

## Vilkår for Nordeas Telefonbank-privat

Vilkår for Nordeas Telefonbank-privat gælder mellem Nordea Danmark, filial af Nordea Bank Abp, Finland ("banken") og privatkunder ("kunden"). Disse vilkår er opdelt i tre hovedområder - generelt, selvbetjening og personlig betjening.

### Generelt

Ved opkald til banken kan der vælges mellem selvbetjening og personlig betjening.

Der er mulighed for personlig betjening i forbindelse med de fleste bankforhold, også uden for normal åbningstid i bankens filialer.

I nogle tilfælde vil telefonbanken af praktiske årsager henvise ekspeditionen til filialen.

### Brug af telefonbankaftalen

Ved opkald indtastes cpr-nr. og koden til aftalen. Følg vejledningen i telefonen eller vejledningen om Nordeas telefonbankaftale. Hvis du taster koden forkert tre gange, spærres adgangen automatisk. Det er ikke muligt at genåbne adgangen og bestille en ny kode.

Koden må ikke lægges ind i telefoner med hukommelse. Viser telefonen tidligere indtastede oplysninger, skal oplysningerne slettes efter opkald til aftalen, fx ved at taste et nyt telefonnummer.

Du må ikke oplyse koden til andre. Ved mistanke om, at andre kender koden, skal du straks spærre adgangen.

### Fuldmagt

Koden kan ikke overdrages til andre ved fuldmagt. Hvis en anden skal kunne råde over dine konti, skal vedkommende have en skriftlig fuldmagt, der er registreret hos os og sin egen aftale.

Fuldmagtsghaver bruger aftalen efter samme regler som fuldmagtsgiver. Tilbagekaldelse af fuldmagt skal ske til os skriftligt.

### Beløbsgrænser

Af sikkerhedsmæssige hensyn kan vi ensidigt fastsætte og ændre beløbsgrænser for brug af enkelte betalingstjenester i aftalen.

### Kontrol

Du skal kontrollere overførsler til og fra din konto. Det kan du fx gøre ved hjælp af kontoudskrifter i Netbank eller Netbank konto-kik, selvbetjening eller ved at ringe til telefonbanken. Se mere i Generelle vilkår for privatkunder.

Kontoudskrifter sendes efter de regler, som findes for hver enkelt konto.

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 nævnt i afsnittet om indsigelse mod overførsler, som du ikke har godkendt.

Ved forespørgsler om saldi og seneste bevægelser tages forbehold for manglende bogførte posteringer, fx dankorttransaktioner, og for at posteringer kan tilbageføres senere.

### Nyt eksemplar af vilkårene

Hvis du mister vilkårene eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan du finde dem på vores hjemmeside (nordea.dk) eller kontakte os.

### Indsigelse mod overførsler, som du ikke har godkendt

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

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 nærmere, vil det pågældende beløb normalt blive indsat 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 aftalen, vil vi evt. kunne gøre ansvar gældende over for dig, se nedenfor.

Hvis din indsigelse viser sig at være uberettiget, kan vi kræve renter for det tidsrum, fra hvor beløbet blev indsat på din konto, og frem til beløbet hæves igen.

### Ændring af vilkår og åbningstider

Ændring af vilkårene til ugunst for dig kan ske med to måneders varsel. Ændring til gunst for dig kan træde i kraft uden varsel. Ved ændringer, fx ændring af åbningstider, får du meddelelse via Netbank eller Netbank konto-kik, eller du får et brev.

Åbningstiderne fremgår nedenfor. Du kan også få dem oplyst på telefon 70 13 00 24 ved at vælge personlig betjening.

En varslet ændring af vilkårene vil blive anset for accepteret af dig, med mindre du inden datoen for ikrafttrædelsen meddeler os, at du ikke ønsker at være bundet af de nye vilkår.

Hvis du meddeler os, at du ikke ønsker at være bundet af de nye vilkår, anses aftalen for ophørt på tidspunktet for ikrafttrædelsen af de nye vilkår.

### Opsigelse

Du kan til enhver tid opsige aftalen uden varsel.

Banken kan opsige aftalen med to måneders varsel.

I tilfælde af misligholdelse/kundeforholdets ophør er vi dog berettiget til straks at opsige aftalen.

### Prisen for brug af telefonbankaftalen

Du betaler for opkald til aftalen.

