

## Generelle vilkår for privatkunder

Generelle vilkår for privatkunder gælder fra 1. februar 2020 og kan ændres af banken med en måneds varsel ved annoncering i dagspressen.

Vilkårene kan også ses på [nordea.dk](http://nordea.dk).

### Aftaler med Nordea Danmark, filial af Nordea Bank Abp, Finland

Generelle vilkår for privatkunder gælder i alle forretningsforhold mellem Nordea Danmark, filial af Nordea Bank Abp, Finland ("banken") 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 på grund af udefrakommende forhold, fx::

- 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 én 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.

For realkreditlignende lån kan satserne dog ændres med 6 måneders varsel. Varslet skal være kommet frem til kunden senest 6 måneder før ikrafttræden. Satserne for realkreditlignende lån kan dog uden varsel ændres på grund af udefrakommende forhold, hvis banken ikke har indflydelse på forholdet og ikke mere end i forholdet én til én.

Med 3 måneders varsel vil satserne i følgende tilfælde kunne ændres,

- hvis der sker væsentlige ændringer i kundens individuelle økonomiske forhold, herunder formueforhold og tilbagebetalingsevne, der af banken er anvendt ved fastsættelse af renten i forbindelse med ydelsen af lånet/kreditten, og/eller
- hvis der sker væsentlig ændring i kundens samlede forretningsomfang med Nordea koncernen, der er anvendt af banken ved fastsættelse af renten i forbindelse med ydelsen af lånet/kreditten.

Er der tale om realkreditlignende lån er varslet dog 6 måneder

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 fysiske 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 fysiske filialer ikke åbent for ekspedition.

Banken kan vælge at hæve negativ indlånsrente på de berørte konti og/eller hæve kundens samlede negative indlånsrente på en eller flere af kundens konti kvartalsvis eller årligt. Dette gælder uanset om:

- Det i forhold til den enkelte konto måtte fremgå, at rente kun tilskrives på selve kontoen og/eller tilskrives på andre tidspunkter.
- Den negative rente beregnes af bestemte/særlige konti eller i forhold til bestemte kunde grupper. Negativ rente kan for eksempel beregnes af det samlede indlån i banken af en bestemt størrelse.

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. Dette gælder også negativ rente.

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 myndigheder, ved lovpligtige 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. Der gælder dog et varsel på 6 måneder for serviceydelser direkte knyttet til realkreditlignende lån. Kunden bliver varslet ved brev gennem Netbank eller Netbank konto-kik.

Prisen for almindelige serviceydelser fremgår af bankens prislister 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 én 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, der ikke er realkreditlignende lån, kan ændringer i priser for serviceydelser ske med et varsel på mindst 3 måneder.

For realkreditlignende lån kan ændringer i priser for serviceydelser direkte knyttet til lånet ske med et varsel på mindst 6 måneder.

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

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](http://nordea.dk/priser).

Fordringskonti forrentes med en særlig rentesats, som kan ses på [nordea.dk/priser](http://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](http://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 proces eller formular, og at det overføres til banken dokumenteres, at fuldmagten er gyldig. En fuldmagt gælder, indtil banken modtager meddelelse om, at den er tilbagekaldt.

Dør kunden, gælder fuldmagten fortsat, medmindre andet er aftalt eller følger af lov. Bankens 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 årlig kontooversigt**

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 årlige kontooversigter**

I Netbank eller Netbank konto-kik modtager kunden elektroniske

- kontoudskrifter
- årlige kontooversigter (kontooversigter, oversigt over betalte priser og serviceydelser, samt tilsvarende meddelelser).

Kunden kan herudover mod betaling få kontoudskrifter og årlige kontooversigter 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 årlige kontooversigter på papir til særlige kundegrupper eller i forhold til bestemte kontotyper uden betaling.

