

## 1. Allmänt

Dessa allmänna villkor omfattar Nordea via Internet och telefon som tillhandahålls av Nordea Bank Abp, filial i Sverige, (nedan "Banken") org. nr.: 516411-1683, 105 71 Stockholm. Styrelsens säte är i Helsingfors, Finland. Banken är ett bankaktiebolag och har tillstånd att driva bankrörelse. Banken står under tillsyn av Europeiska Centralbanken (ECB), finska Finansinspektionen samt svenska Finansinspektionen. Det språk som används i kontakterna mellan Kunden och Banken är svenska.

Banken rekommenderar att Kunden gör en utskrift av villkoren. Om Kunden inte har sådan möjlighet finns utskrifter av villkoren på närmaste Nordeakontor eller kan beställas hos Nordea Kundcenter, telefon 0771-22 44 88. Vidare har Kunden under avtalsförhållandet rätt att på begäran få del av dessa allmänna villkor och annan skriftlig information om Nordea via Internet och telefon som har lämnats av Banken före eller i samband med Avtalets ingående, i pappersform eller någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för Kunden.

## 2. Definitioner

Följande ord och begrepp (inklusive grammatiska böjningar därav och liknande) ska i dessa allmänna villkor anses ha den innebörd som anges nedan:

**Ansluten tjänst:** En tjänst som Banken vid var tid tillhandahåller för nyttjande via Nordea via Internet och telefon och för vilken Kunden tecknat särskilt avtal eller på annat sätt kommit överens med Banken om att nyttja.

**Autentisering:** Ett förfarande där en Kunds Säkerhetslösning används och genom vilket en betaltjänstleverantör kan kontrollera Kundens identitet eller ett Betalningsinstrumentets giltighet.

**Avtalet:** Ansökan/avtal, kundbekräftelser eller motsvarande avseende Nordea via Internet och telefon, inklusive förekommande bilagor och dessa Allmänna villkor.

**Bankdag:** En dag när medverkande banker eller annan betaltjänstleverantör har öppet för verksamhet i den utsträckning som krävs för genomförande av en Betalningstransaktion.

**Betalningsinitieringstjänst:** En tjänst för att på begäran av Kunden initiera en Betalningsorder från ett betalkonto hos en annan betaltjänstleverantör.

**Betalningsinstrument:** Kontokort eller annat personligt instrument eller personlig rutin som Kunden och Banken har träffat avtal om eller som banken godtar och som används av Kunden för att initiera en Betal-

ningsorder, t.ex. bankkort och Personlig kod. Till ett Betalningsinstrument är kopplat en Säkerhetslösning.

**Betalningsorder:** Varje instruktion som Kunden ger Banken om att en Betalningstransaktion ska genomföras.

**Betalningstransaktion:** Insättning, uttag eller överföring av medel till respektive från ett konto.

**Internetbank:** Bankens Internetbank eller mobilbank eller motsvarande avtalad internetjänst mellan Banken och Kunden.

**Kontoinformationstjänst:** En onlinetjänst för att tillhandahålla sammanställd information om ett eller flera konton som Kunden har hos en eller flera andra betaltjänstleverantörer.

**Kredit:** Varje belopp som efter Kundens ansökan och sedvanlig kreditprövning av Banken beviljas och görs tillgängligt för Kunden. En Kredit kan vara kopplad till visst konto (kontokredit) eller utgöra en fristående kredit. Villkoren för överenskommen kredit framgår av Kreditavtalet.

**Kreditavtal:** Ansökan/avtal eller annan handling i läsbar och varaktig form som är tillgänglig för Kunden där villkoren för Krediten dokumenteras, inklusive förekommande bilagor och till avtalet hörande Allmänna villkor.

**Kund:** Fysisk person som träffat avtal med Banken.

**Medanvändare:** Person som i enlighet med överenskommelse mellan Banken och Kunden, har rätt att utföra uppdrag, som när de är lämnade i enlighet med vad som anges i Avtalet, är bindande för Kunden.

**Mobil enhet:** Mobiltelefon, surfplatta, klocka, armband eller annan liknande utrustning med åtkomst till Internet eller annat nätverk för telefon- eller datatrafik.

