

# Regler for Netbank Privat – med brugere

*Regler for Netbank Privat – med brugere* gælder mellem Kunden og Nordea Danmark, filial af Nordea Bank AB (publ), Sverige ("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 Brugerens adgang til Netbank, skal Brugerens give samtykke til at Brugerens CPR-nr. bliver videregivet til banken for at identificere Brugerens.

Kunden giver Brugerens 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.

Brugerens 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 3.4. Der gælder ligeledes særlige tidspunkter i Netbank for tilbagekaldelse af Brugerens ordrer, se punkt 3.5.

## 2. Hvad kan Mail i Netbank bruges til?

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

Brugerens må ikke benytte Mail til at sende:

- betalingsinstruktioner
- andre økonomiske forpligtende ordrer
- private bankforretninger.

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

## 3. Vilkår for brug af Netbank og betalingstjenester

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

Kunden aftaler med banken, om Brugerens 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/nøgleviser, som angiver de koder (nøgler), som Brugerens skal taste ind sammen med sit bruger-id og sin adgangskode.

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

### 3.1 Midlertidig adgangskode

Første gang der skal logges på Netbank med NemID, skal Brugeren bruge den midlertidige adgangskode, som Brugeren har modtaget enten med posten eller i en sms.

- Har Brugeren fået den midlertidige adgangskode med posten, skal den bruges inden 30 dage.
- Har Brugeren fået den midlertidige adgangskode i en sms, skal den bruges inden 8 timer.

Det er kun Brugeren, som må kende den midlertidige adgangskode. Ser kuerten ud til at have været åbnet, skal Brugeren kontakte banken og bestille en ny. Det samme gælder, hvis Brugeren ikke har modtaget brevet med koden, senest ti dage efter at Brugeren har fået adgang til at bruge Netbank af Kunden.

Ud over den midlertidige adgangskode skal Brugeren bruge sit NemID-nummer, som står i brevet med nøglekort/nøgleviseren. Den midlertidige adgangskode kan kun bruges én gang. Når Brugeren har brugt den, kan Brugeren smide den ud.

### 3.2 Selvalgt adgangskode til NemID

Når Brugeren har brugt den midlertidige adgangskode, skal Brugeren oprette en selvalgt adgangskode til NemID. Brugeren skal bruge koden sammen med sit bruger-id og nøgler fra sit nøglekort/sin nøgleviser, når Brugeren fremover logger på Netbank.

Din adgangskode kan være en kombination af tal og bogstaver (fra A til Z) på mindst 6 og højst 40 tal og bogstaver. Det er også muligt at bruge en 4-cifret adgangskode. Læs mere på [www.nemid.nu](http://www.nemid.nu).

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

Får Brugeren mistanke om, at andre kender adgangskoden, men ikke har kopieret nøgler fra Brugers nøglekort eller fået adgang til Brugers nøgleviser, skal Brugeren straks ændre koden. Er Brugeren i tvivl, om andre har kopieret nøgler fra nøglekortet eller fået adgang til nøgleviseren, skal Brugeren straks spærre sin onlineadgang, se punkt 11.2.

### 3.3 Afgivelse af en betalingsordre

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

Brugeren skal altid bekræfte sin ordre ved at indtaste sin adgangskode til NemID i skærbilledet i Netbank. Herudover kan Brugeren blive bedt om at indtaste en nøgle fra sit nøglekort/sin nøgleviser.

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

### 3.4 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.

Brugers 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 konto samme arbejdsdag, som overførslen gennemføres, se punkt 3.6.

- 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. Brugers ordre skal være modtaget i Netbank 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 3.6.

Hvis Brugerens ordre 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 som en sammedags-overførsel. Det medfører, at beløbet vil være på modtagerens pengeinstituts konto samme arbejdsdag som overførslen gennemføres, se punkt 3.6.

- 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 3.6.

- 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 i Netbank 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 3.6.

- 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 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.

### 3.5 Tilbagekaldelse af en betalingsordre

Har Brugeren 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 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 sin adgangskode.

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 sin adgangskode.

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

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

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

### 3.6 Maksimal gennemførelsestid

Gennemførelsestiden for standardoverførsler i Netbank fra og til konti i banken er 0 arbejdsdage, se punkt 3.4, 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 3.4, 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 3.4, 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 3.4, 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 prislisten for Internationale betalinger til privatkunder og Vilkår for betalingskonti til privatkunder.

