

Regler for hævekort

Gælder fra 1. januar 2019

Indholdsfortegnelse

1	Regler for hævekort.....	2
2	Hvad kan du bruge kortet til?.....	2
3	Opbevaring af kort og pinkode	2
4	Brug af kortet.....	2
5	Kontrol af posteringer på din konto.....	2
6	Tilbageførsel af betalinger, som du ikke har godkendt.....	2
7	Din pligt til at spærre kortet.....	2
8	Dit ansvar ved misbrug af kortet.....	2
9	Nordeas rettigheder og ansvar	3
10	Udløb	3
11	Opsigelse.....	3
12	Ændring af reglerne.....	3
13	Klager	3
14	Nyt eksemplar af reglerne	3
15	Priser	3
16	Vurdering af kortansøger.....	3
17	Tilsyn	3
18	Ordliste	4

Gode råd om hævekort

Opbevar kortet forsvarligt

Kontrollér med jævne mellemrum, at du ikke har mistet dit kort. Det er lige så personligt som pas, kørekort, sygesikringsbevis og lign.

Husk pinkoden

Har du behov for at skrive din pinkode ned, så bed Nordea om en pinkodehusker. Pinkoden må aldrig opbevares sammen med eller noteres på kortet.

Kun du må kende din pinkode

Koden er din elektroniske underskrift. Uanset hvad der sker, må du aldrig oplyse pinkoden til andre. Vælg aldrig din pinkode som password til pc'er eller andre systemer med selvvalgt kode. Du må heller ikke indtaste din pinkode på telefontastaturer el. lign.

Brug pinkoden diskret

Stil dig tæt på pengeautomaten, og dæk tasterne fx med den frie hånd, mens du taster pinkoden.

Husk at føre regnskab

Gem kvitteringer, og sammenhold dem med kontoudskriften fra Nordea.

Pas på kortets magnetstrib

Informationerne i kortets magnetstrib kan ødelægges, hvis striben kommer tæt på et magnetisk felt. Eksempler herpå er magnetlåse på tasker og visse elektroniske apparater.

Hold øje med kortets udløbstidspunkt

Efter udløb vil kortet blive afvist. Du kan før udløb få kortet ombyttet i Nordea.

Meld det straks, hvis dit kort forsvinder eller bliver stjålet, eller du har mistanke om, at din pinkode er afluret, eller at andre bruger dit kortnummer

Kontakt straks Nordea eller - uden for bankens åbningstid - Nordeas Spærreservice på +45 70 33 22 49.

Du skal opgive dit navn og din adresse, navnet på din Nordea-filial og dit kortnummer, kontonummer eller cpr-nummer. Så bliver dit kort straks spærret og kan ikke bruges.

1 Regler for hævekort

Disse regler gælder for brugen af hævekort udstedt af Nordea Danmark, filial af Nordea Bank Abp, Finland ("Nordea"). Forklaring på de brugte ord og udtryk finder du til sidst i reglerne.

2 Hvad kan du bruge kortet til?

2.1 Hævning af kontanter

Du kan bruge hævekortet til at hæve kontanter ved kassen i Nordea og i Nordeas pengeautomater.

Prisen for brug af kortet fremgår af prisbladet.

2.2 Yderligere funktioner

Du kan bruge kortet til overførsel af beløb mellem egne konti ved brug af Nordeas pengeautomater.

Du kan bruge kortet til bestilling af kontoudskrifter til egne konti ved brug af Nordeas pengeautomater.

2.3 Træk af beløb på din konto

Som udgangspunkt vil hævninger med kortet blive trukket på din konto samme dag, som du foretager en hævning og får udbetalt kontanter

2.4 Maksimum for hævning

Du må kun hæve kontanter op til det beløb, der står på kontoen, medmindre du har aftalt andet med Nordea.

Kortet har et maksimum for hævning pr. døgn. Beløbet fremgår af prisbladet.

3 Opbevaring af kort og pinkode

Kort

Dit kort er personligt og må kun bruges af dig. Når du modtager kortet, skal du straks underskrive det på bagsiden i underskriftsfeltet. Kortet må ikke overdrages eller overlades til andre. Se dog nedenfor om fuldmagt.