**Personlig kod:** T.ex. PIN-kod, engångskod, SMS-kod eller motsvarande kod.

**Stark kundautentisering:** En Autentisering som grundar sig på minst två av följande tre alternativ som är fristående från varandra:

- a) något som bara Kunden vet (t.ex. en sifferkod),
- b) något som bara Kunden har (t.ex. ett fysiskt bankkort),
- c) en unik egenskap hos Kunden (t.ex. fingeravtryck).

**Stopptid:** En viss angiven sista tidpunkt som används för att avgöra vilken Bankdag Banken ska anses ha mottagit medel eller en Betalningsorder.

**Säkerhetslösning:** Personliga behörighetsfunktioner, d.v.s. personligt anpassade funktioner som Banken tillhandahåller eller godtar för Autentisering, t.ex. Personlig kod eller läsare av biometrisk information såsom fingeravtrycksavläsning och irisscanning.

**Tredjepartsaktör:** En annan betaltjänstleverantör än Banken som har nödvändiga tillstånd eller är registrerad för att tillhandahålla Betalningsinitieringstjänster och/eller Kontoinformationstjänster.

**Unik identifikationskod:** En kombination av bokstäver, siffror eller symboler som tillhandahållits av en bank eller annan betaltjänstleverantör och som en kund ska uppge för att otvetydigt identifiera en annan betaltjänstanvändare eller dennes betalkonto, t.ex. kontonummer eller bankgironummer.

### 3. Innehållet i Nordea via Internet och telefon

I Nordea via Internet och telefon kan Kunden välja att nyttja olika tjänster via nätverk för datakommunikation (t.ex. Internet) och/eller telefon. Banken meddelar vilka tjänster som vid var tid finns att tillgå och beslutar efter ansökan av Kunden vilka tjänster denne kan ansluta sig till. Vissa tjänster ingår i grundutbudet för Nordea via Internet och telefon och för andra måste Kunden teckna särskilt avtal eller på annat sätt komma överens med Banken om att nyttja. De sistnämnda utgör då Anslutna tjänster och dessa allmänna villkor gäller i tillämpliga delar för samtliga Anslutna tjänster.

För användningen av Nordea via Internet och telefon gäller förutom villkoren i Avtalet de bestämmelser som Banken vid var tid meddelar. För Anslutna tjänster och för kredit gäller därutöver de villkor som särskilt avtalats för den anslutna tjänsten ifråga respektive de villkor som anges i Kreditavtalet.

### 4. Kontoinformationstjänster

För det fall Kunden använder Kontoinformationstjänst via Banken ansvarar Banken inte för att information från annan bank är korrekt. Banken är inte ansvarig för skada som uppstår på grund av att kontoinformation från annan bank är behäftad med något fel.

### 5. Information för att en Betalningsorder ska kunna genomföras

För att en Betalningsorder ska utföras krävs att Kunden lämnar information om betalningen enligt de anvisningar som Banken lämnar till Kunden i samband med att Betalningsordern lämnas.

Generellt gäller dock att Kunden alltid måste lämna uppgift om betalningsmottagarens Unika identifikationskod, liksom information som gör det möjligt för betalningsmottagaren att identifiera Betalningstransaktionen.

## Anslutning till Nordea via Internet och telefon, Allmänna villkor

Om Kunden utfört en Betalningsorder med hjälp av en Unik identifikationskod, ska Banken anses ha genomfört Betalningstransaktionen korrekt om medlen överförts till den betalningsmottagare som angetts med den Unika identifikationskoden. Om den Unika identifikationskod som angetts av Kunden är felaktig är Banken inte ansvarig.

### 6. Godkännande av en Betalningstransaktion, mottagande av en Betalningsorder samt återkallelse

Godkännande till att genomföra en betalningstransaktion lämnas direkt till Banken, via betalningsmottagaren eller via leverantören av Betalningsinitieringstjänster.

Kunden är skyldig att noggrant granska vad som presenteras för signering vid godkännandet av en betalningstransaktion.

