

Regler for Netbank Privat

(gældende fra 9. juni 2025)

Regler for Netbank- Privat gælder mellem kunden og Nordea Danmark, filial af Nordea Bank Abp, Finland ("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 og 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, transaktioner og renter på alle dine nuværende og fremtidige indlåns- og investeringskonti herunder konti fra andre pengeinstitutter, som du selv har tilføjet til Netbank
- se værdien af dine pensionsdepoter i Nordea og tilknyttede pensionskonti samt tilhørende handler/transaktioner på de nævnte depoter og konti
- se saldo, transaktioner og renter på alle dine nuværende og fremtidige udlånskonti incl kassekredit
- se realkreditlån i Nordea Kredit
- se værdien af alle dine værdipapirsdepoter og tilknyttede afkastkonti samt tilhørende handler/transaktioner på de nævnte depoter og konti
- se og få adgang til elektronisk kommunikation i mail og chat
- se dine aftaler, og dokumenter med banken samt betalingsoversigter med gennemførte betalinger i arkiv
- betale regninger fra din konti ved brug af direkte debitering, fx via Betalingservice ved oprettelse af betalingsaftaler
- se kortinformationer (fx saldo, transaktioner, korttype, udløbsdato) på alle dine nuværende og fremtidige debetkort og kreditkort udstedt efter aftale med banken samt spærre dine kort
- se PIN kode til dine kort og aktivere dine betalingskort i andre digitale wallets eller mobile enheder
- få et visuelt overblik i Mobilbank over din økonomi ved hjælp af dine betalingstransaktioner, herunder få en oversigt over – samt mulighed for at opsigte - dine løbende abonnementer. Det kræver dit samtykke, som du giver i Nordeas Mobilbank.
- overføre penge og betale regninger fra dine konti i banken til konti i banken og konti i danske pengeinstitutter samt konti i udenlandske pengeinstitutter
- betale regninger og overføre penge fra dine konti i andre pengeinstitutter til konti i Nordea og konti i danske pengeinstitutter samt konti i udenlandske pengeinstitutter - i det omfang Nordea fra tid til anden stiller denne service til rådighed – herefter kaldet betalingsinitiering
- benyttelse af funktionen Services i Netbank, hvilket giver adgang til fx bestillinger/ændringer indenfor områderne kort, Opsparing og Investering, Konti og betalinger, Pension, og forsikring, Finansiering og Digitale services
- redigere kontaktoplysninger under personlig profil
- beregne på omlægning af Nordea Kredit realkreditlån samt bestille lånetilbud hos Nordea Kredit via e-bolig
- kurssikre Nordea Kredit realkreditlån i e-bolig
- give eller tilbagetrække samtykker
- se forsikringer tegnet i Topdanmark i Mobilbank

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 2.5. Der gælder ligeledes særlige tidspunkter i Netbank for tilbagekaldelse af dine ordrer, se punkt 2.6.

2 Vilkår for brug af Netbank og betalingstjenester

2.1 Brug et MitID eller Nordea ID til onlineadgang

Du skal have et MitID eller Nordea ID for at bruge Netbank og betalingstjenester.

MitID eller Nordea ID består af et bruger-id, som du skal bruge sammen med dine identifikationsmidler, som fra tid til anden kan tilknyttes til MitID og/eller Nordea ID.

Identifikationsmidler skal være godkendt af banken.

Identifikationsmidlerne kan fx være en adgangskode, en PIN-kode, en app, en kodeviser, en kodeoplæser eller en chip, som du skal bruge til at bekræfte din identitet og logge på Netbank og/eller godkende en

betalingsordre i Netbank.

Det foretrukne identifikationsmiddel til MitID og Nordea ID er en app, som kan installeres og bruges på din smartphone og/eller tablet.

Reglerne for brug af MitID og Nordea ID - herunder reglerne for opbevaring af bruger-id, adgangskoder, PIN-koder og identifikationsmidler fremgår af:

- *Vilkår og betingelser for MitID*, som kan findes på www.mitid.dk og
- *Regler for Nordea ID*, som kan findes på www.nordea.dk/nordeaid

2.2. Oprettelse og brug af personlige koder til MitID og Nordea ID

For at kunne bruge MitID og Nordea ID til identifikation og autentifikation skal du indtaste dit bruger-id sammen med en personlig oprettet kode (fx adgangskode eller PIN-kode) eller sammen med koder fra dine identifikationsmidler.