Pinkode

Din pinkode er personlig og må kun bruges af dig. Du vil automatisk få tilsendt en pinkode til dit kort. Når du modtager pinkoden, skal du være opmærksom på, om andre kan have fået adgang til pinkoden. Hvis dette er tilfældet, skal du henvende dig til Nordea med det samme.

Du bør lære pinkoden udenad. Du må ikke opbevare pinkoden sammen med kortet eller skrive den på kortet. Du må ikke oplyse din pinkode til andre eller på anden måde lade andre få kendskab til pinkoden. Hvis dette er tilfældet, skal du henvende dig i Nordea med det samme.

Hvis du ikke kan lære pinkoden udenad eller ønsker at opbevare pinkoden, skal du opbevare pinkoden forsvarligt. Hvis du har behov for at skrive pinkoden ned, bør du bruge den pinkode-husker, som du har fået tilsendt eller kan få udleveret i Nordea.

Fuldmagt

Ønsker du, at en anden person skal have fuldmagt til at hæve på din konto ved hjælp af et kort, skal personen have sit eget kort og sin egen pinkode. Personens brug af kortet sker efter samme regler, som gælder for dig selv.

Ønsker du ikke længere, at personen skal kunne hæve på kontoen, skal fuldmagten tilbagekaldes skriftligt over for Nordea. Du skal herefter inddrage kortet fra fuldmagtshaver og tilbagelevere kortet til Nordea.

4 Brug af kortet

Når du bruger kortet, indtaster du pinkoden, eller du underskriver et udbetalingsbilag.

Når du indtaster din pinkode, skal du sikre dig, at andre ikke kan aflure koden.

4.1 Kvittering

Du bør altid i forbindelse med en hævning sørge for at få en kvittering. Kvitteringen skal bl.a. vise dato, beløb og dele af dit kortnummer. Du skal sikre dig, at beløbet er i overensstemmelse med udbetalingen, og at korrekt dato er anført. Du bør gemme kvitteringen, til du har kontrolleret, at det korrekte beløb er trukket på din konto, se afsnit 5.

5 Kontrol af posteringer på din konto

Du har pligt til løbende at kontrollere posteringerne på din konto. Hvis du ved kontrollen opdager transaktioner, som ikke stemmer overens med dine kvitteringer, eller som du ikke mener at have foretaget, skal du henvende dig til Nordea snarest muligt. Du skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i afsnit 6.

6 Tilbageførsel af betalinger, som du ikke har godkendt

Hvis du mener, at der er gennemført en eller flere hævninger med dit kort, som du ikke har godkendt, medvirket til eller foretaget, skal du henvende dig til Nordea snarest muligt, efter at du er blevet opmærksom på den uautoriserede transaktion. Ved vurdering af om du har henvendt dig rettidigt til Nordea, vil der blive lagt vægt på din pligt til løbende at gennemgå posteringer på din konto, se afsnit 5. Under alle omstændigheder skal du henvende dig til Nordea senest 13 måneder efter, at beløbet er trukket på din konto.

Nordea vil herefter foretage en undersøgelse af din indsigelse. Mens din indsigelse bliver undersøgt nærmere, vil det omtvistede beløb normalt blive indsat på din konto. Hvis indsigelsen efterfølgende viser sig at være uberettiget, vil Nordea igen hæve beløbet på din konto. Viser undersøgelsen, at der er tale om andres uberettigede brug af kortet, vil Nordea eventuelt kunne gøre ansvar gældende over for dig, se afsnit 8.

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

7 Din pligt til at spærre kortet

Du skal kontakte Nordea snarest muligt for at spærre dit kort, hvis:

- du mister kortet
- en anden får kendskab til din pinkode
- du opdager, at kortet er blevet misbrugt
- du får mistanke om, at kortet er blevet kopieret
- du på anden måde får mistanke om, at kortet kan blive misbrugt.

Uden for Nordeas åbningstid skal du give besked til Nordeas Spærreservice på +45 70 33 22 49, der svarer døgnet rundt. Ved henvendelse til Nordeas Spærreservice skal du oplyse navn og adresse, i hvilken filial du har din konto, og om muligt kortnummer, kontonummer eller cpr-nummer for straks at få kortet spærret.

