

## Regler for Netbank Privat

Regler for Netbank- Privat gælder mellem kunden og Nordea Danmark, filial af Nordea Bank AB (publ), Sverige ("banken").

Du kan få onlineadgang til Netbank i banken på flere forskellige enheder, fx via din browser (Netbank) eller via apps på din mobiltelefon eller tablet (Mobilbank). Læs mere om dine muligheder på [nordea.dk/netbank](http://nordea.dk/netbank) og [nordea.dk/mobilbank](http://nordea.dk/mobilbank).

### 1 Hvad kan du bruge Netbank til?

Afhængig af hvilken enhed du bruger, kan du fx få adgang til følgende tjenester:

- se saldo og bevægelser på dine konti
- overføre penge og betale regninger
- søge om lån, kredit og kort
- se værdien af dine depoter
- sende e-mail til og modtage e-mail fra banken - se saldo og afkast på din puljekonto
- bestille ændring af din risikoprofil og sammensætning af din puljekonto
- se realkreditlån i Nordea Kredit

Du har onlineadgang til Netbank døgnet rundt, alle årets dage (24/7/365).

Der gælder særlige tidspunkter (også kaldet cut-off) i Netbank for modtagelse af dine ordrer i forhold til gennemførelsen af dem på en arbejdsdag, se punkt 2.4. Der gælder ligeledes særlige tidspunkter i Netbank for tilbagekaldelse af dine ordrer, se punkt 2.5.

### 2 Vilkår for brug af Netbank og betalingstjenester

#### 2.1 Brug NemID til onlineadgang

Du skal have et NemID for at bruge Netbank og betalingstjenester.

NemID består af et bruger-id, en adgangskode og et nøglekort/en nøgleviser/en nøgleapp, som angiver de koder (nøgler), du skal bruge sammen med dit bruger-id og din adgangskode for at bruge Netbank og betalingstjenester.

Reglerne vedrørende brug af NemID, herunder reglerne for opbevaring af bruger-id, adgangskode og nøglekort/nøgleviser/nøgleapp, fremgår af *Regler for NemID til netbank og offentlig digital signatur*, som du kan finde på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu). Reglerne vedrørende brug af nøgleappen fremgår desuden af *Brugervilkår for NemID nøgleapp*, som du tillige kan finde på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu) og i nøgleappen.

Din adgangskode skal du bruge sammen med dit bruger-id og nøgler fra dit nøglekort/din nøgleviser/din nøgleapp, når du fremover skal logge på Netbank.

Det er også muligt at bruge en 4-cifret adgangskode. Læs mere på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu). Lær din adgangskode til NemID udenad, og oplys den ikke til andre.

Får du mistanke om, at andre kender din adgangskode, men ikke har kopieret nøgler fra dit nøglekort eller fået adgang til din nøgleviser/din nøgleapp, skal du straks ændre koden. Er du i tvivl om andre har kopieret nøgler fra dit nøglekort eller fået adgang til din nøgleviser/din nøgleapp, skal du straks spærre din onlineadgang. Se punkt 11.2.

#### 2.2 Unge under 18 år

Er du under 18 år, får du en udgave af Netbank, som har begrænsede funktioner, da du ikke er myndig. Begrænsningen består bl.a. i, at du ikke kan bruge de funktioner i Netbank, som kræver bekræftelse via elektronisk identifikation. Læs mere om begrænsninger og muligheder på [nordea.dk](http://nordea.dk).

Når du fylder 18 år, kan du kun fortsætte med at bruge Netbank, hvis du genbekræfter online aftalen. Det giver dig adgang til alle funktioner i Netbank, og du kan fremover bruge de funktioner, der kræver bekræftelse via elektronisk identifikation m.m.

#### 2.3 Afgivelse af en betalingsordre i Netbank

Når du skal afgive en ordre om en overførsel eller en regningsbetaling i Netbank, fremgår det af skærmbillederne, hvilke oplysninger du skal indtaste, for at vi kan gennemføre ordren korrekt. Det kan fx være et registrerings- og kontonummer på betalingsmodtageren eller en kreditorreference.

