

# Regler for Netbank Privat – med brugere (gældende fra 1. august 2024))

Regler for Netbank- Privat med brugere gælder mellem kunden og Nordea Danmark, filial af Nordea Bank Abp, Finland ("banken"). Brugeren kan få onlineadgang til Netbank i banken på flere forskellige enheder, fx via sin browser (Netbank) eller via apps på sin mobiltelefon eller tablet (Mobilbank). Læs mere om mulighederne på [nordea.dk/netbank](http://nordea.dk/netbank) og [nordea.dk/mobilbank](http://nordea.dk/mobilbank).

## 1 Hvad kan Brugeren anvende Netbank til?

I Netbank kan Kunden give en eller flere Brugere adgang til at bruge de i aftalen tilmeldte tjenester.

Det nærmere omfang af Brugers adgang og fuldmagtstype fremgår af et særligt bilag, som Kunden udfylder ved aftalens indgåelse.

Inden Kunden giver Brugeren adgang til Netbank og Mobilbank, skal Brugeren give sit samtykke til, at Brugers CPR-nr. bliver videregivet til banken for at identificere Brugeren.

Brugeren har adgang til de samme oplysninger i Netbank og Mobilbank som Kunden.

Afhængig af hvilken enhed der anvendes, kan Brugeren fx få adgang til følgende tjenester:

- Se saldo, transaktioner og renter på alle Kundens nuværende og fremtidige indlåns- og investeringskonti herunder konti fra andre banker, som Kunden selv har tilføjet til Netbank
- Se værdien af Kundens pensionsdepoter i Nordea og tilknyttede pensionskonti samt tilhørende handler/transaktioner på de nævnte depoter og konti
- Se saldo, transaktioner og renter på alle Kundens nuværende og fremtidige udlånskonti incl kassekredit
- Se realkreditlån i Nordea Kredit
- Se værdien af alle Kundens 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 Kundens aftaler og dokumenter med banken samt betalingsoversigter med gennemførte betalinger i arkiv
- betale regninger fra Kundens konti ved brug af direkte debitering, fx via Betalingservice ved oprettelse af betalingsaftaler
- Se Kortinformationer (fx saldo, transaktioner, korttype, udløbsdato) på alle Kundens nuværende og fremtidige debetkort og kreditkort udstedt efter aftale med banken samt spærre Kundens kort
- Få et visuelt overblik i Mobilbank over Kundens økonomi ved hjælp af dennes betalingstransaktioner, herunder få en oversigt over – samt mulighed for at opsigte - Kundens løbende abonnemeter. Det kræver Kundens samtykke, som Kunden giver i Nordeas Mobilbank.
- Overføre penge og betale regninger fra Kundens konti i banken til konti i banken og konti i danske pengeinstitutter samt konti i udenlandske pengeinstitutter
- 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

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

Såfremt Kunden har eller får fællesejede konti, ind- og udlån, depoter m.v. eller fuldmagt til konti, ind- og udlån, depoter m.v., vil Brugeren ikke have adgang til oplysninger om disse, og Brugers adgang til aftaler, dokumenter og arkiver samt mail og chat vil blive lukket.

Der gælder særlige tidspunkter (også kaldet cut-off) i Netbank for modtagelse af Brugers ordre 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.

Hvad kan Mail og chat bruges til?

Kunden giver Brugeren adgang til at udveksle (sende og modtage) elektronisk post med banken over internettet via en krypteret forbindelse. Det er muligt for Brugeren at se den elektroniske post, som Kunden, Brugeren og andre brugere har udvekslet med banken.

Brugeren må ikke benytte mail/chat til at sende:

- betalingsordrer
- andre økonomiske forpligtende ordrer
- private bankforretninger

Sender Brugeren alligevel en betalingsordre eller lignende via mail/chat, er banken ikke forpligtet til at udføre ordren.

## 2 Vilkår for brug af Netbank og betalings tjenester

### 2.1 Brug et MitID eller Nordea ID til onlineadgang

Brugeren skal have et MitID eller Nordea ID for at bruge Netbank og betalings tjenester.