Når kortet er blevet spærret, vil du blive informeret med angivelse af årsag til og tidspunkt for spærringen.

Hvis et spærret kort findes igen, skal du kontakte Nordea og aftale, hvordan du skal forholde dig.

8 Dit ansvar ved misbrug af kortet

- 8.1 Hvis kortet har været misbrugt af en anden person, dækker Nordea tabet, medmindre tabet er omfattet af afsnit 8.2-8.6 nedenfor. Det er Nordea, der skal bevise, at tabet er omfattet af afsnit 8.2-8.6.
- 8.2 Hvis kortet og pinkoden er blevet misbrugt af en anden person, skal du dække tab op til 375 kr.
- 8.3 Du skal dække tab op til 8.000 kr., i tilfælde af at kortet har været misbrugt af en anden person, og pinkoden har været anvendt, og
 - du har undladt at underrette Nordea snarest muligt efter at have fået kendskab til, at kortet er bortkommet, eller at uberettigede har fået kendskab til koden
 - du med forsæt har oplyst koden til den, der har foretaget den uberettigede anvendelse, uden at du indså eller

- burde have indset, at der var risiko for misbrug du ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort den uberettigede anvendelse.

8.4 Du hæfter for det fulde tab, hvis pinkoden har været anvendt i forbindelse med misbruget under følgende betingelser:

- Du med forsæt har oplyst pinkoden til den, som har misbrugt kortet, og du indså eller burde have indset, der var risiko for misbrug.

8.5 Du hæfter endvidere for det fulde tab, hvis du har handlet svigagtigt eller med forsæt har undladt at opfylde dine forpligtelser til at beskytte pinkoden, se afsnit 4, eller spærre kortet, se afsnit 7.

8.6 Du er ikke ansvarlig for tab, der opstår, efter at Nordea har fået besked om, at kortet skal spærres. Du hæfter heller ikke for tab, hvis du ikke har haft mulighed for at spærre dit kort på grund af forhold hos Nordea.

8.7 Uanset ovenstående hæfter banken for misbrug, hvis banken ikke kræver brug af pinkode eller anden stærk kundeautentifikation, medmindre du har handlet svigagtigt.

8.8 Uanset ovenstående hæfter banken tillige for misbrug, hvis du ikke kunne opdage tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af din pinkode.

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

9 Nordeas rettigheder og ansvar

9.1 Nordeas ret til at spærre kortet

Nordea er berettiget til at spærre for brug af kortet, hvis:

- den konto, dit kort er knyttet til, er ophævet
- du overtræder reglerne, herunder hvis kontoen, som kortet er knyttet til, kommer i overtræk
- kortet er blevet misbrugt eller formodes misbrugt af tredjemand.

I tilfælde af overtræk vil du blive rykket skriftligt, før kortet bliver spærret. Øjeblikkelig spærring kan dog være nødvendig, hvis der er tale om særligt groft og/eller gentagne overtræk.

Nordea kan desuden forlange alle kort, der er udleveret til kontoen, leveret tilbage.

Når Nordea har spærret kortet, vil du blive informeret om dette med angivelse af årsag til og tidspunkt for spærringen.

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.

9.2 Udskiftning af kortet

Nordea har til enhver tid ret til at udskifte kortet.

9.3 Nordeas erstatningsansvar

Nordea er erstatningsansvarlig, hvis vi på grund af fejl eller forsømmelser opfylder aftalte forpligtelser for sent eller mangelfuldt.

Selv på de områder, hvor der gælder et strengere ansvar, er Nordea 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 Nordea selv eller en ekstern leverandør, der står for driften af systemerne
- svigt i Nordeas strømforsyning eller telekommunikation, lovindgreb eller forvaltningsakter, naturkatastrofer, krig, oprør, borgerlige uroligheder, sabotage, terror eller hærværk (herunder computervirus og -hacking)
- strejke, lockout, boykot eller blokade, uanset om konflikten er rettet mod eller iværksat af Nordea selv eller dens organisation

og uanset konfliktens årsag. Det gælder også, når konflikten kun rammer dele af Nordea

- andre omstændigheder, som er uden for Nordeas kontrol.

