

Generelle vilkår for Privatkunder

Generelle vilkår for privatkunder gælder fra 14. oktober 2015 og kan ændres af banken med en måneds varsel ved annoncering i dagspressen.

Vilkårene kan også ses på nordea.dk.

Aftaler med Nordea Bank Danmark A/S

Generelle vilkår for privatkunder gælder i alle forretningsforhold mellem Nordea Bank Danmark og privatkunder (forbrugere).

1 Rente

Bankens rentesatser for ind- og udlån er variable, medmindre andet er aftalt. At satserne er variable, betyder, at banken til enhver tid kan ændre disse.

1.1 Renteændringer

Satserne kan uden varsel ændres:

- hvis det generelle renteniveau, herunder obligations-, pengemarkeds- og øvrige markedsrenter, ændres
- hvis fundingomkostningerne ændres
- hvis kredit- og pengepolitikken i ind- eller udland ændres
- hvis brugen af pengepolitiske instrumenter ændres.

Satserne kan ændres med en måneds varsel, hvis ændringen skyldes markeds-, omkostnings-, lovgivnings-, risiko- eller indtjeningsmæssige forhold, herunder:

- en mere hensigtsmæssig brug af bankens ressourcer
- øgede omkostninger ved tilvejebringelse af kapital, herunder fx øgede kapital-, likviditets- eller solvenskrav
- omkostningsudviklingen i banken
- hvis der er længerevarende ubalance mellem markedsrenter
- øget operationel risiko for banken
- bidrag til generelle garantiordninger, eller
- øget generel kreditrisiko for banken.

Ændringer til fordel for kunden kan ske uden varsel.

Er opsigelsesvarslet på indlånskonti længere end varslet for renteændringen, kan indeståendet hæves uden rentedekort i en måned fra oplysningen om ændringen.

Ændring af rentesatser oplyses ved brev, gennem Netbank, Netbank konto-kik eller ved annoncering i dagspressen. Renteændringer på udlån oplyses desuden på første kontoudskrift efter ændringen.

1.2 Renteberegning og rentetilskrivning

Rentedagen (valørdagen) er den dag, hvor en indbetaling, udbetaling eller anden kontobevægelse får virkning for beregningen af rente på kontoen. Ved indbetalinger er rentedagen som hovedregel den første dag efter indbetalingsdagen, hvor bankens filialer er åbne for ekspedition. På betalingskonti er indbetalingsdagen som hovedregel rentedag. Ved udbetalinger er udbetalingsdagen som hovedregel rentedag.

Lørdage, søn- og helligdage, fredagen efter Kr. himmelfartsdag, grundlovsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag holder bankens filialer ikke åbent for ekspedition.

Ved de fleste kontoformer beregnes renten dagligt.

Rente på indlån tilskrives normalt én gang årligt og på udlån enten månedsvis eller kvartalsvis. Ved tilskrivning af rente indsætter eller hæver banken den rente, der er beregnet siden sidste rentetilskrivning.

Rentetilskrivningen fremgår af kontoudskrift, kontooversigt eller anden opgørelse.

2 Betaling for serviceydelser

Ud over hvad der følger af særlig aftale, kan banken tage betaling for serviceydelser, der udføres for kunden. Det gælder også ved henvendelser om kundens engagement fra offentlige myndigheder, ved lovpålagte meddelelser til kunden, eller ved henvendelser fra andre, hvor banken har pligt til at svare.

Prisen er enten fast eller beregnes som en procentsats/timesats. Beregningsmetoderne kan kombineres.

Serviceydelser, der indgår i en bestående produktaftale, kan prissættes særskilt med et varsel på 3 måneder ved brev til kunden, gennem Netbank eller Netbank konto-kik. Prisen for almindelige serviceydelser fremgår af bankens prisliste for serviceydelser. Øvrige priser oplyses på forespørgsel.

2.1 Ændring af priser for serviceydelser

Banken kan uden varsel ændre prisen for enkeltstående serviceydelser.

Banken kan med en måneds varsel ændre prisen på serviceydelser, som indgår i en produktaftale, hvis ændringen skyldes markeds-, omkostnings-, lovgivnings-, risiko- eller indtjeningsmæssige forhold, herunder:

- omkostningsudviklingen i banken
- en mere hensigtsmæssig brug af bankens ressourcer
- indførelse af nye eller ændringer af eksisterende skatter og afgifter, eller
- generel ændring af prisniveauet.