MitID eller Nordea ID består af et bruger-id, som Brugeren skal bruge sammen med sine 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 Brugeren skal bruge til at bekræfte sin 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 Brugers 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](http://www.mitid.dk) og
- *Regler for Nordea ID*, som kan findes på [www.nordea.dk/nordeaid](http://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 Brugeren indtaste sit bruger-id sammen med en personlig oprettet kode (fx adgangskode eller PIN-kode) eller sammen med koder fra sine identifikationsmidler.

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

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

- *Vilkår og betingelser for MitID*, punkt D.4, som Kunden og Brugeren kan læse på [www.mitid.dk](http://www.mitid.dk), og
- *Regler for Nordea ID*, pkt. 2.2, som kan læses på [www.nordea.dk/nordeaid](http://www.nordea.dk/nordeaid).

Får Brugeren i øvrigt mistanke om, at andre kender adgangskoden, PIN-koden og/eller har adgang til identifikationsmidler, skal Brugeren straks spærre sin netbank, MitID og/eller Nordea ID. Se nedenfor i punkt 12.2 og 12.3.

### 2.3 Afgivelse af en betalingsordre i Netbank

Når Brugeren skal afgive en ordre om en overførsel eller en regningsbetaling i Netbank, fremgår det af skærmbillederne, hvilke oplysninger Brugeren 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  
Brugeren skal bekræfte en ordre om en overførsel eller regningsbetaling ved at klikke på GODKEND-knappen på skærmbilledet i Netbank. Herudover vil Brugeren blive bedt om at godkende ordren med sine identifikationsmidler til MitID eller Nordea ID.

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

Brugeren skal alene bekræfte en ordre om en overførsel mellem Kundens egne konti ved at klikke på GODKEND - knappen.

For at bekræfte en ordre om en overførsel til tredjemands konti i banken - eller andre pengeinstitutter i Danmark – skal Brugeren klikke på GODKEND - knappen. Herudover vil Brugeren blive bedt om at godkende ordren med sine identifikationsmidler til MitID eller Nordea ID.

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

2.4 For visse typer af overførsler og regningsbetalinger oprettet i Netbank kan Brugeren komme ud for, at der desuden skal ske bekræftelse af ordren med en SMS. Brugeren vil modtage en SMS på det mobilnummer, Kunden har registreret i Netbank. For at bekræfte ordren skal Brugeren svare "ja". Hvis Brugeren ikke svarer "ja", bliver ordren automatisk slettet. 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.

Brugerens ordre skal være modtaget i Netbank senest kl. 24.00 på den arbejdsdag, hvor Kunden 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.

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

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

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

3 For straksoverførsler til konti 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.

Brugerens ordre skal være modtaget i Netbank senest kl. 24.00 på den arbejdsdag, hvor Brugeren 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.

Brugerens ordre skal være modtaget senest kl. 18.00 på den arbejdsdag, hvor Brugeren 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 ordre og deres gennemførelse, se prislister for Internationale betalinger til privatkunder og Vilkår for betalingskonti til privatkunder.

### 2.5 Tilbagekaldelse af en betalingsordre

Har Brugeren 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 Brugeren afgivet en ordre om en sammedags-overførsel til et andet pengeinstitut i Danmark på den arbejdsdag, hvor Brugeren ønsker, at overførslen skal gennemføres, kan Brugeren ikke tilbagekalde ordren, når Brugeren har bekræftet den med sine identifikationsmidler til MitID eller Nordea ID.

Har Brugeren afgivet en ordre om en straksoverførsel til et andet pengeinstitut i Danmark, kan Brugeren ikke tilbagekalde ordren, når Brugeren har bekræftet den med sine identifikationsmidler til MitID eller Nordea ID.

Har Brugeren afgivet en ordre om en overførsel til en konto i banken på den arbejdsdag, hvor Brugeren ønsker, at overførslen skal gennemføres, kan Brugeren ikke tilbagekalde ordren, når Brugeren har bekræftet den med sine identifikationsmidler til MitID eller Nordea ID.

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

Herudover kan Brugeren i Netbank afvise Kundens 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 Brugeren 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

Det samlede beløb, der kan gennemføres betalingsordrer for via Netbank, hvor anlæggesdagen 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 2.4, 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.