En Betalningstransaktion ska betraktas som godkänd om Kunden har lämnat sitt samtycke för genomförandet av Betalningstransaktionen. Om Banken har mottagit en Betalningsorder ska Kunden anses ha samtyckt till att genomföra aktuell/-a Betalningstransaktioner om Banken kunnat verifiera samtycket med Kundens Säkerhetslösning.

Ovanstående gäller också om uppdraget eller instruktionen lämnas med användande av förmyndares eller Medanvändares Säkerhetslösning.

Tidpunkt för mottagande av en Betalningsorder är den tidpunkt då en godkänd Betalningsorder tas emot av Banken, eller då Kunden godkänner en lämnad Betalningsorder med sin Säkerhetslösning. En Betalningsorder måste vara Banken tillhanda senast vid angiven Stopptid för att Betalningstransaktionen genomförande ska kunna påbörjas samma Bankdag. Information om fastställda Stopptider framgår av stopptidsbilagan. Om tidpunkten för mottagandet inte är en Bankdag eller sker efter tillämplig Stopptid ska Betalningsordern anses ha tagits emot under nästföljande Bankdag. Stopptidsbilagan finns tillgänglig på Bankens kontor samt på Bankens Internetsidor.

Sedan Banken har mottagit Betalningsordern har Kunden inte rätt att återkalla vare sig Betalningsordern eller godkännandet av Betalningstransaktionen.

För det fall Kunden, när denne initierar en Betalningsorder, avser att tidpunkten för betalning ska vara ett framtida datum, måste detta datum anges i enlighet med de instruktioner som framgår av Nordea via Internet och telefon när Betalningsordern lämnas. Tidpunkten för mottagande av en Betalningsorder anses vara Bankdagen före den dag som Kunden angett som dag för betalning, oavsett när godkännandet har lämnats. Betalningsordern kan då återkallas senast i slutet av den Bankdag som föregår den dag som Kunden

angett som dag för mottagande av betalning för betalningsmottagaren. För betalning till Bankgiro kan sådan återkallelse dock ske senast vid fastställd Stoptid i slutet av den Bankdag som föregår av Kunden angiven Betalningsdag.

En Betalningsorder som Banken vägrat att genomföra enligt punkt 7 anses aldrig mottagen av Banken.

### **7. Bankens rätt att vägra tillgång till konto och utföra en Betalningsorder**

För det fall Banken finner skäl att vägra utföra en Betalningsorder ska Banken så snart som möjligt underrätta Kunden härom. Kunden erhåller sådan underrättelse brevlades eller via Internetbanken. Sådant meddelande kommer dock inte att lämnas av Banken för Betalningstransaktioner som Autogiro, stående överföringar samt Betalningstransaktioner som initierats av betalningsmottagaren.

Om Banken bedömer att en Tredjepartsaktör ska vägras tillgång till Kundens information eller konto i Banken, meddelas Kunden detta via Internetbanken, såvida det inte är oförenligt med lag eller om det är motiverat av säkerhetsskäl att inte göra detta.

Banken förbehåller sig rätten att bestämma i vilka valutor och vilka länder Banken genomför betalningar till och från och kan från tid till annan bestämma att inte erbjuda betalningar i vissa valutor eller till/från vissa länder. Sådana restriktioner kan också gälla för betalningar som sker i Nordea via Internet och telefon. Information om restriktioner angående vissa valutor och/eller länder och ändringar av dessa publiceras på Bankens hemsida eller i Nordea via Internet och telefon.

### **8. Övriga uppdrag eller instruktioner**

Om ett uppdrag eller en instruktion, utöver vad som anges om Betalningsorder i punkten 6, lämnas till Banken i Nordea via Internet och telefon med användande av Kundens Säkerhetslösning är Kunden bunden av uppdraget eller instruktionen. Samma gäller om uppdraget eller instruktionen lämnas med användande av förmyndares eller Medanvändares Säkerhetslösning.