For boliglån kan ændringer i priser for serviceydelser ske med et varsel på mindst 3 måneder.

På kontoformer og aftaler med opsigelsesvarsel vil ændringerne ske med et varsel, der mindst svarer til opsigelsesvarslet.

Ændringer til fordel for kunden kan ske uden varsel. Oplysning om ændringen sker ved brev, gennem Netbank, Netbank konto-kik eller ved annoncering i dagspressen.

3 Overtræk, overtræksrente, betaling for rykkerbreve mv.

Kunden må ikke overtrække en konto, medmindre dette er udtrykkeligt aftalt med banken.

Hvis en konto, der ikke er forbundet med en aftale om kredit, alligevel overtrækkes, opkræver banken en rente, der kan overstige den højeste standardrente på udlån til privatkunder.

Ved overtræk/restancer på kreditter eller udlån beregnes overtræksrenten som et tillæg til den aftalte rente.

Oplysning om overtræksrenterne fremgår af kontoudskrifter og af bankens prislister, som kan ses på nordea.dk/priser.

Fordringskonti forrentes med en særlig rentesats, som kan ses på nordea.dk/priser.

Banken kræver betaling for ekstraordinære ekspeditioner, der udføres for at undgå eller afvikle overtræk, fx rykkerbreve og andre varslinger og tilbagekaldelse eller returnering af betalinger.

Oplysning om sådanne øvrige omkostninger forbundet med overtræk fremgår af bankens prislister, som kan ses på nordea.dk/priser.

Ændring af overtræksrenter og særlig rentesats for fordringskonti sker på samme måde som i punkt 1.1 og ændring af øvrige omkostninger forbundet med overtræk sker på samme måde som i punkt 2.1.

Banken kræver også betaling til dækning af omkostninger ved inkasso og juridisk bistand.

4 Fuldmagt

Kunden kan give fuldmagt til at disponere på sine vegne i forhold til banken. Fuldmagten skal være skriftlig, og banken kan forlange, at der bruges en særlig formular. En fuldmagt gælder, indtil banken modtager meddelelse om, at den er tilbagekaldt.

Dør kunden, gælder fuldmagten fortsat, medmindre andet er aftalt. Banken er dog berettiget til at spærre en konto, et depot mv. for at sikre midlerne for afdødes bo.

5 Fælles konti

Indgår flere kunder aftale om en fælles konto, kan hver af kontohaverne disponere alene over kontoen, medmindre andet er aftalt. Dør en af kontohaverne, er banken dog berettiget til at spærre kontoen for at sikre midlerne for afdødes bo.

6 Kontrol, kontobevægelser, kontoudskrifter og årsoversigter

Kunden skal føre kontrol med saldo og bevægelser på en konto, herunder betalingstransaktioner, renter og priser, gennem Netbank eller Netbank konto-kik, hvor kunden løbende modtager information herom. I Mobilbank kan kunden føre kontrol med saldo og bevægelser.

Hvis der er uautoriserede transaktioner på kontoen, skal kunden snarest muligt reklamere over for banken. Sker reklamation rettidigt, vil transaktionerne blive tilbageført.

6.1 Kontoudskrifter og årsoversigter

I Netbank eller Netbank konto-kik modtager kunden elektroniske

- kontoudskrifter
- årsoversigter (kontooversigter, oversigt over betalte priser og serviceydelse, samt tilsvarende meddelelser).

Kunden kan herudover mod betaling få kontoudskrifter og årsoversigter tilsendt på papir. Priserne for

fremsendelse på papir fremgår af bankens til enhver tid gældende prislister.

6.2 Særlige kundegrupper m.m.

Banken kan vælge at udsende kontoudskrifter og/eller årsoversigter på papir til særlige kundegrupper eller i forhold til bestemte kontotyper uden betaling.

7 Forbehold ved alle indbetalinger

Indbetalinger på kundens konto bogføres under forbehold af, at beløbet modtages endeligt af banken. Det gælder også for indbetalinger ved checks trukket på konti i banken, herunder i den indløsende filial, ved brug af betalingsinstrumenter (fx kort)

- uanset hvem der er udsteder af betalingsinstrumentet
- og ved overførsler fra andre konti eller andre finansielle virksomheder.

Dette gælder endvidere falske, beskadigede og misfarvede pengesedler.

Forbeholdet gælder, selvom det ikke er nævnt i kvittering eller anden meddelelse om indbetalingen. Indbetalinger til konti i banken, fx overførsler fra andre finansielle virksomheder, bogføres alene ud fra det opgivne kontonummer. Andre oplysninger kontrolleres ikke.