##### 2.3.1 Bekræftelse af en betalingsordre i Netbank via en browser

Du skal bekræfte en ordre om en overførsel eller regningsbetaling ved at indtaste din adgangskode til NemID i skærmbilledet i Netbank. Herudover kan du blive bedt om at indtaste en nøgle fra dit nøglekort/din nøgleviser eller swipe nøgleappen.

##### 2.3.2 Bekræftelse af en betalingsordre i Mobilbank via en mobiltelefon/tablet

Du skal alene bekræfte en ordre om en overførsel mellem dine egne konti, fællesjede konti og konti du har fuldmagt til ved at klikke på Bekræft-knappen.

For at bekræfte en ordre om en overførsel til tredjemands konti i banken - eller andre pengeinstitutter i Danmark – skal du indtaste en nøgle fra dit nøglekort/din nøgleviser eller swipe din nøgleapp.

Du skal også bekræfte en ordre om en regningsbetaling ved at indtaste en nøgle fra dit nøglekort/din nøgleviser eller swipe din nøgleapp.

##### 2.3.3 Bekræftelse af visse typer af betalingsordrer i Netbank

For visse typer af overførsler og regningsbetalinger oprettet i Netbank kan du komme ud for, at du desuden skal bekræfte ordren med en sms. Du vil modtage en sms på det mobilnummer, du har registreret i Netbank. For at bekræfte din ordre skal du svare "ja". Hvis du ikke svarer "ja", bliver din ordre automatisk slettet.

#### 2.4 Seneste tidspunkt for modtagelse og gennemførelse af en betalingsordre

- 1) For standardoverførsler til dine egne - og tredjemandskonti i banken er alle ugens dage mellem kl. 00.00 og kl. 24.00 en arbejdsdag for modtagelse og gennemførelse af en ordre.

Din ordre skal være modtaget i Netbank senest kl. 24.00 på den arbejdsdag, hvor du ønsker, at overførslen skal gennemføres.

Beløbet vil være på modtagerens konto samme arbejdsdag, som overførslen gennemføres, se punkt. 2.6.

- 2) For standardoverførsler til konti i andre pengeinstitutter i Danmark er alle ugens dage – bortset fra lørdage, søn- og helligdage, fredagen efter Kr. himmelfartsdag, grundlovsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag – mellem kl. 00.00 og kl. 18.00 en arbejdsdag for modtagelse af en ordre.

Din ordre skal være modtaget senest kl. 18.00 på den arbejdsdag, hvor du ønsker, at overførslen skal gennemføres.

Beløbet vil være på modtagerens pengeinstituts konto senest arbejdsdagen efter, at overførslen gennemføres, se punkt 2.6.

Hvis din ordre om en standardoverførsel til konti i andre pengeinstitutter i Danmark derimod bliver modtaget senest kl. 12.00 på den arbejdsdag, hvor du ønsker, at overførslen skal gennemføres, vil ordren automatisk blive gennemført som en sammedags-overførsel. Det medfører, at beløbet vil være på modtagerens pengeinstituts konto samme arbejdsdag som overførslen gennemføres, se punkt 2.6.

Din ordre skal være modtaget i Netbank senest kl. 24.00 på den arbejdsdag, hvor du ønsker, at overførslen skal gennemføres.

Beløbet vil være på modtagers pengeinstituts konto kort tid efter, at overførslen gennemføres, se punkt 2.6.

- 4) For regningsbetalinger til en betalingsmodtager i Danmark er alle ugens dage – bortset fra lørdage, søn- og helligdage, fredagen efter Kr. himmelfartsdag, grundlovsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag – mellem kl. 00.00 og kl. 18.00 en arbejdsdag for modtagelse af en ordre.

Din ordre skal være modtaget senest kl. 18.00 på den arbejdsdag, hvor du ønsker, at betalingen skal gennemføres.

Beløbet vil være på modtagerens pengeinstituts konto senest arbejdsdagen efter, at betalingen gennemføres, se punkt 2.6.