2.2.3 Opbevaring og beskyttelse af adgangskoder, PIN-koder og identifikationsmidler til MitID og Nordea ID

Reglerne for opbevaring og beskyttelse af dine adgangskoder, PIN-koder og identifikationsmidler til MitID og Nordea ID fremgår af:

- *Vilkår og betingelser for MitID*, punkt D.4, som du kan læse på www.mitid.dk, og
- *Regler for Nordea ID*, pkt. 2.2, som kan læse på www.nordea.dk/nordeaid.

Får du i øvrigt mistanke om, at andre kender din adgangskode, PIN-kode og/eller har adgang til dine identifikationsmidler, skal du straks spærre din netbank, MitID og/eller Nordea ID. Se nedenfor i punkt 11.2 og 11.3.

2.3 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.

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.

2.4 Afgivelse af betalingsordrer i Netbank

Når du skal afgive en ordre om en overførsel, en regningsbetaling eller en betalingsinitiering 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.

Hvis du desuden har indgået en aftale om indhentning af kontoinformation fra andre pengeinstitutter i Netbank, kan Nordea vise dine kontoinformationer, som er blevet indhentet i den pågældende tjeneste, for at give dig mulighed for at afgive en ordre om en betalingsinitiering i et andet pengeinstitut via Netbank.

Nordea anses for at have modtaget en ordre om en betalingsinitiering i et andet pengeinstitut via Netbank, når Nordea har modtaget alle de oplysninger fra dig, der er nødvendige for at kunne iværksætte ordren. Når Nordea således har modtaget en ordre om en betalingsinitiering, vil den meddele ordren til det andet pengeinstitut, som vil gennemføre betalingstransaktionen.

Hvis iværksættelsen af betalingsordren lykkes, vil du modtage en besked fra Nordea, der bekræfter den korrekte iværksættelse af betalingsordren i det andet pengeinstitut sammen med en reference til identifikation af betalingstransaktionen, betalingstransaktionens beløb og, når det er relevant, størrelsen af eventuelle gebyrer. For betalingsinitiering er Nordea kun ansvarlig over for dig for iværksættelsen af ordren, dvs. betalingsinitieringen, ikke for gennemførelsen af betalingstransaktionen.

Det andet pengeinstitut vil give eller stille alle oplysninger til rådighed om iværksættelsen af betalingsordren samt gennemføre

betalingstransaktionen og er ansvarlig for den. Derfor er bekræftelsen af den korrekte iværksættelse af betalingsordren, som nævnt ovenfor, kun en bekræftelse af en vellykket iværksættelse ikke af en gennemført betalingstransaktion.

2.4.1 Bekræftelse af en betalingsordre i Netbank

Du skal bekræfte en ordre om en overførsel til tredjemands konto i banken – eller til andre danske og udenlandske pengeinstitutter, en regningsbetaling eller en betalingsinitiering ved at klikke på GODKEND-knappen på skærbilledet i Netbank. Herudover vil du blive bedt om at godkende ordren med dine identifikationsmidler til MitID eller Nordea ID.

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

For at bekræfte en ordre om en betalingsinitiering fra din konto i et andet pengeinstitut skal du desuden godkende betalingsordren med den sikkerhedsløsning, som det andet pengeinstitut har leveret til dig, fx MitID.

2.4.2 Bekræftelse af visse typer af betalingsordrer i Netbank med en SMS

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.

2.5 Seneste tidspunkt for modtagelse og gennemførelse af en betalingsordre

- 1 For standardoverførsler til dine egne - og tredjemandskonto 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. 2.7.

- 2 For standardoverførsler til konto 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 2.7.

Hvis din ordre om en standardoverførsel til konto 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 2.7.

- 3 For straksoverførsler til konto i andre pengeinstitutter i Danmark 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 modtagers pengeinstituts konto kort tid efter, at overførslen gennemføres, se punkt 2.7.

- 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 2.7.

- 5 For udenlandske betalinger gælder der særlige tidspunkter for modtagelse af ordrer og deres gennemførelse, se prislisten for

Internationale betalinger til privatkunder og Vilkår for betalingskonti til privatkunder.

- 6 For betalingsinitieringer i Netbank fra dine konto i andre pengeinstitutter gælder de arbejdsdage og tidspunkter for modtagelse af en betalingsordre, som fremgår af den aftale, som du har indgået med det pengeinstitut, hvor du har oprettet kontoen.

Betalingen vil ligeledes blive gennemført og beløbet vil være på modtagerens pengeinstituts konto på den arbejdsdag, som fremgår af den aftale, som du har indgået med pengeinstitut, hvor du har oprettet kontoen.

2.6 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 dine identifikationsmidler til MitID eller Nordea ID.