Er der ved en åbenbar fejl indsat et beløb, som kunden ikke er berettiget til, kan banken hæve beløbet igen uden kundens samtykke.

8 Forretninger i udlandet

Banken kan vælge et udenlandsk pengeinstitut til at gennemføre forretninger i udlandet for kunden. Banken er uden ansvar for fejl begået af dette pengeinstitut eller for dets evne til at opfylde sine forpligtelser. Ved deponering af kundens værdipapirer i udlandet er banken dog ansvarlig herfor i overensstemmelse med Depotbestemmelser i Nordea.

De retsregler, sædvaner og forretningsbetingelser, der gælder for bankens aftale med det udenlandske pengeinstitut, gælder også for kunden.

9 Elektronisk kommunikation

Banken kan sende al kommunikation til kunden i elektronisk form. Dette gælder fx alle breve, depotoversigter, betalingsoversigter fra Betalingservice, dokumenter m.m., og uanset om banken i regler, vilkår og andre kundeaftaler anvender formuleringer, der kan forstås sådan at kommunikation sendes på papir fx "pr. brev", "skriftlig", "meddelelse", "udskrift", "oversigt", "bliver kontakten" eller tilsvarende.

Kunden modtager kommunikation fra banken i Netbank/Mobilbank og/eller Netbank konto-kik. Netbank konto-kik er tilgængelig via internettet ved brug af NemID. Oplysningerne opbevares i mindst 2 år. Den kommunikation, der modtages fra banken i elektronisk form har samme retsvirkning, som var den sendt på papir.

Kunden har derfor pligt til at holde øje med kommunikation, der løbende sendes af banken til kunden i Netbank og/eller Netbank konto-kik.

Hvis kunden ønsker at modtage kommunikation fra banken på papir, kan kunden aftale dette med banken.

For denne serviceydelse kan banken opkræve betaling.

Prisen fremgår af bankens til enhver tid gældende prisliste.

Banken kan til enhver tid vælge at sende kommunikation til kunden på papir, hvis banken vurderer, at det er den bedste måde at kommunikere med kunden på eller banken i øvrigt finder det hensigtsmæssigt. Banken opkræver ikke betaling for den form for kommunikation.

Se om kontoudskrifter og årsoversigter punkt 6.

10 Ansvar

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
- indtruffet eller truende naturkatastrofe, krig, oprør eller borgerlige uroligheder
- svigt i strømforsyning eller telekommunikation, lovindgreb eller forvaltningsakter, 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 konflikten årsag; det gælder også, når konflikten alene 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
- hvis lovgivningen under alle omstændigheder gør banken ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

11 Modregning

Banken kan uden forudgående meddelelse modregne ethvert forfaldent krav mod kunden i ethvert tilgodehavende, som kunden har hos banken. Det gælder dog ikke den del af kundens løn eller offentlige ydelser mv., som er nødvendig til at dække almindelige leveomkostninger. Visse indlån er efter lovgivningen sikret mod kreditorforfølgning og dermed modregning.

12 Opsigelse

Banken kan opsige et kundeforhold uden varsel, medmindre andet følger af særlig aftale eller almindelig pengeinstitutpraksis. En opsigelse skal ledsages af en begrundelse.

Desuden kan banken opsige et kundeforhold uden varsel, hvis kunden eller en person, der er berettiget til at disponere på kundens vegne i forhold til banken, eller ejerkredsen direkte eller indirekte, helt eller delvist er omfattet af sanktioner fra danske myndigheder, EU eller FN, jf. Udenrigsministeriets oversigt over sanktioner, eller lignende (fx amerikanske myndigheder som OFAC).

Endvidere kan banken opsige et kundeforhold uden varsel, hvis kunden ikke meddeler banken de oplysninger, som banken er forpligtet til at indhente fra kunden i henhold til lovgivningen, fx efter hvidvaskloven eller skattekontrolloven.

I disse to situationer vil kunden så vidt muligt blive orienteret om opsigelsen gennem en forudgående blokering af kundens konti eller på anden måde.

13 Optagelse af telefonsamtaler og tv-overvågning

For at sikre dokumentation for aftaler og korrekt betjening af kunden kan banken optage telefonsamtaler.

Af sikkerhedsmæssige grunde kan banken i henhold til lovgivningen foretage tv-overvågning mv. af fx kundeekspeditioner, indgange, facader, adgangs- og flugtveje og pengeautomater.