### **3.7 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**

Kunden betaler et årligt beløb for onlineadgangen via Netbank. Der kan opnås fordele ved tilmelding til eHverdag og eller Fordelsprogram. Læs mere på [Nordea.dk](http://Nordea.dk)

Kunden betaler et beløb for at betale regninger og for at overføre penge til konti i andre pengeinstitutter. Herudover betaler Kunden et beløb for oprettelse og ændring af en Bruger, samt et årligt beløb pr. Bruger. Se de aktuelle priser i Netbank eller, på [nordea.dk](http://nordea.dk), eller spørg i banken. Beløbet hæves automatisk på Kundens konto mindst en gang om måneden.

Banken kan ændre prisen på serviceydelser og beregningen heraf uden varsel.

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

### **5.1 Tekniske krav til Brugers udstyr**

Brugeren kan teste sin computer og internetforbindelse på vores hjemmeside på [nordea.dk/netbank/tekniske-](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).

### **5.2 Kryptering**

Alle personlige informationer, som sendes over internettet mellem banken og Brugers 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 Brugeren, hvordan denne kontrol nærmere kan ske. Kontrollen kan foretages via Netbank, Mobilbank, kontoudskrifter eller ved at ringe til Nordea 24/7.

Hvis Kunden eller Brugeren ved kontrollen opdager posteringer, som hverken Kunden eller Brugeren mener at have foretaget, skal Kunden kontakte banken snarest muligt. Kunden skal i den forbindelse være opmærksom på fristerne i punkt 6.1.

Vær opmærksom på, at der kan være ind- og udbetalinger, der senere tilbageføres, fx hvis der er sat en dækningsløs check ind på kontoen.

### **5.4 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).

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

Kunden og Brugeren skal snarest muligt, efter at de er blevet opmærksom 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 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 en anden end Brugeren har misbrugt Netbank og brugt Brugers adgangskode og/eller nøgler fra Brugers nøglekort/nøgleviser, skal Kunden dække tab op til 1.100 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, 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
- Brugeren har oplyst adgangskoden og/eller nøglerne fra nøglekortet/nøgleviseren 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 har oplyst sin adgangskode og/eller nøgler fra sit nøglekort/sin nøgleviser 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, se punkt 3.2, eller til at spærre sin onlineadgang til Netbank, se punkt 11.2.

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 betalingstjenester og elektroniske penge, § 62.

### **6.2 Bankes ansvar**

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

Ansvaret omfatter også fejl begået af os efter de almindelige regler om erstatningsansvar. Vi er ikke ansvarlige for tab, der sker som følge af driftsforstyrrelser, som hindrer eller afbryder brugen af Netbank.

Vi er ikke ansvarlige for Brugers udstyr, fx computer, programmer og router.

### **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 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 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.

## 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.

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.

## 9. Kreditværdighed

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

## 10. Brug, opbevaring og videregivelse af personlige oplysninger

Vi registrerer kun de oplysninger, der er nødvendige for at gennemføre fx overførsler og regningsbetalinger. Det drejer sig om Brugerens bruger-id, kontonumre, beløbet og datoen for den gennemførte transaktion. Oplysningerne bruges i vores bogføring, i kontoudskrifter og ved fejlretning.

Overfører Kunden beløb til andre pengeinstitutter, får betalingsmodtageren oplyst beløbets størrelse og eventuelle meddelelser fra Kunden, fx betalingsreferencer og andet, så betalingsmodtageren kan se, hvem der har sendt beløbet.

Oplysningerne videregives kun i overensstemmelse med gældende regler.

Oplysningerne opbevares i syv år.

## 11. Spærring

### 11.1 Automatisk spærring

Taster Brugeren sin adgangskode forkert fem gange, bliver det pågældende NemID spærret. Brugeren kan få åbnet adgangen igen ved at kontakte banken.

### 11.2 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
- at en anden uberettiget har brugt Brugerens adgang til Netbank.

Kunden/Brugeren kan spærre onlineadgangen på følgende to måder:

- ved at ringe til Nordea 24/7 på 70 33 33 33
- 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 nøglekort/den nøgleviser, Brugeren bruger til Netbank. Brugeren spærre nøglekortet/nøgleviseren ved i Netbank at vælge menupunktet Indstillinger, Sikkerhed, Spær nøglekort/nøgleviser.

### 11.3 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).

### 11.4 Driftsforstyrrelser

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