- 5) For udenlandske betalinger gælder der særlige tidspunkter for modtagelse af ordrer og deres gennemførelse, se prislister for Internationale betalinger til privatkunder og Vilkår for betalingskonti til privatkunder.

## 2.5 Tilbagekaldelse af en betalingsordre

Har du afgivet en ordre om en standardoverførsel eller en sammedags-overførsel til et andet pengeinstitut i Danmark eller en regningsbetaling til en betalingsmodtager i Danmark, der først skal gennemføres på et senere tidspunkt, kan den tilbagekaldes senest kl. 18.00 på arbejdsdagen før den dag, hvor overførslen eller betalingen skal gennemføres.

Har du afgivet en ordre om en sammedags-overførsel til et andet pengeinstitut i Danmark på den arbejdsdag, hvor du ønsker, at overførslen skal gennemføres, kan du ikke tilbagekalde ordren, når du har bekræftet den med din adgangskode.

Har du afgivet en ordre om en straksoverførsel til et andet pengeinstitut i Danmark, kan du ikke tilbagekalde ordren, når du har bekræftet den med din adgangskode.

Har du afgivet en ordre om en overførsel til en konto i banken på den arbejdsdag, hvor du ønsker, at overførslen skal gennemføres, kan du ikke tilbagekalde ordren, når du har bekræftet den med din adgangskode.

Det er kun overførsler og regningsbetalinger, du har bestilt i Netbank, der kan tilbagekaldes i Netbank.

Herudover kan du i Netbank afvise dine betalinger via Betalingsservice senest kl. 18.00 på den 6. dag i måneden.

## 2.6 Den maksimale gennemførelsestid

Gennemførelsestiden for standardoverførsler i Netbank til og fra konti i banken er 0 arbejdsdage, se punkt 2.4, nr. 1). Beløb sættes ind på modtagerens konto samme arbejdsdag, som ordren gennemføres.

Gennemførelsestiden for standardoverførsler til andre pengeinstitutter i Danmark og regningsbetalinger til en betalingsmodtager i Danmark er en arbejdsdag, se punkt 2.4, nr. 2). Beløb sættes ind på modtagerens pengeinstituts konto en arbejdsdag, efter at overførslen eller betalingen gennemføres.

Gennemførelsestiden for sammedags-overførsler til andre pengeinstitutter i Danmark er 0 arbejdsdage, se punkt 2.4, nr. 2). Beløb sættes ind på modtagerens pengeinstituts konto samme arbejdsdag, som ordren gennemføres.

Gennemførelsestiden for straksoverførsler til andre pengeinstitutter i Danmark er nogle få sekunder, se punkt 2.4, nr. 3). Er det ikke muligt at gennemføre overførslen, vil du kunne se det på ordrens status i betalingshistorikken.

Der gælder særlige gennemførelsestider for overførsler fra Danmark til udlandet. Læs mere i prislister for Internationale betalinger til privatkunder og Vilkår for betalingskonti til privatkunder.

## 2.7 Beløbsgrænser for Netbank

Af sikkerhedsmæssige hensyn kan vi ensidigt fastsætte beløbsgrænser for enkelte betalingstjenester i Netbank.

En straksoverførsel kan ikke overstige 500.000 kr. pr. betalingsordre.

## 3 Prisen for brug af Netbank

Der betales et årligt beløb for hver bruger i husstanden for onlineadgangen via Netbank. Som kunde opnår du fordele ved tilmelding til eHverdag og/eller bankens Fordelsprogram. Læs mere på [Nordea.dk](http://Nordea.dk)

Du betaler et beløb for at betale regninger og for at overføre penge til konti i andre pengeinstitutter. Se de aktuelle priser i Netbank, eller spørg i din filial. Prisen hæves automatisk på din konto mindst en gang om måneden.

Vi kan ændre prisen på serviceydelser med to måneders varsel. Ændringer til gunst for dig kan træde i kraft uden varsel. Sker det, får du en meddelelse via Netbank, Netbank konto-kik, eller du får et brev om ændringen.

