

## 1 Om Nordea

### 1.1 Kontaktinformation

Bankens namn: Nordea Bank AB  
 Organisationsnummer: 516406-0120  
 Adress: 105 71 Stockholm  
 Telefon: Kundcenter privat 0771-22 44 88  
 Kundcenter företag 0771-33 55 99  
 Växel 08-614 70 00  
 E-post: Formulär för kontakt med banken finns på [www.nordea.se](http://www.nordea.se).

Du är alltid välkommen att kontakta ditt bankkontor. Dessutom kan du som är ansluten till våra telefon- och Internettjänster även använda dessa kanaler. Samtliga telefonnummer och adresser finns på [www.nordea.se](http://www.nordea.se)

### 1.2 Tillstånd

Banken har de tillstånd från Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 Stockholm, som behövs för att bedriva värdepappersrörelse enligt lagen om värdepappersmarknaden (2 kap. 1 §).

### 1.3 Språk vid kommunikation med banken

Banken använder svenska i all dokumentation och allt informationsmaterial. I kontakterna mellan kunderna och banken används också svenska.

### 1.4 Rapporter från banken

För varje order banken utför för kunds räkning skickar banken, om kunden är en "icke-professionell kund", en avräkningsnota med bland annat information om priset på det finansiella instrument som köpts eller sålts. Om kunden är en professionell kund kan banken rapportera utförandet av ordern på annat sätt. En gång om året får kunderna en sammanställning över sina finansiella instrument eller ekonomiska medel hos banken. För månadssparande i fonder får "icke-professionella kunder" en avräkningsnota halvårsvis. Vid diskretionär portföljförvaltning får kunden från banken dessutom regelbundet bland annat information om hur värdet på kundens finansiella instrument utvecklats.

## 2. Kundkategorier - olika skydd

### 2.1 Allmänt

Lagen om värdepappersmarknaden delar in alla kunder som har investeringstjänster i kategorierna "professionell kund" och "icke-professionell" kund. Vissa "professionella kunder" får behandlas som "jämbördiga motparter". Därför måste också Banken dela in sina kunder i bankens värdepappersrörelse i någon av dessa kategorier. Lagen innehåller också flera bestämmelser som innebär ett skydd för investerarna/kunderna. Störst skydd får de "icke-professionella kunderna" som inte yrkesmässigt handlar med värdepapper, det vill säga privatpersoner och de flesta företag. De flesta kunder i bankens värdepappersrörelse tillhör denna grupp.

### 2.2 "Icke-professionella kunder"

Skyddet för investerarna/kunderna i den här kategorin omfattar bl.a. följande:

- *Bankens informationsskyldighet:* Banken har en omfattande informationsskyldighet. Dessa kunder ska t.ex. alltid få tydlig information om priser och avgifter. Banken sänder också olika typer av rapporter - se ovan "1.4. Rapporter från banken" - till dessa kunder. De får också information om att placeringar i finansiella instrument och på olika marknader är förenade med ett antal risker. Information om finansiella instrument och risker lämnas i samband med att kunden ingår avtal om bankens olika värdepapperstjänster.

- *Vid handel med finansiella instrument* ska banken bedöma om kunden har nödvändig kunskap och erfarenhet för att själv kunna förstå riskerna i samband med handel i det finansiella instrumentet. Banken ska vid utförandet av en kundorder vidta alla rimliga åtgärder för att uppnå bästa möjliga resultat för kunden. Banken har därför riktlinjer för orderutförande, se nedan under punkt 4.

- För att banken ska kunna ge ett *individuellt råd om placering i ett visst finansiellt instrument (investeringsrådgivning)* eller förvalta en kunds finansiella instrument och göra placeringar i kundens portfölj enligt ett särskilt avtal (*diskretionär portföljförvaltning*) måste banken först göra en bedömning av kunden. Innan bedömningen kan göras måste banken ta reda på kundens mål med investeringen, ekonomiska situation - om kunden kan bära den finansiella risken - samt kundens kunskap om och erfarenhet av den aktuella tjänsten eller finansiella instrumenten. Motsvarande bedömning för de andra kundgrupperna är inte lika omfattande.

### 2.3 "Professionella kunder"

Till den här gruppen hör t.ex. större företag, finansinstitut och institutionella investerare. Deras skydd är inte lika stort som det som "icke-professionella kunder" har. I den här kategorin omfattar skyddet bl.a. följande:

- *Bankens informationsskyldighet:* Placeringar i finansiella instrument och på olika marknader är förenade med ett antal risker. Dessa kunder får också information om finansiella instrument och risker i samband med att kunden ingår avtal om bankens olika värdepapperstjänster.
- *Vid handel med finansiella instrument* får banken utgå från att den professionella kunden har nödvändig kunskap och erfarenhet för att förstå riskerna i samband med handel i det aktuella finansiella instrumentet. Banken ska vid utförandet av en kundorder vidta alla rimliga åtgärder för att uppnå bästa möjliga resultat för kunden. Banken har därför riktlinjer för orderutförande, se nedan under punkt 4.
- *Vid investeringsrådgivning* bedömer banken endast om transaktionen uppfyller kundens mål med investeringen. I det fall en kund själv har begärt att behandlas som "professionell kund" bedömer banken emellertid även om kunden finansiellt kan bära risken med en viss placering.
- *Vid diskretionär portföljförvaltning* gör banken en bedömning om investeringstjänsten är lämplig för kunden endast utifrån målet med investeringen och om kunden kan bära den finansiella risken med placeringarna.

