

# Regler for Netbank Privat - med brugere

Regler for Netbank Privat – med brugere gælder mellem kunden og Nordea Danmark, filial af Nordea Bank Abp, Finland ("banken")

## 1. Hvad kan Netbank Privat bruges til?

I Netbank Privat – med Brugere (herefter Netbank) kan Kunden give en eller flere Brugere adgang til at bruge de i aftalen tilmeldte tjenester fra Kundens konti i banken.

Det nærmere omfang af Brugerens adgang og fuldmagtstype fremgår af en særlig fuldmagt, som Kunden afgiver.

Inden Kunden giver Brugereren adgang til Netbank, skal Brugereren give samtykke til at Brugerens CPR-nr. bliver videregivet til banken for at identificere Brugereren.

Kunden giver Brugereren adgang til følgende tjenester:

- se saldo og bevægelser på Kundens konti
- overføre penge og betale regninger
- se værdien af Kundens depoter
- sende e-mail til og modtage e-mail fra banken
- se forsikringer tegnet i Tryk og Forenede Gruppeliv
- se pensionsforsikringer i Nordea Liv & Pension
- se realkreditlån i Nordea Kredit

På [nordea.dk/netbank](http://nordea.dk/netbank) kan Kunden se, hvilke muligheder der er i Netbank.

Brugereren 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 Brugerens ordrer i forhold til gennemførelsen af dem på en arbejdsdag, se punkt 3.3. Der gælder ligeledes særlige tidspunkter i Netbank for tilbagekaldelse af Brugerens ordrer, se punkt 3.4.

## 2 Hvad kan Mail i Netbank bruges til?

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

Brugereren må ikke benytte Mail til at sende:

- betalingsordrer
- andre økonomiske forpligtende ordrer
- private bankforretninger.

Sender Brugereren alligevel en betalingsordre eller lignende via Mail, er banken ikke forpligtet til at udføre ordren.

## 3. Vilkår for brug af Netbank og betalingstjenester

### 3.1 Brug NemID til onlineadgang

Brugereren skal have et NemID for at bruge Netbank og betalingstjenester.

Kunden aftaler med banken, om Brugereren skal have adgang til Netbank med sit personlige NemID eller et separat NemID.

Både det personlige NemID og det separate NemID består af et bruger-id, en adgangskode og et nøglekort/en nøgleviser/en nøgleapp, som angiver de koder (nøgler), som Brugereren skal bruge sammen med sit bruger-id og sin adgangskode for at bruge Netbank og betalingstjenester.

Reglerne for brug af NemID, herunder reglerne for opbevaring af bruger-id, adgangskode og nøglekort/nøgleviser/nøgleapp, fremgår af Regler for NemID til netbank og offentlig digital signatur, som kan findes på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu). Reglerne vedrørende brug af nøgleappen fremgår desuden af Regler for NemID nøgleapp, som tillige kan findes på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu) og i nøgleappen.

Brugereren skal bruge adgangskoden sammen med sit bruger-id og nøgler fra sit nøglekort/sin nøgleviser/sin nøgleapp, når Brugereren fremover logger på Netbank.

Det er også muligt at bruge en 4-cifret adgangskode. Læs mere på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu).

Brugereren skal lære sin adgangskode til NemID udenad, og må ikke oplyse den til andre.

Får Brugereren mistanke om, at andre kender adgangskoden, men ikke har kopieret nøgler fra Brugerens nøglekort eller fået adgang til Brugerens nøgleviser/nøgleapp, skal Brugereren straks ændre koden. Er Brugereren i tvivl, om andre har kopieret nøgler fra nøglekortet eller fået adgang til nøgleviseren/nøgleappen, skal Brugereren straks spærre sin onlineadgang, se punkt 10.2.

### 3.2 Afgivelse af en betalingsordre

Når Brugereren skal afgive en ordre om en overførsel eller en regningsbetaling i Netbank, fremgår det af skærmbillederne, hvilke oplysninger Brugereren skal indtaste, for at banken kan gennemføre ordren korrekt. Det kan fx være et registrerings-og kontonummer på beløbsmodtageren.

Brugereren skal altid bekræfte sin ordre ved at indtaste sin adgangskode til NemID i skærmbilledet i Netbank. Herudover kan Brugereren blive bedt om at indtaste en nøgle fra sit nøglekort/sin nøgleviser eller swipe sin nøgleapp.

For visse typer af overførsler og regningsbetalinger oprettet i Netbank kan Brugereren komme ud for, at ordren desuden skal bekræftes med en sms. Brugereren vil modtage en sms på det mobilnummer, Brugereren har registreret i Netbank. For at bekræfte ordren skal Brugereren svare "ja". Hvis Brugereren ikke svarer "ja", bliver ordren automatisk slettet.

### 3.3 Seneste tidspunkt for modtagelse og gennemførelse af en betalingsordre

1) For standardoverførsler til Kundens egne – og tredjemands – konti i banken 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 Brugereren ønsker, at overførslen skal gennemføres.