## 4 Tekniske krav til dit udstyr

Du kan teste din enhed og internetforbindelse på vores hjemmeside på [nordea.dk/netbank/tekniskekrav](http://nordea.dk/netbank/tekniskekrav). Vi anbefaler, at du løbende opdaterer dit antivirusprogram og styresystem. Læs mere om sikker brug på [Nordea.dk](http://Nordea.dk).

### 4.1 Kryptering

Alle personlige informationer, som sendes over internettet mellem Banken og din enhed, bliver krypteret, så ingen andre har mulighed for at læse dem.

### 4.2 Kontrol af ind- og udbetalinger

Du skal kontrollere overførsler og regningsbetalinger til og fra din konto. Det kan du gøre via Netbank, Netbank konto-kik, Mobilbank, kontoudskrifter eller ved at ringe til banken på 70 33 33 33 hele døgnet.

Hvis du ved kontrollen opdager posteringer, som du ikke mener at have foretaget, skal du kontakte os snarest muligt. Du skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i punkt 5.

Vær opmærksom på, at der kan være ind- og udbetalinger, der senere tilbageføres.

### 4.3 Nyt eksemplar af reglerne

Hvis du mister reglerne eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan du til enhver tid finde de aktuelle regler i Netbank eller på [Nordea.dk](http://Nordea.dk).

## 5 Indsigelse mod overførsler og regningsbetalinger,

## som du ikke har godkendt

Du skal snarest muligt, efter at du er blevet opmærksom herpå, gøre indsigelse mod uautoriserede eller fejlbehæftede overførsler og regningsbetalinger, som du ikke har godkendt.

Ved vurderingen af om du har henvendt dig rettidigt til os, vil der blive lagt vægt på din pligt til at kontrollere posteringer på din konto, se punkt 4.2.

Under alle omstændigheder skal du kontakte os senest 13 måneder, efter at beløbet er trukket på din konto.

Vi vil herefter undersøge din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt, vil det pågældende beløb normalt blive sat ind på din konto. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil beløbet blive hævet på din konto igen. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af Netbank, vil vi evt. kunne gøre ansvar gældende over for dig, se punkt 5.1.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan vi kræve renter for det tidsrum, hvor beløbet blev sat ind på din konto, og indtil beløbet hæves igen.

### 5.1 Dit ansvar ved misbrug af Netbank

Hvis Netbank har været misbrugt af en anden, vil banken dække tabet, medmindre tabet er omfattet af reglerne nedenfor. Det er banken, der skal bevise, at tabet er omfattet af reglerne nedenfor.

Hvis en anden har misbrugt Netbank og brugt din adgangskode og/eller nøgler fra dit nøglekort/din nøgleviser/din nøgleapp, skal du dække tab op til 375 kr.

Du skal dække tab op til 8.000 kr. (inkl. selvrisiko), hvis en anden har misbrugt Netbank og brugt din adgangskode og/eller nøgler fra dit nøglekort/din nøgleviser/din nøgleapp, og:

- du har undladt at underrette os snarest muligt, efter at du har opdaget, at en anden er blevet bekendt med adgangskoden og/eller nøglerne fra nøglekortet/nøgleviseren/nøgleappen
- du med forsæt har oplyst adgangskoden og/eller nøglerne fra nøglekortet/nøgleviseren/nøgleappen til den, der har misbrugt Netbank, uden at du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug eller
- du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort misbruget.

Du hæfter for hele tabet, hvis misbruget af Netbank er foretaget af den, som du med forsæt har oplyst din adgangskode og/eller nøgler fra dit nøglekort/din nøgleviser/nøgleapp til under omstændigheder, hvor du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Du hæfter endvidere for hele tabet, hvis du har handlet svigagtigt eller med forsæt eller ved grov forsømmelse har undladt at opfylde dine forpligtelser til at beskytte din adgangskode og/eller nøgler fra dit nøglekort/din nøgleviser/din nøgleapp, se punkt 2.1, eller til at spærre din onlineadgang til Netbank, se punkt 11.2.

Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår, efter at du har spærret din onlineadgang til Netbank.

Du kan læse mere om ansvarsreglerne i lov om betalinger, § 100.

Er du under 18 år, vil dit ansvar for andres misbrug af Netbank blive vurderet i overensstemmelse med værgemålslovens regler og reglerne om umyndiges erstatningsansvar. Det betyder, at vi kun anvender ansvarsreglerne i lov om betalinger, hvis det er til fordel for dig. Selvriskoreglen på 375 kr. gøres ikke gældende, hvis du er under 18 år.

Uanset ovenstående hæfter banken for misbrug, hvis banken ikke kræver stærk kundeautentifikation, medmindre du har handlet svigagtigt.

Uanset ovenstående hæfter banken tillige for misbrug, hvis du ikke kunne opdage tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af din adgangskode og/eller nøgler fra dit nøglekort/din nøgleviser/din nøgleapp forud for misbruget.

### 5.2 Bankens ansvar

Banken er ansvarlig for tab som følge af misbrug i andre tilfælde end dem, der er nævnt i punkt 5.1.

Ansvaret omfatter også fejl begået af banken efter de almindelige regler om erstatningsansvar. Banken er ikke ansvarlig for tab, der sker som følge af driftsforstyrrelser, som hindrer eller afbryder brugen af Netbank.

Banken er ikke ansvarlig for dit udstyr, fx enhed, programmer og router.

I tilfælde af mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedstrusler underretter banken dig via telefon, SMS og/eller e-mail, hvis du har oplyst et telefonnummer eller en e-mail adresse. Alternativt sker underretningen via Netbank/Netbank konto-kik.

### 5.3 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, på e-mail til klageansvarlig@nordea.dk eller på nordea.dk.

Klager over banken kan også indbringes for Pengeinstitutankenævnet, [www.pengeinstitutankenaevnet.dk](http://www.pengeinstitutankenaevnet.dk), adresse: Amaliegade 8B, 2. sal, Postboks 9029, 1022 København K, der er det alternative tvistløsningsorgan efter forbrugerklageoven.

EU-Kommissionens online klageportal kan også anvendes ved indgivelse af en klage. Det er særlig relevant hvis kunden har bopæl i et andet EU-land. Klage indgives på <http://ec.europa.eu/odr>. Ved indgivelse af en klage skal bankens e-mail adresse, som er klageansvarlig@nordea.dk, angives.

Klager vedrørende bankens overholdelse af de finansielle love, kan indbringes for Finanstilsynet, [www.finanstilsynet.dk](http://www.finanstilsynet.dk) (fx reglerne om god skik) eller til Finansinspektionen, [www.finansinspektionen.se](http://www.finansinspektionen.se).

Klager over bankens behandling af personoplysninger kan indbringes for Datatilsynet, [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

## 6 Ændring af reglerne

Ændring af reglerne til ugunst for dig kan ske med to måneders varsel. Ændring til gunst for dig kan træde i kraft uden varsel. Ved ændringer får du en meddelelse via Netbank, Netbank konto-kik eller pr. brev.

En varslet ændring af reglerne vil blive anset for godkendt af dig, medmindre du inden datoen for ikrafttrædelsen har meddelt os, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler.

Hvis du meddeler os, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler, vil aftalen blive anset for ophørt på tidspunktet for ikrafttrædelsen af de nye regler.

### 6.1 Aftalens varighed

Aftalen om brug af Netbank gælder, indtil den opsiges, se punkt 6.2. Der betales en pris for brug af Netbank i hele perioden, se vores prisliste.

### 6.2 Opsigelse

Du kan til enhver tid opsiges aftalen uden varsel.

# Nordea

Vi kan opsigte aftalen med to måneders varsel. I tilfælde af opsigelse vil du få refunderet en forholdsmæssig del af den pris, du måtte have betalt forud for brug af Netbank.

I tilfælde af misligholdelse er vi dog berettiget til straks at ophæve aftalen.