14 Dansk ret

Retlige tvister med kunden afgøres efter dansk ret.

Oplysninger om kundeforholdet og kundens oplysningsforpligtelse overfor banken

I Behandling og videregivelse af person- og kundeoplysninger

1 Indhentning og brug af personoplysninger

Banken er forpligtet til at indhente en række oplysninger om kunden til brug for fx identifikation af kunden, indberetning til offentlige myndigheder og opfyldelse af offentligretlige krav til viden om kunden. Det gælder bl.a. navn, adresser, herunder postadresse – ved udenlandsk adresse tillige hjemland, udenlandsk skatteydernummer – og cpr-nummer. Banker er endvidere forpligtet til at indhente dokumentation for oplysningerne fx i form af pas, kørekort, sundhedskort eller tilsvarende.

Desuden indhenter banken i overensstemmelse med hvidvasklovgivningen oplysninger om kundens formål med og det tilsigtede omfang af kundeforholdet med banken, ligesom der kan indhentes oplysning om, hvor kundens midler stammer fra, og om usædvanlige transaktioner og transaktionsmønstre.

Endvidere indhenter banken oplysninger til brug for udbud af finansielle ydelser af enhver art, fx kunderådgivning, kundebehandling, kundepleje, kunde- og kreditadministration, kreditvurdering og markedsføring. Der indhentes oplysninger ved oprettelse af kundeforholdet og senere.

Banken indhenter oplysninger fra danske og internationale offentlige registre, fx sanktionsregistre og CPR-registret, ved adresseændringer og dødsfald. Desuden indhenter banken oplysninger om kunden er en politisk eksponeret person fra internationale informationsudbydere og andre offentligt tilgængelige kilder fx via internetsøgninger.

I forbindelse med betalingsformidling, fx ved kasseekspeditioner, brug af kredit- og betalingskort, checks og Netbank, indhenter banken oplysninger fra indbetalere, forretninger, pengeinstitutter og andre med henblik på at gennemføre betalingen korrekt og at overholde lovgivningen samt udarbejde kontoudskrifter,

betalingsoversigter mv. Til brug ved kreditvurdering indhentes oplysninger i kreditoplysningsbureauer og advarselsregistre.

- 2 Videregivelse af oplysninger
Oplysninger om kundeforhold videregives kun med kundens skriftlige samtykke, eller hvor banken er berettiget eller forpligtet hertil i henhold til lovgivningen.

Banken kan uden kundens samtykke videregive:

- Sædvanlige kundeoplysninger, fx navn, adresse og cpr-nummer til virksomheder, som udfører administrative opgaver for banken, herunder kundeadministration.
- Kundeoplysninger til virksomheder, som udfører databehandlingsopgaver, og andre lignende opgaver for banken.
- Oplysninger til brug for risikostyring, herunder kreditvurdering, til bankens modervirksomhed, hvis kundeforholdet har eller vil kunne få en betydelig størrelse.
- Generelle kundeoplysninger til andre virksomheder i Nordea koncernen til brug for kunderådgivning og markedsføring.
- Oplysninger om kundens navn og adresse til den, som ved en fejl har overført penge til kundens konto. Før banken videregiver oplysningerne, får kunden en frist på 14 dage til at tilbageføre beløbet og dokumentere dette over for banken. Oplysningerne videregives ikke, hvis kunden har navne- og adressebeskyttelse.
- Oplysninger om kundens navn og adresse til en betalingsmodtager, når der er sket en fejl, i forbindelse med at kunden har anvendt et betalingsinstrument, fx kredit- og betalingskort, Netbank eller checks, til at betale for varer eller tjenesteydelser hos betalingsmodtageren, eller når transaktionen afvises, fordi der ikke er dækning på kundens konto. Før banken videregiver oplysningerne, får kunden en frist på 14 dage til at berigtige fejlen og dokumentere dette over for banken. Oplysningerne videregives ikke, hvis kunden har navne- og adressebeskyttelse.

Banken videregiver oplysninger, som er nødvendige for at opfylde aftaler med kunder, fx i forbindelse med værdipapirhandel. Ved betalingsoverførsler videregiver banken oplysninger til betalingsmodtagere om afsender i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Overførsel af penge til udlandet gennemføres af SWIFT, som er et internationalt samarbejde mellem finansielle virksomheder. SWIFT er efter amerikansk lovgivning pålagt at udlevere oplysninger til de amerikanske myndigheder om internationale pengeoverførsler, hvis der opstår mistanke om hvidvask af penge, finansiering af kriminalitet eller terrorisme. Der vil derfor kunne ske videregivelse af sådanne oplysninger til amerikanske myndigheder.