### 7 **Forbehold ved alle typer indbetalinger**

Indbetalinger på kundens konto bogføres under forbehold af, at beløbet modtages endeligt af banken. Det gælder også for indbetalinger ved brug af betalingsinstrumenter (fx kort)

- uanset hvem der er udsteder af betalingsinstrumentet og/eller
- ved overførsler fra andre konti eller andre finansielle virksomheder m.v. (herunder Nordea Bank Abp).

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 m.v., 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. Bankens 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 bankens til enhver tid gældende Depotbestemmelser.

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/Mobilbank 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 årlige kontooversigter, 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 og spærring

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

Desuden kan banken opsigte 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 myndigheder, EU eller FN, jf. Udenrigsministeriets oversigt over sanktioner, eller lignende (fx amerikanske myndigheder som OFAC).

Endvidere kan banken opsigte et kundeforhold uden varsel,

hvis kunden ikke giver banken de oplysninger, som banken er forpligtet til at indhente fra kunden.

i henhold til lovgivningen, fx efter hvidvaskloven eller skattekontrolloven. Det kan fx være identitetsoplysninger eller oplysninger om formålet med og det tilsigtede omfang af kundeforholdet med banken, som banken efter en risikovurdering vurderer er nødvendige for at sikre opfyldelse af hvidvaskloven.

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

Banken kan i øvrigt spærre kundens adgang til Netbank, Mobilbank og andres services og produkter, hvis kunden ikke fuldt ud giver banken ovennævnte oplysninger.

## 13 Dansk ret

Retlige tvister med kunden afgøres efter dansk ret.

## 14 Pligt til at give oplysninger til banken

Kunden er forpligtet til at give banken de oplysninger, der er nødvendige for at opfylde bankens forpligtelser overfor myndigheder fx efter skattekontrolloven og hvidvaskloven.

## 15 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](http://nordea.dk).

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

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

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 email 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.se](http://www.finansinspektionen.se).

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

## 17 Tilsyn

Banken er som filial af Nordea Bank Abp under tilsyn af:

Den Europæiske Centralbank (ECB)  
Sonnemannstrasse 22, 60314 Frankfurt am Main, Tyskland  
Tlf.: +49 69 1344 0

Finansinspektionen  
Snellmannsgatan 6, PB 103, 00101 Helsinki, Finland  
E-mail: [fiva@fiva.fi](mailto:fiva@fiva.fi)  
Tlf.: +358 (0)9 18351

Banken er tillige som følge af dansk lovgivning underlagt tilsyn af:

Finanstilsynet (FT-nr. 2222)  
Århusgade 110, 2100 København Ø Email:

Finanstilsynet@ftnet.dk  
Tlf: +45 33 55 82 82

## 18 Dækning af indskydere og investorer

Banken er som dansk filial af Nordea Bank Abp tilsluttet de finske indskyder- og investorgarantiordninger. Kunden vil derfor primært være dækket under disse ordninger.

Den finske indskydergarantiordning dækker som udgangspunkt med op til 100.000 Euro pr. indskyder.

Den finske investorgarantiordning eventuelt suppleret med den danske investorgarantiordning dækker med op til 20.000 Euro i tilfælde af, at en investor ikke kan få udleveret sine værdipapirer ved Nordea Bank Abp's konkurs.

For nærmere information om de finske ordninger se <https://rvv.fi/en/deposit-guarantee-scheme>

Som supplement til de finske indskyder- og investorgarantiordninger har banken tilsluttet sig Garantiformuen, [www.gii.dk](http://www.gii.dk), der i visse tilfælde yder en bedre dækning.

Der kan være tidsfrister, for anmeldelse overfor indskyder- og investorgarantiordningerne, som skal overholdes. Kunden vil

modtage information herom, såfremt det måtte blive aktuelt.

For yderligere information vedrørende dækningsomfanget se [nordea.dk](http://nordea.dk).

## 19 Blokering mv. af transaktioner, ordrer, pengeoverførsler og lignende

Hvis kunden iværksætter overførsel af beløb, der er i strid med sanktioner fra 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.