## 7 Betalingsmodtagere

Du kan gemme de betalingsmodtagere, du bruger ofte. Så behøver du kun indtaste oplysningerne én gang.

Du kan frit ændre eller slette betalingsmodtagere.

Dine betalingsmodtagere er gemt i din personlige oversigt, som andre ikke har adgang til. Du skal dog være opmærksom på, at vi har adgang til oplysningerne på følgende måde:

Oplysninger om dine betalingsmodtagere bliver gemt i banken. I banken vil det alene være systemadministrator, der kan få adgang til oplysningerne og eventuelle meddelelser til betalingsmodtager. Adgangen vil kun blive brugt for at rette eventuelle fejl og vedligeholde Netbank.

Oplysningerne vil ikke blive videregivet til uvedkommende.

## 8 Kreditværdighed

Din adgang til Netbank forudsætter, at du har orden i økonomien.

## 9 Brug, opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger

Vi registrerer kun de oplysninger, der er nødvendige for at gennemføre fx overførsler og regningsbetalinger. Det drejer sig om dit bruger-id, kontonumre, beløbet og datoen for den gennemførte transaktion. Oplysningerne bruges i vores bogføring, i kontoudskrifter og ved fejlretning.

Overfører du beløb til andre pengeinstitutter, får betalingsmodtageren oplyst beløbets størrelse og eventuelle meddelelser fra dig, fx betalingsreferencer og andet, så betalingsmodtager kan se, hvem der har sendt beløbet.

Oplysningerne videregives kun i overensstemmelse med gældende regler.

Oplysningerne opbevares i syv år.

## 10 Oplysninger fra Nordea Kredit, Nordea Liv & Pension og Tryk

### 10.1 Nordea Kredit

Via Netbank får du direkte adgang til oplysninger om eventuelle lån i vores realkreditselskab, Nordea Kredit. Oplysningerne kan kun ses i Netbank. Banken kan ikke se

eller bruge oplysningerne. Ønsker du ikke at se oplysningerne, kan de skjules, så de ikke vises på forsiden i Netbank.

### 10.2 Forsikringer og pensionsordninger

I Netbank kan du vælge at se dine forsikringer i Tryk og Forenede Gruppeliv og pensionsordninger i Nordea Liv & Pension. Oplysningerne kan kun ses i Netbank. Banken kan ikke se eller bruge oplysningerne.

## 11 Spærring

### 11.1 Automatisk spærring

Taster du din adgangskode forkert fem gange bliver dit NemID spærret. Du kan få åbnet adgangen igen ved at ringe til banken på 70 33 33 33 hele døgnet.

### 11.2 Din pligt til at spærre din onlineadgang til Netbank

Du skal snarest muligt spærre din onlineadgang, hvis du får mistanke om:

- at en anden kender din adgangskode
- at en anden kender nøglerne fra dit nøglekort/din nøgleviser/din nøgleapp
- at en anden uberettiget har brugt din Netbank.

Du kan spærre din onlineadgang på følgende to måder:

- ved at ringe til banken på 70 33 33 33 hele døgnet
  - ved at ringe til Spærreservice på 70 33 22 49 hele døgnet.
- Du får en bekræftelse på, hvornår spærringen er registreret.

Du kan også spærre din onlineadgang, ved at spærre det nøglekort/den nøgleviser/den nøgleapp du bruger til Netbank. Du spærret nøglekortet/ nøgleviseren/nøgleappen ved i Netbank (via en browser) at vælge menupunktet Sikkerhed, Spær nøglekort/nøgleviser/nøgleapp. Herudover kan du spærre dit nøglekort/din nøgleviser/din nøgleapp under Selvbetjening på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu).

### 11.3 Din pligt til at spærre dit NemID

Det fremgår af punkt 3.5 i Regler for NemID til netbank og offentlig digital signatur, hvornår du skal spærre dit NemID. Du kan læse reglerne på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu).

### 11.4 Driftsforstyrrelser

Når du logger på Netbank, får du så vidt muligt meddelelser om fejl og driftsforstyrrelser.