Beløbet vil være på modtagers konto samme arbejdsdag, som overførslen gennemføres, se punkt 3.5.

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 i Netbank senest kl. 18.00 på den arbejdsdag, hvor Brugereren ønsker, at overførslen skal gennemføres.

Beløbet vil være på modtagerens pengeinstituts konto, senest arbejdsdagen efter at overførslen gennemføres, se punkt 3.5.

Hvis Brugerens ordre om en standardoverførsel til konti i andre pengeinstitutter i Danmark derimod bliver modtaget senest kl. 12.00 på den arbejdsdag, hvor Brugereren ønsker, at overførslen skal gennemføres, vil ordren automatisk blive gennemført som en sammendags-overførsel. Det medfører, at beløbet vil være på modtagerens pengeinstituts konto samme arbejdsdag som overførslen gennemføres, se punkt 3.5.

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 Brugerens ønsker, at overførslen skal gennemføres.

Beløbet vil være på modtagers pengeinstituts konto kort tid efter, at overførslen gennemføres, se punkt 3.5.

- 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 i Netbank senest kl. 18.00 på den arbejdsdag, hvor Brugerens ønsker, at betalingen skal gennemføres.

Beløbet vil være på modtagerens pengeinstituts konto senest arbejdsdagen efter, at betalingen gennemføres, se punkt 3.5.

- 5) For udenlandske betalinger gælder der særlige tidspunkter for modtagelse af ordrer og deres gennemførelse, se prislister for Internationale betalinger til privatkunder og Vilkår for betalingskonti til privatkunder.
- 6) Er der ikke dækning på den anviste konto, kan banken afvise betalingen. Hvis flere betalinger skal gennemføres samtidig, og der ikke er dækning for det samlede beløb på den anviste konto, kan banken afvise samtlige betalinger.

#### **3.4 Tilbagekaldelse af en betalingsordre**

Har Brugerens afgivet en ordre om overførsel til et andet pengeinstitut i Danmark eller 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 betalingen skal være modtaget.

Har Brugerens afgivet en ordre om en sammedags-overførsel til et andet pengeinstitut i Danmark på den arbejdsdag, hvor Brugerens ønsker, at overførslen skal gennemføres, kan Brugerens ikke tilbagekalde ordren, når Brugerens har bekræftet den med sin adgangskode.

Har Brugerens afgivet en ordre om en straksoverførsel til et andet pengeinstitut i Danmark, kan Brugerens ikke tilbagekalde ordren, når Brugerens har bekræftet den med sin adgangskode.

Har Brugerens afgivet en ordre om en overførsel til en konto i banken på den arbejdsdag, hvor Brugerens ønsker, at overførslen skal være modtaget, kan Brugerens ikke tilbagekalde ordren, når Brugerens har bekræftet den med sin adgangskode.

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

Herudover kan Brugerens i Netbank afvise betalinger via Betalingservice senest kl. 18.00 på den 6. dag i måneden.

#### **3.5 Maksimal gennemførelsestid**

Gennemførelsestiden for standardoverførsler i Netbank fra og til konti i banken er 0 arbejdsdage, se punkt 3.3, 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 3.3, nr. 2) og 4). 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 3.3, 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 3.3, nr. 3). Er det ikke muligt at gennemføre overførslen, vil Brugerens 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.

#### **3.6 Beløbsgrænser for Netbank**

Af sikkerhedsmæssige hensyn kan vi ensidigt fastsætte beløbsgrænser for enkelte betalingstjenester i Netbank. En straksoverførsel kan ikke overstige 500.000 kr. pr. betalingsordre.

#### **4. Prisen for brug af Netbank**

Har du Min hverdag, inkluderer det prisen for adgang til Netbank samt for betaling af regninger og for overførsel af penge til danske konti via Netbank. (Straksoverførsler til andre pengeinstitutter er ikke en del af Min hverdag).

Kunder i alderen 15-17 år, som har Netbank Unge betaler ikke for adgang til Netbank eller for overførsel af penge til danske konti via Netbank, men betaler et beløb for straksoverførsler.

Har du ikke Min hverdag, betaler du et årligt beløb for hver bruger i husstanden for onlineadgangen via Netbank. Herudover betaler du et beløb, som hæves løbende på din konto, 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. 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.

#### **5. Tekniske krav, kontrol mv.**

##### **5.1 Tekniske krav til Brugerens udstyr**

Brugerens kan teste sin computer og internetforbindelse på vores hjemmeside på [nordea.dk/netbank/tekniskekrav](http://nordea.dk/netbank/tekniskekrav). Vi anbefaler, at Brugerens løbende opdaterer sit antivirusprogram og styresystem. Læs mere om sikker brug på [Nordea.dk](http://Nordea.dk).