### **9. Genomförandetid för betalning**

Om Banken enligt punkten 6 ska anses ha mottagit en Betalningsorder en viss Bankdag kommer betalningen fram till betalningsmottagarens bank senast:

- samma Bankdag, vid Betalningstransaktion i SEK eller EUR mellan konton i Banken om transaktionen inte innebär växling av det överförda beloppet.
- nästkommande Bankdag vid Betalningstransaktion i SEK till konto i annan bank i Sverige

(inkl. bankgiro), vid Betalningstransaktion i EUR till konto i bank inom EU/EES, samt vid Betalningstransaktion i EUR till konto i bank inom EU/EES som föregås av växling om sådan växling sker i Sverige från SEK och överföringen sker i EUR;

- inom fyra (4) Bankdagar vid Betalningstransaktion till konto i bank inom EU/EES i SEK eller annan EES-valuta än EUR.

Uppgift om ungefärliga genomförandetider för betalningar i andra valutor än de som anges ovan eller för betalningar till mottagare utanför EU/EES lämnas av Banken på Kundens begäran.

### **10. Bankens ansvar för genomförande av betalningar**

Kunden ansvarar för att det finns täckning för lämnad Betalningsorder samt att uppgifter som lämnats i Betalningsordern är tillräckliga och korrekta. Banken ansvarar då för att belopp och information överförs till betalningsmottagarens bank. Om förutsättningarna i första meningen är uppfyllda och beloppet ändå inte överförs till betalningsmottagarens bank eller Betalningstransaktionen på annat sätt genomförts bristfälligt och Kunden reklamerat enligt punkten 26 ska Banken, på lämpligt sätt och utan onödigt dröjsmål återbetala beloppet eller återställa det debiterade kontots kontoställning till den som skulle ha förelegat om den bristfälligt genomförda transaktionen inte hade ägt rum.

Om Banken kan visa att mottagande bank har tagit emot transaktionen är mottagande bank ansvarig för om transaktionen inte blir genomförd eller blir genomförd på ett bristfälligt sätt. Skulle betalningsmottagarens bank, trots detta ansvar, återsända beloppet är Banken ansvarig för att beloppet snarast återbetalas till Kunden.

Oavsett om Banken är ansvarig enligt ovan eller inte ska Banken på Kundens begäran så snart som möjligt försöka spåra Betalningstransaktionen och underrätta Kunden om resultatet. Detta ska vara kostnadsfritt för Kunden.

Om en Betalningstransaktion genomförs med hjälp av en Unik identifikationskod, anses Betalningstransaktionen genomförd korrekt vad avser den betalningsmottagare som angetts i den Unika identifikationskoden. Detta gäller även om Kunden lämnat ytterligare information utöver den Unika identifikationskoden.

Om den Unika identifikationskoden som lämnats av Kunden är felaktig, är Banken inte ansvarig. Banken har inte någon skyldighet att utreda om den Unika identifikationskoden är korrekt. Banken ska dock, på Kundens begäran, vidta skäliga åtgärder för att få

tillbaka de medel som Betalningstransaktionen avsåg. För dessa tjänster har Banken rätt att ta ut en avgift.

Stycke 1-3 gäller inte om en betaltjänstleverantör i en Betalnings- transaktion hör hemma utanför EU/EES.

Kunden har rätt till ersättning för avgifter och ränta som förorsakats denne på grund av att en Betalnings- transaktion inte genomförts eller genomförts bristfälligt och detta inte beror på Kunden.

### **11. Kundens åtagande att skydda och anmäla förlust av Betalningsinstrument och Säkerhetslösning**

För att använda Nordea via Internet och telefon och Anslutna tjänster måste Kunden använda en Säkerhetslösning för Autentisering. Banken anvisar vilken Säkerhetslösning som Banken godtar och som Kunden ska använda. Säkerhetslösningarna kan variera från tid till annan och kan regleras i ett separat avtal. Ett särskilt pris kan utgå för Säkerhetslösningen. Utöver avtalsvillkoren för Kundens Säkerhetslösning, är Kunden skyldig att följa de säkerhetsföreskrifter som Banken vid var tid meddelar. För Säkerhetslösning där Kunden använder sig av kort och Personlig kod eller motsvarande Betalningsinstrument gäller följande villkor.