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 dine identifikationsmidler til MitID eller Nordea ID.

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 dine identifikationsmidler til MitID eller Nordea ID.

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

Har du afgivet en ordre om en betalingsinitiering i Netbank, kan du ikke tilbagekalde betalingsinitieringen, når du har bekræftet den med dine identifikationsmidler til MitID eller Nordea ID overfor Nordea, idet Nordea - efter modtagelsen af din bekræftelse - har meddelt det andet pengeinstitut, hvor du har oprettet kontoen, at du har givet dit samtykke til at pengeinstitutet kan gennemføre betalingen.

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

2.7 Den maksimale gennemførelsestid

Gennemførelsestiden for standardoverførsler i Netbank til og fra konto i banken er 0 arbejdsdage, se punkt 2.5, 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 2.5, 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 2.5, 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 2.5, 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 prislisten for Internationale betalinger til privatkunder og Vilkår for betalingskonti til privatkunder.

Gennemførelsestiden for betalinger, som er iværksat via betalingsordrer i Netbank fra dine konto i andre pengeinstitutter, dvs. betalingsinitieringer via Netbank, fremgår af den aftale, som du har indgået med det pengeinstitut, hvor du har oprettet kontoen.

2.8 Beløbsgrænser for netbank

Det samlede beløb, der kan gennemføres betalingsordrer for via Netbank, hvor anlæggelsesdagen og effektueringsdagen er den samme, alle ugens dage mellem kl. 00.00 og kl. 24.00, kan ikke overstige 50.000 kr., medmindre andet er aftalt med banken.

Beløbsgrænsen gælder for alle standardoverførsler, sammedagsoverførsler samt straksoverførsler, regningsbetalinger, samt for udenlandske betalinger, jf. punkt 2.5, nr. 1 – 5.

Herudover kan banken af sikkerhedsmæssige hensyn og for at begrænse misbrug ensidigt og uden forudgående varsel undlade at gennemføre en betalingsordre modtaget af dig i Netbank.

Du vil i alle tilfælde, hvor banken undlader at gennemføre din betalingsordre, modtage en besked fra banken i Netbank, hvoraf det fremgår, at du skal kontakte vores Kundeservice på telefon 70 33 33 33.

Beløbsgrænserne for iværksættelse af betalingsordrer i Netbank fra dine konti i andre pengeinstitutter, dvs. betalingsinitieringer, fremgår af den aftale, som du har indgået med det pengeinstitut, hvor du har oprettet kontoen.

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 Min hverdag. Læs mere på 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/tekniske_krav. Vi anbefaler, at du løbende opdaterer dit antivirusprogram og styresystem. Læs mere om sikker brug på 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, regningsbetalinger og betalingsinitieringer 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.

5 Indsigelse mod overførsler, regningsbetalinger og betalingsinitieringer, som du ikke har godkendt

Du skal snarest muligt, efter at du er blevet opmærksom herpå, gøre indsigelse mod uautoriserede eller fejlbehæftede overførsler og

Nordea Danmark, filial af Nordea Bank Abp, Finland, FO-nr. 2858394-9, Patent- og registerstyrelsen, CVR-nr. 25992180, København

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.

For betalingsinitieringer via Netbank skal du gøre dit krav om tilbagebetaling af en uautoriseret eller fejlbehæftet betaling gældende overfor det pengeinstitut, hvor du har oprettet kontoen. Nordea skal i den forbindelse bevis, at betalingsinitieringen er korrekt godkendt, nøjagtigt registreret og ikke påvirket af tekniske nedbrud eller andre fejl.

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 dine identifikationsmidler til MitID eller Nordea ID, 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 dine identifikationsmidler til MitID eller Nordea ID, og:

- du har undladt at underrette os snarest muligt, efter at du har opdaget, at en anden er blevet bekendt med dine identifikationsmidler til MitID eller Nordea ID
- du med forsæt har oplyst dine identifikationsmidler til MitID eller Nordea ID 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 dine identifikationsmidler til MitID og Nordea ID 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 dine identifikationsmidler til MitID eller Nordea ID, se punkt 2.2, 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 dine identifikationsmidler til MitID eller Nordea ID 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.

Ansaret 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.

For betalingsinitieringer via Netbank er banken kun ansvarlig for selve iværksættelsen af din betalingsordre til det andet pengeinstitut, hvor du har oprettet kontoen, ikke for gennemførelsen af betalingstransaktionen.

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 Det finansielle ankenævn, www.fanke.dk, adresse: Amaliegade 7, 1256 København K, der er det alternative tvistløsningsorgan efter forbrugerklagenloven.