##### **5.2 Kryptering**

Alle personlige informationer, som sendes over internettet mellem banken og Brugerens computer, bliver krypteret, så ingen andre har mulighed for at læse dem.

##### **5.3 Kontrol af ind- og udbetalinger**

Kunden skal kontrollere overførsler og regningsbetalinger til og fra sine konti. Kunden skal aftale med Brugerens, hvordan denne kontrol nærmere kan ske. Kontrollen kan foretages via Netbank, Netbank konto-kik, Mobilbank, kontoudskrifter eller ved at ringe til banken på telefon 70 33 33 33 hele døgnet.

Hvis Kunden eller Brugerens ved kontrollen opdager posteringer, som hverken Kunden eller Brugerens mener at have foretaget, skal Kunden kontakte banken snarest muligt. Kunden skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i punkt 6.

Vær opmærksom på, at der kan være ind- og udbetalinger, der senere tilbageføres.

##### **5.4 Nyt eksemplar af reglerne**

Hvis Kunden eller Brugerens 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).

#### **6. Indsigelse mod overførsler og regningsbetalinger, som Brugerens ikke har godkendt**

Kunden og Brugerens skal snarest muligt, efter at de er blevet opmærksom herpå, gøre indsigelse mod uautoriserede eller

fejlbefæftede 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 5.3.

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 6.1.

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.

### **6.1 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 adgangskode og/eller nøgler fra Brugers nøglekort/nøgleviser/nøgleapp, 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 adgangskode og/eller nøgler fra Brugers nøglekort/nøgleviser/nøgleapp, og:

- Brugeren har undladt at underrette os snarest muligt, efter at Brugeren har opdaget, at en anden er blevet bekendt med adgangskoden og/eller nøglerne fra nøglekortet/nøgleviseren/nøgleappen
- Brugeren med forsæt har oplyst adgangskoden og/eller nøglerne fra nøglekortet/nøgleviseren/nøgleappen 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 forsæt har oplyst sin adgangskode og/eller nøgler fra sit nøglekort/sin nøgleviser/sin nøgleapp 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 forsæt eller ved grov forsømmelse har undladt at opfylde sine forpligtelser til at beskytte sin adgangskode og/eller nøgler fra sit nøglekort/sin nøgleviser/sin nøgleapp, se punkt 3.1, eller til at spærre sin onlineadgang til Netbank, se punkt 10.2.

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

Kunden 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 adgangskode og/eller nøgler fra Brugers nøglekort/nøgleviser/nøgleapp forud for misbruget.

### **6.2 Nordeas ansvar**

Banken er ansvarlig for tab som følge af misbrug i andre tilfælde end dem, der er nævnt i punkt 6.1.

Ansvaret 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 computer, 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.

### **7. 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.

#### **7.1 Aftalens varighed**

Aftalen om brug af Netbank gælder, indtil den opsiges, se punkt 7.2. Kunden betaler et beløb for brug af Netbank i hele perioden, se vores prisliste.

#### **7.2 Opsigelse**

Kunden kan til enhver tid opsiges aftalen uden varsel.

Vi kan opsiges aftalen med to måneders varsel. I tilfælde af opsigelse vil Kunden få refunderet en forholdsmeget 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.

### **8. Betalingsmodtagere**

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

Brugeren kan frit ændre eller slette beløbsmodtagere.

Brugers betalingsmodtagere er gemt i Brugers 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 Brugers 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.

### **9. Kreditværdighed**

Kunders adgang til Netbank forudsætter, at Kunden har orden i sin økonomi.

### **10. Spærring**

#### **10.1 Automatisk spærring**

Taster Brugeren sin adgangskode forkert fem gange, bliver det pågældende NemID spærret. Brugeren kan få åbnet adgangen igen ved at ringe til banken på telefon 70 33 33 33 hele døgnet.

### **10.2 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 Brugerens adgangskode
- at en anden kender nøglerne på Brugerens nøglekort/nøgleviser/nøgleapp
- at en anden uberettiget har brugt Brugerens adgang til Netbank.

Kunden/Brugeren kan spærre onlineadgangen på følgende to måder:

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

Kunden får en bekræftelse på, hvornår spærringen er registreret.

Kunden/Brugeren kan også spærre onlineadgangen ved at spærre det nøglekort/den nøgleviser/den nøgleapp, Brugeren bruger til Netbank. Brugeren spærre nøglekortet/nøgleviseren/nøgleappen ved i Netbank at vælge menupunktet Indstillinger, Sikkerhed, Spær nøglekort/nøgleviser/nøgleapp. Herudover kan Brugeren spærre sit nøglekort/nøgleviser/nøgleapp under Selvbetjening på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu).

### **10.3 Brugerens pligt til at spærre sit NemID**

Det fremgår af punkt 3.5 i Regler for NemID til netbank og offentlig digital signatur, hvornår Brugeren skal spærre sit NemID. Brugeren kan læse reglerne på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu).

### **10.4 Driftsforstyrrelser**

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