Nordeas ansvarsfrihed gælder ikke, hvis:

- Nordea burde have forudset det forhold, som er årsag til tabet, da aftalen blev indgået, eller burde have undgået eller overvundet årsagen til tabet
- lovgivningen under alle omstændigheder gør Nordea ansvarlig for det forhold, som er årsag til tabet.

9.4 Arbejdskonflikter

Du kan ikke bruge kortet i Danmark, hvis Nordea inddrages i en arbejdskonflikt. Ved en sådan konflikts begyndelse og ophør vil du hurtigst muligt blive orienteret herom blandt andet gennem annoncering i dagspressen.

10 Udløb

Du kan bruge kortet til og med det udløbstidspunkt, der står på kortet, hvorefter kortet er ugyldigt. Du kan, før kortet udløber, få det ombyttet i Nordea.

11 Opsigelse

Nordea kan med to måneders varsel opsiges aftalen.

Du kan opsiges aftalen med Nordea med en måneds varsel.

Hvis du eller Nordea opsiges aftalen, skal du tilbagelevere kortet til Nordea. Hvis du sender kortet med posten, skal det klippes over inden afsendelsen.

12 Ændring af reglerne

Ændring af regler og prisblad kan ske med to måneders varsel, hvis ændringerne er til ugunst for dig. Ændringer til gunst for dig kan ske uden varsel. Du vil modtage besked om ændringer enten pr. brev eller elektronisk. Du er selv forpligtet til at meddele eventuelle ændringer i din adresse og/eller e-mail-adresse til Nordea, og du bærer selv ansvaret for, at du ikke modtager meddelelse om ændringer, hvis du ikke har meddelt e-mail- og/eller adresseændring.

Ved ændring af reglerne vil disse anses som vedtaget, medmindre du inden datoen for ikrafttræden meddeler Nordea, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler.

Hvis du meddeler, at du ikke ønsker at være bundet af de nye regler, vil aftalen blive betragtet som ophørt på tidspunktet for ikrafttræden af de nye regler. Hvis du har forudbetalt en årlig pris for kortet, vil du modtage en forholdsmæssig andel af denne retur.

13 Klager

Hvis du har klager, kan du henvende dig til Nordea. Får du ikke medhold i din klage, kan du henvende dig til Pengeinstitutankenævnet eller Forbrugerombudsmanden.

Hvis du ønsker at klage over, at dit kort er blevet spærret, kan du henvende dig til Nordea. Får du ikke medhold hos Nordea, kan du klage til Datatilsynet.

14 Nyt eksemplar af reglerne

Hvis du mister reglerne, eller har du af anden grund behov for et nyt eksemplar, kan du finde dem på nordea.dk/kortregler eller henvende dig til Nordea.

15 Priser

Priser for brug af kortet mv. fremgår af prisbladet.

16 Vurdering af kortansøger

Kort udstedes efter individuel vurdering.

17 Tilsyn

Nordea er som filial af Nordea Bank Abp, Finland 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
Tlf.: +358 (0)9 18351

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

Finanstilsynet (FT. Nr. 2222)
Århusgade 110, 2100 København Ø
E-mail: finanstilsynet@ftnet.dk
Tlf.: +45 33 55 82 82

18 Ordliste

Kvittering: Oplysninger om en betaling som gives på papir eller i elektronisk form.

Pinkode: Den personlige hemmelige kode, der er knyttet til kortet

Prisbladet: Den til enhver tid gældende liste over priser mv. Du kan få reglerne udleveret i Nordea eller finde dem på nordea.dk/kortregler

Priser mv. for hævekort

Priserne gælder fra 1. januar 2019

	Pris
Når kortet bruges til hævnning af kontanter i Nordeas pengeautomater I Nordeas pengeautomater kan du hæve op til 15.000 kr. på hverdage kl. 9-18 og op til 5.000 kr. på alle andre tidspunkter, også søn- og helligdage, hvis der er dækning på kontoen.	0 kr.