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

### 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

Kunden betaler et beløb for at betale regninger og for at overføre penge til konti i andre pengeinstitutter. Det gælder også for de regningsbetalinger og

overførsler, som Brugeren foretager på vegne af Kunden. 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

Brugeren kan teste sin enhed og internetforbindelse på vores hjemmeside på [nordea.dk/netbank/tekniske\\_krav](http://nordea.dk/netbank/tekniske_krav). Vi anbefaler, at Brugeren løbende opdaterer sit 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 Brugers enhed, bliver krypteret, så ingen andre har mulighed for at læse dem.

##### 4.2 Kontrol af ind- og udbetalinger

Kunden og Brugeren skal kontrollere overførsler og regningsbetalinger til og fra din konto. Kunden skal aftale med Brugeren, hvordan denne kontrol nærmere kan ske. Kontrollen kan foretages via Netbank, Netbank konto-kik, Mobilbank, kontoudskrifter eller ved at ringe til banken på 70 33 33 33 hele døgnet. Hvis Brugeren ved kontrollen opdager posteringer, som Brugeren ikke mener at have foretaget, skal Brugeren kontakte os snarest muligt. Kunden 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 Kunden eller Brugeren mister reglerne eller af anden grund har behov for et nyt eksemplar, kan de til enhver tid finde de aktuelle regler i Netbank eller på [Nordea.dk](http://Nordea.dk).

##### 5 Indsigelse mod overførsler og regningsbetalinger, som Brugeren ikke har godkendt

Kunden og Brugeren skal snarest muligt, efter at de er blevet opmærksomme herpå, gøre indsigelse mod uautoriserede eller fejlbehæftede overførsler og regningsbetalinger, som Brugeren ikke har godkendt.

Ved vurderingen af om Kunden og Brugeren har henvendt sig rettidigt til os, vil der blive lagt vægt på deres pligt til at kontrollere posteringer på Kundens konto, se punkt 4.2.

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

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

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

##### 5.1 Kundens 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 end Brugeren har misbrugt Netbank og brugt Brugers identifikationsmidler til MitID eller Nordea ID, skal Kunden dække tab op til 375 kr.

Kunden skal dække tab op til 8.000 kr. (inkl. selvrisiko), hvis en anden har misbrugt Netbank og brugt Brugers identifikationsmidler til MitID eller Nordea ID, og:

- Brugeren har undladt at underrette os snarest muligt, efter at Brugeren har opdaget, at en anden er blevet bekendt med identifikationsmidlerne til MitID eller Nordea ID
- Brugeren med forset har oplyst identifikationsmidlerne til MitID eller Nordea ID til den, der har misbrugt Netbank, uden at Brugeren indså eller burde have indset, at der var risiko for

misbrug eller

- Brugeren ved groft uforsvarlig adfærd har muliggjort misbruget

Kunden hæfter for hele tabet, hvis misbruget af Netbank er foretaget af den, som Brugeren med forset har oplyst sine identifikationsmidler til MitID og Nordea ID til under omstændigheder, hvor Brugeren indså eller burde have indset, at der var risiko for misbrug.

Kunden hæfter endvidere for hele tabet, hvis Brugeren har handlet svigagtigt eller med forset eller ved grov forsømmelse har undladt at opfylde sine forpligtelser til at beskytte identifikationsmidlerne til MitID eller Nordea ID, se punkt 2.2.3., eller til at spærre din onlineadgang til Netbank, se punkt 12.2.

Kunden er ikke ansvarlig for tab, der opstår, efter at Kunden eller Brugeren har spærret Brugers onlineadgang til Netbank.

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

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

Uanset ovenstående hæfter banken tillige for misbrug, hvis Brugeren ikke kunne opdage tabet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelse af Brugers 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 Brugers udstyr, fx enhed, programmer og router.

I tilfælde af mistanke om eller faktiske tilfælde af misbrug eller sikkerhedsstrusler underretter banken Kunden via telefon, SMS og/eller e-mail, hvis Kunden 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](mailto:klageansvarlig@nordea.dk) eller på [nordea.dk](http://nordea.dk).

Klager over banken kan også indbringes for Det finansielle ankenævn, [www.fanke.dk](http://www.fanke.dk), adresse: Amaliegade 7, 1256 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), 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).

##### 6 Ændring af reglerne

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

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

Hvis Kunden meddeler os, at Kunden 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 prislister.