Kunden ska vidta nödvändiga åtgärder för att skydda sig mot att Betalningsinstrumentet och Säkerhetslösningen används obehörigt. Dessa får endast användas av Kunden. Betalningsinstrumentet ska förvaras på betryggande sätt och under uppsikt med hänsyn till omständigheterna. Det ska hanteras på samma sätt som kontanter och andra värdehandlingar. I miljöer där stöldrisken är stor ska särskild vaksamhet iakttas och Betalningsinstrumentet ska hållas under kontinuerlig uppsikt. Ifall Betalningsinstrumentet eller Säkerhetslösningen finns lagrat på en Mobil enhet ska Kunden använda de tillämpliga säkerhetsanordningar, exempelvis den Mobila enhetens låskod, som den Mobila enheten har.

Om Kunden väljer att Autentisera sig med hjälp av biometrisk information, t.ex. genom användning av fingeravtryck, som finns lagrade i en Mobil enhet är Kunden skyldig att se till att enbart Kundens egen biometriska information kan användas för Autentisering av Kunden. Kunden ska säkerställa att någon annans biometriska information inte finns registrerad på den Mobila enheten.

Om Kunden väljer att Autentisera sig med en Personlig kod ska Kunden dessutom

- hålla den Personliga koden hemlig.
- inte använda den Personliga koden på ett sätt som ger annan tillgång till Kundens tjänster i Banken.

- förstöra den handling innehållande den Personliga koden som Kunden fått från Banken.
- inte anteckna den Personliga koden på kort, kortläsare eller annat Betalningsinstrument eller låta anteckning om koden vara fäst vid, eller i övrigt förvarad tillsammans med Betalningsinstrumentet.
- om den Personliga koden antecknas, inte ange dess egenskap av kod eller dess samband med Banken och inte förvara anteckningen tillsammans med kort och kortläsare eller annat Betalningsinstrument.
- när möjlighet finns att välja en Personlig kod, inte välja en Personlig kod som har något samband med Kundens person-, konto- och telefonnummer.
- när möjlighet finns ändra den Personliga koden vid misstanke om att koden använts obehörigt.

Vad som nämnts ovan gäller även i tillämpliga delar beträffande engångskoder, lösenord mm. Med engångskoder menas exempelvis de koder som en bankdosa genererar och som visas efter det att Kunden angett sin personliga kod i bankdosa.

Betalningsinstrumentet får inte användas i strid med gällande lagstiftning. Kunden är skyldig att vid vetskap om att Betalningsinstrumentet eller Säkerhetslösningen, inklusive Personlig kod, kommit bort, obehörigen använts eller kommit till obehörigs kännedom snarast anmäla detta till Banken. Anmälan till Banken ska ske till Bankens kortservice eller vid Nordeakontor. Om Säkerhetslösningen har utfärdats av någon annan än Banken ska Kunden spärra Säkerhetslösningen hos denne.

När Medanvändare finns angiven i tillägg till Avtalet åligger det Kunden att tillse att även Medanvändare iakttar dessa säkerhetsföreskrifter.

Om Kunden är omyndig och företräds av förmyndare åligger det även Kundens förmyndare att iaktta dessa säkerhetsföreskrifter.

Inget av det som står i denna bestämmelse ska hindra Kunden från att nyttja Betalningsinitieringstjänster eller Kontoinformationstjänster som tillhandahålls av en Tredjepartsaktör som Kunden har ingått avtal med eller på annat sätt lämnat uppdrag till.

### **12. Information till Kunden i särskilda fall**

Vid misstänkta säkerhetsrisker och i de fall Banken upptäckt och misstänker att en transaktion är obehörig

kan Banken komma att underrätta Kunden på annat sätt än vad som framgår av punkten 27, om det bedöms vara lämpligt i det enskilda fallet. Det kan ske genom telefonsamtal, sms eller genom att lämna meddelande via elektronisk notifiering (push notis). Banken kan då efterfråga om Kunden gjort en viss transaktion.