Prisen for andre ydelser (fx bestilling af kontoudskrifter) fremgår af vores prisliste, som fås i vores filialer eller ved personlig betjening i telefonbanken. Prisen hæves automatisk på din konto mindst en gang om måneden.

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

### Vurdering af kunder

Nordea vurderer alle kundeforhold individuelt og kan derfor afvise at indgå aftale med en kunde.

## Brug, opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger og oplysninger om køb mv.

Vi registrerer kun oplysninger, der er nødvendige for at gennemføre de bestilte overførsler mv. Det er dit cpr-nr., kontonummer, beløb og dato. Oplysningerne bruges i vores bogføring, på kontoudskrifter og ved fejlretning. Oplysninger om køb registreres ikke. Overføres beløb til andre pengeinstitutter, oplyses beløbets størrelse og referencen til betalingsmodtageren. Oplysningerne videregives kun i overensstemmelse med gældende regler, eller til brug i retssager om krav i forbindelse med brugen af systemet. Oplysningerne opbevares i 10 år.

## Krav til telefonen

Ved opkald fra trådløs telefon, mobiltelefon eller fra udlandet kan forbindelsen være så dårlig, at vi ikke kan garantere adgang.

## Kryptering

Alle personlige informationer, som sendes via telefonnettet, bliver krypteret, så ingen andre har adgang til informationerne.

## Spærring

Adgang til aftalen kan spærres hele døgnet ved at ringe på 70 33 22 49.

Adgangen kan også spærres ved at ringe på 70 33 33 33

## Driftsforstyrrelser

Hvis det er muligt, får du besked ved midlertidige driftsforstyrrelser.

## 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](mailto:klageansvarlig@nordea.dk) eller på [nordea.dk](http://nordea.dk).

Klager over banken kan også indbringes for Pengeinstituttankenævnet, [www.pengeinstituttankenævnet.dk](http://www.pengeinstituttankenævnet.dk), adresse St. Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K, der er det alternative tvistløsningsorgan efter forbrugerklageloven.

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](mailto: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.fi](http://www.finansinspektionen.fi) eller til Den Europæiske Centralbank (ECB), [www.bankingsupervision.europa.eu](http://www.bankingsupervision.europa.eu).

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

## Andet

Vilkårene gælder kun for privatkunders brug af telefonbankaftalen.

## Selvbetjening

I selvbetjening kan du:

- få oplysninger om saldo og bevægelser
- overføre beløb mellem egne konti eller konti, som du har fuld-magt til
- overføre beløb til andres konti i banken og i andre danske pengeinstitutter
- bestille kontoudskrifter

## Åbningstider

Selvbetjening har åbent døgnet rundt, alle årets dage (24/7/365).

Der gælder særlige tidsfrister (også kaldet cut-off) i telefonbanken for modtagelse af dine ordrer i forhold til gennemførelsen af dem

på en arbejdsdag. Se nedenfor. Der gælder ligeledes særlige tidsfrister i telefonbanken for tilbagekaldelse af dine ordrer, se nedenfor.

Hverdage i telefonbanken er mandag til fredag, dog ikke helligdage, fredagen efter Kr. Himmelfartsdag, grundlovsdag, juleaftensdag og nytårsaftensdag.

### Overførsel af beløb mellem konti i banken

Af sikkerhedsmæssige årsager kan du kun overføre penge til andres konti, hvis kontonumrene oplyses skriftligt.

For overførsler til dine egne og tredjemands konti i banken i Danmark er alle hverdage mellem kl. 00.00 og 24.00 en arbejdsdag for modtagelse og gennemførelse af en ordre.

Din ordre skal være modtaget i telefonbanken senest kl. 24.00 på den arbejdsdag, hvor du ønsker, at overførslen skal gennemføres. Gives ordren senere, sker overførslen næste hverdag.

Beløbet vil være på modtagers konto samme arbejdsdag, som overførslen gennemføres, se nedenfor.

### Overførsel af beløb til konti uden for banken

Af sikkerhedsmæssige årsager kan du kun overføre penge til andres konti, hvis kontonumrene oplyses skriftligt.

For overførsler til konti i andre pengeinstitutter i Danmark er alle hverdage mellem kl. 00.00 og 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. Gives ordren senere, sker overførslen næste hverdag.

