikke på, at du får et øjeblikkeligt svar via e-mail. Indberet mistanke om svig separat under afsnit 7, hvor det er relevant.

Håndtering af brud: Banken skal vurdere og dokumentere brud på persondatasikkerheden og overholde GDPR’s underretningskrav. Hvor artikel 33 kræver underretning til den kompetente tilsynsmyndighed, skal dette ske uden unødig forsinkelse og, hvor det er muligt, inden for 72 timer efter, at bruddet er blevet opdaget; dette er ikke fristen for, hvornår en kunde skal indberette en bekymring. Hvis et brud sandsynligvis vil medføre en høj risiko for de berørte personer, kræver artikel 34 generelt, at de berørte personer underrettes uden unødig forsinkelse, med forbehold for undtagelserne heri. En sådan underretning skal redegøre for bruddets art, relevant kontaktpunkt, sandsynlige konsekvenser samt de foranstaltninger, der er truffet eller foreslået.