### **13. Betalningsansvar vid obehöriga transaktioner**

#### **13 a Återbetalning vid obehörig transaktion**

Om en betalningstransaktion genomförts utan samtycke från Kunden eller någon annan som är behörig att använda kontot (obehörig transaktion) ska Kunden reklamera enligt punkt 26. Banken ska, om inget annat följer av punkt 13 b nedan, återställa det debiterade kontot till den ställning som skulle ha varit om den obehöriga transaktionen inte skett. Om Banken har rimlig anledning att misstänka att transaktionen är behörig har Banken, rätt till en förlängd tid för undersökning av transaktionen innan en eventuell återbetalning sker.

Kunden ansvarar inte enligt ovan för något belopp som har belastat kontot om Stark kundautentisering inte har använts när den obehöriga transaktionen initierades. Detta gäller inte om Kunden genom svikligt handlande har orsakat eller bidragit till den obehöriga transaktionen.

I de fall Banken har betalat tillbaka ett belopp till Kunden och Banken därefter fastställer att transaktionen inte var obehörig eller Kunden inte hade rätt att återfå hela beloppet är Kunden återbetalningsskyldig. Banken har då rätt att debitera Kundens konto med det aktuella beloppet.

#### **13 b Betalningsansvar vid obehöriga transaktioner med Betalningsinstrument**

Om en obehörig transaktion har kunnat genomföras till följd av att Kunden inte har skyddat sin Säkerhetslösning ansvarar Kunden själv för beloppet, dock högst 400 kr.

Om en obehörig transaktion har kunnat genomföras till följd av att Kunden genom grov oaktsamhet åsidosatt någon av sina skyldigheter enligt punkten 11 ska Kunden stå för hela förlusten. Ansvar är dock begränsat till 12 000 kr. Denna begränsning gäller emellertid inte om Kunden agerat särskilt klandervärt.

Kunden ansvarar inte för förlust till följd av obehörig transaktion som genomförts efter det att Kunden, i enlighet med Bankens instruktioner, anmält att Betalningsinstrumentet ska spärras. Detta gäller emellertid inte om Kunden har handlat svikligt.

Om Kunden inte underrättar Banken om den obehöriga transaktionen utan onödigt dröjsmål efter att ha fått kännedom om den ansvarar Kunden alltid för hela

## **Anslutning till Nordea via Internet och telefon, Allmänna villkor**

beloppet. Kunden - som har betalningsansvar för obehöriga transaktioner - är även skyldig att betala belopp som påförts kontot genom att detta övertrasserats eller beviljad kredit överskridits.

### **13 c Annan behörig användare**

Om någon annan än Kunden är behörig att använda ett Betalningsinstrument knutet till Kundens konto svarar Kunden för obehöriga transaktioner som sker på kontot som genomförts med den andre personens Betalningsinstrument som om Kunden själv handlat.

De skyldigheter som angetts i punkten 11 gäller även för Medanvändare och i förekommande fall omyndig Kunds förmyndare. Banken har således rätt att göra sina rättigheter enligt Avtalet gällande mot Kunden avseende Medanvändarens och Kundens förmyndares åsidosättande av nämnda skyldigheter.

### **14. Köp och inlösen av fondandelar**

Under förutsättning att Banken erbjuder Kund att köpa respektive att lösa in fondandelar via Nordea Internet och telefon gäller följande.

För fondsparande gäller respektive fonds fondbestämmelser och i förekommande fall prospekt.

Kunden är bunden av Bankens vid var tid gällande riktlinjer för orderutförande och allmänna villkor för handel med fondandelar respektive villkor för fondkonto för andelar i SICAV-bolag (fondföretag). Kunden är skyldig att hålla sig underrättad om och följa nu nämnda villkor och bestämmelser.

Fondbestämmelser respektive prospekt kan erhållas via Bankens kontor och hemsida.