## 6.2 Opsigelse

Kunden kan til enhver tid opsigse aftalen uden varsel. Vi kan opsigse aftalen med to måneders varsel. I tilfælde af opsigelse vil Kunden få refunderet en forholdsmæssig del af den pris, Kunden måtte have betalt forud for brug af Netbank.

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

## 7 Betalingsmodtagere

Brugeren kan gemme de betalingsmodtagere, der ofte bruges. Så behøver Brugeren kun indtaste oplysningerne én gang.

Brugeren kan frit ændre eller slette betalingsmodtagere.

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

Oplysninger om Brugerens 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

Netbank giver Brugeren en mulighed for at få en oversigt over Kundens løbende abonnementer, som bliver betalt med Kundens betalingskort.

Abonnementsoversigten kræver Kundens samtykke.

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

Opsigelse af abonnementer

Ved at give Banken fuldmagt, der overtages af Bankens underleverandør, kan Kundens abonnementer opsiges af Brugeren.

Når Kunden underskriver fuldmagten i Netbank, giver Kunden Banken/Bankens underleverandør ret til at indhente oplysninger om vilkårene for Kundens abonnement hos udbyderen og til at opsige Kundens 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 Kunden/Brugeren. Det samme er tilfældet, hvis opsigelsen på grund af andre forhold ikke kan gennemføres. Kunden og Brugeren kan følge med i status for opsigelsen af Kundens abonnement i Netbank.

Banken/Bankens underleverandør giver Kunden eller Brugeren besked, hvis abonnementet ikke kan opsiges på Kundens vegne.

Kunden kan tilbagekalde fuldmagten ved at ringe til Nordea på 70 33 33 33 hele døgnet

## 9 Kreditværdighed

Kundens adgang til Netbank forudsætter, at Kunden har orden i økonomien.

## 10 Brug, opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger

Banken behandler personoplysninger om Kunden og Brugeren for at levere de aftalte produkter og tjenester. Bankens behandling af personoplysninger og Kundens/Brugerens rettigheder kan ses i bankens Politik om databehandling på [nordea.dk](http://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 Kundens og Brugerens bruger-id, Kundens kontonumre, beløbet og datoen for den gennemførte transaktion. Oplysningerne bruges i vores bogføring, i kontoudskrifter og ved fejlretning.

Overfører Brugeren beløb til andre pengeinstitutter, får betalingsmodtageren oplyst beløbets størrelse og eventuelle meddelelser fra Brugeren, 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 Brugeren direkte adgang til oplysninger om eventuelle lån i vores realkreditselskab, Nordea Kredit. Banken kan ikke se eller bruge oplysningerne. Ønsker Brugeren ikke at se oplysningerne, kan de skjules, så de ikke vises på forsiden i Netbank.

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

### 12.1 Automatisk spærring

Taster Brugeren sin MitID adgangskode forkert

3 gange bliver Brugerens MitID suspenderet i en time.

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

Taster Brugeren sin Nordea ID adgangskode forkert seks gange, bliver Brugerens Nordea ID spærret.

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

12.2 Kundens/Brugerens pligt til at spærre onlineadgangen til Netbank  
Kunden/Brugeren skal snarest muligt spærre onlineadgangen, hvis Kunden/Brugeren opdager eller får mistanke om:

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

- at en anden uberettiget har fået adgang til Brugerens identifikationsmidler eller

- at en anden uberettiget har brugt Brugerens onlineadgang til Netbank.

Kunden/Brugeren kan spærre onlineadgangen 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.

Kunden får en bekræftelse på, hvornår spærringen er registreret.

Kunden/Brugeren kan også spærre onlineadgangen, ved at spærre det identifikationsmidler til MitID og/eller Nordea ID, som Brugeren anvender til Netbank.

### 12.3 Brugerens pligt til at spærre sit MitID eller Nordea ID

Det fremgår af punkt D.7 i *Vilkår og betingelser for MitID*, hvornår Brugeren skal spærre sit MitID. Brugeren kan læse reglerne på [www.mitid.dk](http://www.mitid.dk).

Det fremgår af punkt 2.5.1 i Regler for Nordea ID, hvornår Brugeren skal spærre sit Nordea ID. Brugeren kan læse reglerne på [www.nordea.dk/nordeaid](http://www.nordea.dk/nordeaid).

### 12.4 Driftsforstyrrelser

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