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 (fx reglerne om god skik), til Finansinspektionen, www.finansinspektionen.fi eller til Den Europæiske Centralbank (ECB), www.bankingsupervision.europa.eu.

Klager over bankens behandling af personoplysninger kan indbringes for Datatilsynet, 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. Vi kan opsiges 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 Abonnementsoversigt i Indblik

Mobilbank giver dig en mulighed for at få en oversigt over dine løbende abonnementer, som bliver betalt med dine betalingskort.

Abonnementsoversigten kræver dit samtykke, som du giver i Mobilbank.

Oplysningerne om, hvilke løbende abonnementer du har tilknyttet til din konto hentes blandt andet fra dine korttransaktioner. Banken kan ikke garantere, at oversigten over dine løbende abonnementer er fuldstændig, da nogle abonnementer muligvis ikke kan identificeres af Banken. Det er i Mobilbank muligt at lave en søgning på abonnementer, som ikke allerede fremgår af abonnementsoversigten og evt. tilføje dem.

8.1 Opsigelse af abonnementer

Ved at give Banken fuldmagt, der overtages af Bankens underleverandør, kan dine abonnementer opsiges på dine vegne.

Når du underskriver fuldmagten i Mobilbank, giver du Banken/Bankens underleverandør ret til at indhente oplysninger om vilkårene for dit abonnement hos udbyderen og til at opsiges dit abonnement.

Banken/Bankens underleverandør kan sætte opsigelsen på pause eller helt afbryde den før opsigelsen er gennemført, hvis Banken/Bankens underleverandør ikke kan komme i kontakt med udbyderen af abonnementet eller dig. Det samme er tilfældet, hvis opsigelsen på grund af andre forhold ikke kan gennemføres. Du kan følge med i status for opsigelsen af dit abonnement i Mobilbank.

Banken/Bankens underleverandør giver dig besked, hvis abonnementet ikke kan opsiges på dine vegne.

Du kan tilbagekalde fuldmagten ved at ringe til banken på 70 33 33 33 hele døgnet.

9 Kreditværdighed

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

10 Brug, opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger

Banken behandler personoplysninger om dig for at levere de aftalte produkter og tjenester. Bankens behandling af personoplysninger og dine rettigheder kan ses i bankens Politik om databehandling på nordea.dk eller ved at kontakte banken.

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 ti år.

11 Oplysninger fra Nordea Kredit

11.1 Nordea Kredit

Via Netbank får du direkte adgang til oplysninger om eventuelle lån i vores realkreditselskab, Nordea Kredit. Banken kan ikke se eller bruge oplysningerne. Ønsker du ikke at se oplysningerne, kan de skjules, så de ikke vises på forsiden i Netbank.

12 Suspendering eller spærring af dine identifikationsmidler (MitID og Nordea ID)

12.1 Automatisk spærring

Taster du din MitID adgangskode forkert 3 gange bliver dit MitID suspenderet i en time.

Hvis adgangskoden bliver indtastet forkert 3 gange efter suspenderingen er ophævet, bliver dit MitID spærret.

Taster du din Nordea ID adgangskode forkert seks gange, bliver dit Nordea ID spærret.

Du kan få åbnet adgangen til MitID og Nordea ID igen ved at kontakte banken på 70 33 33 33 hele døgnet eller din filial.

12.2 Din pligt til at spærre din onlineadgang til Netbank

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

- at en anden kender adgangskoden eller PIN-koden til dit MitID eller Nordea ID
- at en anden kender koderne til dine identifikationsmidler (fx en app, kodeoplæser eller kodeviser)

- at en anden uberettiget har fået adgang til dine identifikationsmidler eller
- at en anden uberettiget har brugt din onlineadgang til Netbank.

Du kan spærre din onlineadgang på følgende to måder:

- ved at ringe til banken på 70 33 33 33 hele døgnet, eller
- ved at ringe til Spærreservice på 33 33 22 49 hele døgnet.

Du får en bekræftelse på, hvornår spærringen er registreret. Du kan også spærre din onlineadgang, ved at spærre dine identifikationsmidler som du bruger til Netbank.

12.3 Din pligt til at spærre dit MitID eller Nordea ID

Det fremgår af punkt D.7 i *Vilkår og betingelser for MitID*, hvornår du skal spærre dit MitID. Du kan læse reglerne på www.mitid.dk.

Det fremgår af punkt 2.5.1 i Regler for Nordea ID, hvornår du skal spærre dit Nordea ID. Du kan læse reglerne på www.nordea.dk/nordeaid.

12.4 Driftsforstyrrelser

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