### 2.4 "Jämbördig motpart"

Till den här gruppen hör t.ex. värdepappersbolag, kreditinstitut och försäkringsföretag. "Professionella kunder" som själva har tillstånd att bedriva handel med finansiella instrument kan banken välja att kategorisera som "jämbördiga motparter" vid handel med finansiella instrument. En jämbördig motpart har lägst skydd. För dem gäller exempelvis inte lagens regler om bästa orderutförande och banken gör ingen bedömning om kunden har tillräcklig kunskap om och erfarenhet för att förstå risken i samband med handel i det aktuella finansiella instrumentet.

### 2.5 Byte av kundkategori

En kund kan begära att få byta kundkategori. En begäran om byte ska vara skriftlig och göras på bankens blankett. En sådan begäran avser samtliga investeringstjänster/- produkter/ transaktioner. Banken avgör om kunden får byta kundkategori och meddelar kunden

om bytet godkänns eller inte. Byte av kundkategori innebär bl.a. att kunden får ett annat skydd. Jämför beskrivningarna ovan. Om t.ex. en "icke-professionell kund" i stället blir kategoriserad som "professionell kund" eller om en "professionell kund" byter till kategorin "jämbördig motpart" får de ett lägre skydd.

### 3 Bankens ersättning vid förmedling av fondandelar - sammanfattning

Banken får för sin förmedling av fondandelar ersättning från antingen:

- fondföretag som tillhör Nordeakoncernen ("Nordeainterna Fondföretag"), såsom Nordea Fonder AB och Nordea Investment Funds Company 1 S.A., eller
- MFEX Mutual Funds Exchange AB ("MFEX"), som ingått avtal med företaget som inte tillhör Nordeakoncernen om rätt att förmedla fondandelar till banken liksom att dela distributionsersättning med banken.

De Nordeainterna Fondföretagen ger banken en dagligt beräknad ersättning baserad på fondens värde efter avgifter. För vissa fonder får banken även en ersättning baserad på förvaltningsresultatet, det vill säga hur väl fonden utvecklats, och fondens värde efter avgifter per fond.

MFEX ger banken en ersättning som kan variera beroende på storleken på bankens innehav, för kunds räkning, i fonden, samt ersättning som baseras på antalet transaktioner i fonden som bankens kunder föranleder.

De Nordeainterna Fondföretagen kan variera över tid. Närmare information om Nordeainterna Fondföretag och bankens ersättningar från Nordeainterna Fondföretag respektive MFEX lämnas efter begäran från kund av banken via brev eller per telefon. Om du vill ha denna information kan du kontakta vår Kundombudsman. Information om vem som är Kundombudsman och hur du tar kontakt finns under rubriken Kontakt på [www.nordea.se](http://www.nordea.se) eller på närmaste Nordeakontor.

### 4 Nordeas riktlinjer för orderutförande

Banken har riktlinjer för hur vi ska utföra en kundorder från en "professionell" eller "icke-professionell kund" för att uppnå bästa möjliga resultat. Dessa riktlinjer kan förändras över tid och vi följer de riktlinjer som är aktuella för tillfället. Innan du köper eller säljer ett finansiellt instrument för första gången får du våra riktlinjer och ska godkänna dem innan vi utför ordern. Du kan även lämna specifika instruktioner till banken om hur en aktieorder ska utföras, till exempel ange en gräns för högsta eller lägsta pris, så kallad limit. Detta kan emellertid innebära att vi inte kan följa våra aktuella riktlinjer för orderutförande. Om du vill veta mer om de riktlinjer som gäller just nu kan du gå in på [www.nordea.se](http://www.nordea.se).

### 5 Sammanfattning av bankens "Riktlinjer för intressekonflikter"

Ibland kan intressekonflikter uppkomma mellan kunden, å ena sidan, och banken och dess medarbetare, å andra sidan, eller mellan kunder. Bankens försöker undvika sådana konflikter. Utöver "Riktlinjer för intressekonflikter" har därför banken interna instruktioner och etiska riktlinjer. Om en intressekonflikt ändå uppstår ska den hanteras så att den enskilde kundens intressen inte missgynnas.

- Berörda affärsenheter i banken ska ha rutiner för att identifiera, förebygga och hantera intressekonflikter.