Der videregives oplysninger til offentlige myndigheder, hvor banken er forpligtet hertil, fx i skattekontrolloven.

Der videregives endvidere oplysninger til offentlige myndigheder, hvis kunden ikke har opfyldt sin pligt, jf. punkt II, efter lovgivningen til at meddele banken oplysninger, fx efter skattekontrolloven med dertil hørende bekendtgørelser eller hvidvaskloven.

Hvis kunden misligholder sine forpligtelser over for banken, kan indberetning herom ske til kreditoplysningsbureauer og/eller advarselsregistre efter gældende regler.

- 3 Indsigt
Kunden har efter persondataloven ret til at få indsigt i, hvilke oplysninger om kunden banken behandler. Banken har ret til at kræve betaling for skriftlig information herom efter takster fastsat af justitsministeren. En kunde, der har givet samtykke til videregivelse af oplysninger, kan senere få bekræftet, hvilke typer af oplysninger der kan videregives, til hvilke formål videregivelse kan ske, og hvem der kan modtage oplysninger på grundlag af samtykket.
- 4 Fejl i bankens oplysninger
Hvis banken bliver opmærksom på, at der er registreret forkerte eller vildledende oplysninger om kunden, vil de straks blive rettet eller slettet. Er oplysningerne videregivet til andre, vil modtagerne blive underrettet om rettelserne.

II Pligt til at give oplysninger til banken

Kunden er forpligtet til at meddele banken de oplysninger, der er nødvendige for at banken kan opfylde sin indberetningspligt i henhold til skattekontrolloven og tilhørende bekendtgørelser, og for at banken kan opfylde hvidvaskloven.

III God skik for finansielle virksomheder

Efter bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder skal banken oplyse om provisioner eller andet vederlag ved formidlingen af produkter og ydelser. Ajourførte oplysninger herom kan ses på bankens hjemmeside nordea.dk.

IV Klager

Hvis en uoverensstemmelse med banken ikke bliver løst til kundens tilfredshed, kan klage indgives til Kundeservicechefen, der er klageansvarlig. Henvendelse sker til Nordea, Kundeservicechefen, Postboks 850, 0900 København C eller på nordea.dk.

Klager over banken kan også indbringes for Pengeinstituttankenævnet, www.pengeinstituttankenavnet.dk, adresse: Amaliegade 8B, 2. sal, Postboks 9029, 1022 København K, der er det alternative tvistløsningsorgan efter forbrugerklageloven.

Klager vedrørende bankens overholdelse af de finansielle love, herunder reglerne om god skik, kan indbringes for Finanstilsynet, www.finanstilsynet.dk.

Klager over bankens behandling af personoplysninger kan indbringes for Datatilsynet, www.datatilsynet.dk.

V Tilsyn

Nordea Bank Danmark A/S, Strandgade 3, 1401 København K, har tilladelse som pengeinstitut og er undergivet tilsyn af Finanstilsynet (FT-nr. 2222). Bankens kan kontaktes på postadressen Postboks 850, 0900 København C og via e-mail fra nordea.dk.

VI Garantiformuen

Oplysning om dækning fra Garantiformuen kan fås på www.gii.dk.

**VII Blokering mv. af transaktioner, ordrer,
pengeoverførsler og lignende**

Hvis kunden iværksætter overførsel af beløb, der er i strid med sanktioner fra danske myndigheder, EU eller FN, jf. Udenrigsministeriets oversigt over sanktioner, eller lignende (fx amerikanske myndigheder som OFAC), kan overførslen blive stoppet og beløbet blive indefrosset.

Tilsvarende kan enhver anden ordre fra kunden, effektivering af transaktioner, der direkte eller indirekte involverer kunden, eller opfyldelse i øvrigt af bankens forpligtelser, der er i strid med sanktioner (jf. ovenfor), blive forsinket, delvist gennemført eller blokeret i sin helhed.

Forsinkelse, returnering eller blokering af en overførsel kan endvidere ske, såfremt et udenlandsk pengeinstitut, der medvirker til gennemførelse af overførslen, mangler oplysninger m.m. til gennemførelse eller en overførsel i øvrigt ikke vil kunne gennemføres.