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

### Den maksimale gennemførelsestid

Gennemførelsestiden for overførsler i telefonbanken til og fra konti i banken i Danmark er 0 arbejdsdage, se Overførsel af beløb mellem konti i banken i Danmark. Beløb sættes ind på modtagerens konto, samme arbejdsdag som ordren gennemføres.

Gennemførelsestiden for overførsler til andre pengeinstitutter i Danmark er 1 arbejdsdag, se Overførsel af beløb til konti uden for banken. Beløb sættes ind på modtagerens pengeinstituts konto en arbejdsdag efter at overførslen eller betalingen gennemføres.

### Tilbagekaldelse af ordrer

Når en ordre er afgivet ved selvbetjening, kan den ikke tilbagekaldes.

### Bestilling af kontoudskrift

Kontoudskriften udskrives på bestillingsdagen, hvis ordren afgives på hverdage inden kl. 18.00. Afgives ordren senere, udskrives kontoudskriften næste hverdag.

### Dit ansvar

Ved brug af selvbetjening er din selvrisiko 1.100 kr. for tab som følge af andres uberettigede brug, hvis din personlige kode er anvendt.

Du hæfter dog med op til 8.000 kr. (inkl. selvrisiko) for tab, hvis andre har misbrugt selvbetjening og brugt din personlige kode, og:

- du har undladt at underrette os snarest muligt efter, at du har opdaget, at andre er blevet bekendt med koden,
- du har oplyst koden til den, som har foretaget misbruget, uden at du indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug
- du har muliggjort misbruget ved groft uforsvarlig adfærd.

Du hæfter for hele tabet, hvis misbruget er foretaget af én, som du har oplyst den personlige kode 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 har undladt at opfylde dine forpligtelser til at beskytte den personlige kode, eller spærre adgangen til aftalen, se ovenfor.

Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår, efter at du har spærret adgangen til aftalen.

For at du kan gøres ansvarlig, er det en forudsætning, at vi har registreret og bogført bevægelserne korrekt.

Læs mere om ansvarsreglerne i Lov om betalingstjenester, paragraf 62.

Er du under 18 år, vil dit ansvar for andres misbrug af telefonbanken blive vurderet i overensstemmelse med Værgemålslovens reg-

ler og Reglerne om umyndiges erstatningsansvar. Det betyder, at vi kun anvender ansvarsreglerne i Lov om betalingstjenester, hvis det er til fordel for dig. Selvriskoreglen på 1.100 kr. gøres ikke gældende, hvis du er under 18 år.

### Bankens ansvar

Vi er ansvarlige for tab som følge af misbrug i andre tilfælde end dem, der er nævnt under Dit ansvar.

Ansaret omfatter også fejl begået af os efter de almindelige regler om erstatningsansvar. Vi er ikke ansvarlige for tab som følge af driftsforstyrrelser, som hindrer eller afbryder brugen af selvbetjening.

### Personlig betjening

#### Åbningstider

Der er mulighed for personlig betjening i forbindelse med de fleste bankforretninger, fx oprettelse af konti, selvbetjeningsprodukter, spærring/udskiftning af kort, afmeldelse, afvisning af betalinger m.m., også uden for normal åbningstid i bankens filialer, bortset fra rådgivning om pension, investering og bolighandel.

Der er åbent for personlig betjening i telefonbanken døgnet rundt, alle dage (24/7/365). Se vejledningen om aftalen.

Der gælder særlige tidsfrister (også kaldet cut-off) i telefonbanken for modtagelse af din ordre i forhold til gennemførelsen af dem på en arbejdsdag, se nedenfor. Der gælder ligeledes særlige tidsfrister i telefonbanken for tilbagekaldelse af dine ordrer, se nedenfor.

Ringer du til telefonbanken lørdag og søndag, gennemføres den fysiske bogføring og andre ordrer næste hverdag.

Sker betjeningen uden for den normale åbningstid i vores filialer, kan nogle forretninger først gennemføres næste hverdag inden for normal åbningstid i filialerne. Ekspedition med fysiske effekter (køntanter, valuta, rejsechecks og lign.) sker i en filial.

## Overførsel af beløb

Samme vilkår som ved selvbetjening.

Af sikkerhedsmæssige årsager kan vi altid kræve en skriftlig anmodning, inden overførslen udføres.