- I den mån organisatoriska eller administrativa åtgärder inte är tillräckliga för att förhindra att risk föreligger att en kunds intressen påverkas, ska kunden informeras om detta förhållande innan den aktuella tjänsten utförs.
- I syfte att undvika att kundinformation sprids till andra enheter än de som ska hantera en viss kund upprätthålls tydliga fysiska och organisatoriska gränser mellan enheter där känslig kundinformation förekommer.
- För att minska utrymmet för intressekonflikter finns regler för de anställdas privata affärer med finansiella instrument och valuta.
- De anställda får inte ha sidouppdrag som kan påverka deras förmåga att utföra sina arbetsuppgifter. Det finns därför regler om anställdas bisysslor eller externa styrelseuppdrag för att säkerställa att de anställdas förmåga att objektivt utföra sina arbetsuppgifter inte påverkas negativt.

Om du vill ta del av bankens "Riktlinjer för intressekonflikter" i sin helhet kan du begära det per post eller telefon. Riktlinjerna finns även på Bankens hemsida [www.nordea.se](http://www.nordea.se).

### 6 Kunders finansiella instrument och ekonomiska medel, investerarskydd och insättningsgaranti

#### 6.1 Generellt

Bestämmelserna om investerarskydd och insättningsgaranti blir tillämpliga om banken skulle försättas i konkurs. De innebär att en kund kan få viss ekonomisk ersättning för förlust av sina finansiella instrument och medel hos banken, om kunden inte kan få ut dem från konkursboet. För att undvika att kunders finansiella instrument över huvud taget skulle komma att ingå i bankens konkursbo håller banken kunders finansiella instrument avskiljda från bankens egna när det är praktiskt möjligt.

Finansiella instrument som är registrerade på Servicekonto (VP-konton hos Euroclear Sweden) är exempelvis separerade från bankens tillgångar.

Beträffande finansiella instrument som är förtecknade i depå kan banken i vissa fall låta förteckna och i förekommande fall förvara dina finansiella instrument hos annat värdepappersinstitut i Sverige eller i utlandet, s.k. depåförande institut. Institut utses av banken efter eget val. Förvaringen sker normalt i bankens namn för kunders räkning. Finansiella instrument som banken låtit förvaltarregistrera hos Euroclear Sweden i Sverige är avskiljda från bankens egna finansiella instrument. Vid förteckning och förvaring hos depåförande institut i utlandet kan det p.g.a. utländsk lag vara omöjligt att identifiera kunders värdepapper separat från det depåförande institutets eller bankens egna värdepapper och dina rättigheter som är knutna till värdepappren eller medlen kan variera beroende på vilken lagstiftning som blir tillämplig. Skulle den utländska banken gå i konkurs gäller olika regler i olika länder. Närmare information finns i depåavtalet.

Ekonomiska medel som banken innehar för kunders räkning hålls inte åtskilda från bankens egna medel och kommer därför att vara en oprioriterad fordran om banken skulle gå i konkurs.

För fondandelar och fonder gäller att en enskild fonds tillgångar inte kan tas i anspråk vid en eventuell konkurs i banken eller i fondbolaget. En fonds tillgångar ägs gemensamt av fondens andelsägare, d.v.s. de som gjort insättningar i fonden, och förvaras hos ett förvaringsinstitut. När banken är förvaringsinstitut hålls de finansiella instrumenten separerade från bankens egna tillgångar. Om kundens fondandelar är registrerade i kundens depå hos banken är de förvaltarregistrerade hos fondbolaget och avskiljda från bankens eventuella egna innehav av fondandelar.

**6.2 Särskilt om investerarskydd**

Enligt lagen om investerarskydd har kund, om denne i händelse av bankens konkurs inte skulle få ut sina finansiella instrument hos banken, rätt till särskild ersättning med ett belopp som föreskrivs i lag, vilket per den 1 juli 2009 uppgår till högst 250 000 kr. Nämnda ersättning kan även innefatta medel som banken tagit emot med redovisningsskyldighet. Kund som vill ha ersättning ska senast ett år från dagen för konkursbeslutet framställa sitt krav till Riksgälden, som efter prövning betalar ut ersättning.

**6.3 Information om statlig insättningsgaranti**

För konton som omfattas av den statliga insättningsgarantin enligt beslut av Riksgälden har varje kund rätt till ersättning för sin sammanlagda kontobehållning i banken med ett belopp som motsvarar högst 100 000 euro. Riksgälden betalar ut ersättningen inom 20 arbetsdagar från den dag banken försattes i konkurs eller Finansinspektionen beslutade att garantin ska träda in.

**7 Klagomål och ersättningsanspråk**

Vid klagomål eller synpunkter bör du i första hand vända dig till ditt bankkontor eller ringa till vårt Kundcenter. Du kan även kontakta vår Kundombudsman. Information om vem som är Kundombudsman och hur du tar kontakt finns under rubriken Kontakt på [www.nordea.se](http://www.nordea.se) eller på närmaste Nordeakontor. Vill du som är konsument diskutera ditt ärende med en oberoende part kan du kontakta Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Konsumenternas Försäkringsbyrå eller Konsumentvägledningen i din kommun.

Om du är missnöjd med bankens beslut vid en tvist med banken kan du vända dig till Allmänna reklamationsnämnden på [www.arn.se](http://www.arn.se) (konsumenter) eller till allmän domstol.