## Overførsel af beløb mellem konti i banken.

For overførsler til dine egne og tredjemands konti i banken i Danmark er alle hverdage mellem kl. 00.00 og 24.00 en arbejdsdag for modtagelse og gennemførelse af en ordre.

Din ordre skal være modtaget i telefonbanken senest kl. 24.00 på den arbejdsdag, hvor du ønsker, at overførslen skal gennemføres. Giver ordren senere, sker overførslen næste hverdag.

Beløbet vil være på modtagerens konto samme hverdag, som overførslen er gennemført, se nedenfor.

## Overførsler af beløb til konti uden for banken

For overførsler til konti i andre pengeinstitutter i Danmark er alle hverdage mellem kl. 00.00 og 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. Giver ordren senere, sker overførslen næste hverdag.

Beløbet vil være på modtagerens pengeinstituts konto senest arbejdsdagen efter, at overførslen er gennemført, se nedenfor.

## Den maksimale gennemførelsestid

Gennemførelsestiden for overførsler i telefonbanken til og fra konti i banken i Danmark er 0 arbejdsdage, se Overførsel af beløb mellem konti i banken i Danmark. Beløb sættes ind på modtagerens konto samme arbejdsdag, som ordren gennemføres.

Gennemførelsestiden for overførsler til andre pengeinstitutter i Danmark er 1 arbejdsdag, se Overførsel af beløb til konti uden for banken. Beløb sættes ind på modtagerens pengeinstituts konto en arbejdsdag efter, at overførslen eller betalingen gennemføres.

## Seneste tidspunkt for tilbagekaldelse af en ordre

Har du afgivet en ordre om overførsel til et andet pengeinstitut i Danmark, der først skal gennemføres på et senere tidspunkt, kan den tilbagekaldes senest kl. 18.00 på arbejdsdagen før den dag, hvor betalingen skal være afsendt.

Har du afgivet en ordre om overførsel til en konto i banken i Danmark på den arbejdsdag, hvor du ønsker, at overførslen skal være modtaget, kan du ikke tilbagekalde ordren.

Herudover kan du i telefonbanken som hovedregel afvise en betaling via Betalingservice senest kl. 18 den 7. dag i betalingsmåne- den. Hvis denne dag ikke er en ekspeditionsdag, er fristen den første ekspeditionsdag derefter.

## Bestilling af kontoudskrifter

Kontoudskriften udskrives på bestillingsdagen, hvis ordren afgives på hverdage inden kl. 18.00. Afgives ordren senere, udskrives kontoudskriften næste hverdag.

### Ring til din konto dag og nat

Du behøver ikke at vente, til banken åbner, hvis du vil vide, hvad der står på din konto, hvor meget der er hævet eller indsat - eller hvis du vil flytte penge fra en konto til en anden.

### Sådan bruger du telefonbankaftalen

1. Ring på 70 13 00 24
2. Indtast cpr-nr., og afslut med #
3. Indtast personlig kode, og afslut med #
4. Følg vejledningen.

Ønsker du:   Tast:

Kontooplysninger	1 #
Saldo eller kviknummer	11 # kontonummer
Bevægelser* eller kviknummer	12 # kontonummer
Overførsel	2
# Personlig betjening	3
# Kontoudskrift	4
# Kviknummer	8
# Funktionsoversigt	9
#	

### Kontonummer eller kviknummer

I stedet for hver gang at indtaste det 10-cifrede kontonummer kan du give din konto et 1-cifret kviknummer, så det hele går hurtigere.

Tast 8 #, og følg vejledningen, når du koder dit kviknummer ind.

Her kan du skrive hvilke kviknumre, du har til dine konti. Du må ikke skrive din kode her.

Kviknummer   Kontonummer/havn

___1___	_____
___2___	_____
___3___	_____
___4___	_____
___5___	_____
___6___	_____
___7___	_____
___8___	_____
___9___	_____

Du har også mulighed for at vælge selvbetjening, når du ringer til os på 70 33 33 33 eller til din filial.

Husk! Du kan taste, mens der tales. Efter hver indtastning afslutter du med #. Spørgsmål besvarer du med 0# for ja og # for nej.

Tast \*, hvis du gerne vil rette en indtastning. Læg røret på, når du vil afbryde forbindelsen