### **15. Krediter**

Kunden kan via Internet ansöka om och ingå avtal med Banken om Kredit. Banken fastställer de olika typer av kreditavtal som vid var tid är möjliga att ingå via Internet. Ansökan om Kredit och/eller Kreditavtal undertecknas av Kunden med användande av Kundens Säkerhetslösning (se punkten 11 ovan). Kundens användning av den av Banken anvisade Säkerhetslösningen motsvarar Kundens underskrift. En ansökan om Kredit eller Kreditavtal som bekräftats av Kunden med användande av Kundens Säkerhetslösning är bindande för Kunden på samma sätt som om ansökan om Kredit respektive Kreditavtalet upprättats skriftligen och egenhändigt undertecknats av Kunden. Om Kunden vid ansökan om Kredit eller vid begäran om villkorsändring för Kredit via Internet och telefon företräder ytterligare en eller flera kredittagare svarar Kunden för att erforderligt samtycke till åtgärden inhämtats från övriga kredittagare och eventuella pantsättare (annan än kredittagaren/ kredittagarna).

Kunden samtycker till att Banken, där ansökan om Kredit gjorts via Internet, kan göra meddelande om att ansökan beviljats eller avslagits tillgängligt för Kunden på inloggade sidor genom Internet och godkänner vidare att Kreditavtalet och annan information som Banken tillhandahåller i samband med ansökan eller avtal om kredit görs tillgängligt för Kunden på inloggade sidor genom Internet.

Kreditavtal anses ha kommit till stånd då Kunden med användning av anvisad Säkerhetslösning accepterat Kreditavtalets innehåll. För avtal om Kredit som ingås på distans gäller ångerrätt enligt konsumentkreditlagen. Information om ångerrätten och hur den utnyttjas framgår av blanketten Standardiserad Europeisk Konsumentkreditinformation och av Kreditavtalet. Ångerrätt gäller inte för Kredit som är förenad med panträtt i fast egendom, tomträtt, bostadsrätt eller liknande.

Banken rekommenderar att Kunden gör en utskrift av Kreditavtalet, inklusive eventuella bilagor och Allmänna villkor. Om Kunden inte har sådan möjlighet kan Kunden utan kostnad erhålla utskrift på närmaste Nordeakontor eller beställa utskrift hos Nordea kundcenter, telefon 0771 – 22 44 88.

#### 16. Medanvändare

Kunden får inte utan Bankens medgivande företräda annan (t.ex. genom fullmakt) i Nordea via Internet eller telefon och Anslutna tjänster eller låta sig själv företrädas av annan vid kontakt med Banken i Nordea via Internet och telefon och Anslutna tjänster.

Oaktat vad som stadgas i första stycket, kan Banken enligt överenskommelse med Kunden, utföra uppdrag lämnade av Medanvändare enligt uppgifter i tillägget till Avtalet, se Tillägg till Avtal om Nordea via Internet och telefon.

Det ankommer inte på Banken att vid utförandet av sådant uppdrag, för uppdragets giltighet i förhållande till Banken, kontrollera om det föreligger något uppdragsförhållande mellan Kunden och Medanvändaren.

Kunden kan när som helst, genom meddelande till Banken, återkalla Bankens rätt att utföra uppdrag lämnade av Medanvändare.

#### 17. Omyndig Kund

Om Kunden är förmyndare för omyndig kan Kunden företräda den omyndige och teckna avtal för den omyndiges anslutning till olika tjänster i Banken. Banken bestämmer vilka tjänster som är möjliga att teckna avtal till på detta sätt.

Banken äger rätt att med bindande verkan för den omyndige utgå ifrån att sådant tecknande av avtal om anslutning till tjänster i Banken uteslutande ägt rum

## Anslutning till Nordea via Internet och telefon, Allmänna villkor

för den omyndiges räkning och också, om den omyndige företräds av flera förmyndare, med bindande verkan för den omyndige, utgå från att sådant tecknande om anslutning av tjänster utförts av samtliga förmyndare i samförstånd. Förmyndarna äger rätt att säga upp sådan anslutning var för sig.

I den mån Kunden utför ett sådant tecknande av avtal för den omyndiges räkning genom Nordea via Internet och telefon som inte binder den omyndige är Kunden ersättningskyldig gentemot Banken med belopp som motsvarar den skada som därigenom tillfogas Banken. De beloppsbegränsningar som framgår av punkten 13 ovan gäller inte Kundens ansvar enligt denna punkt.

#### 18. Bankens rätt att vidta kontrollåtgärder

Banken har rätt att uppskjuta utförandet av ett uppdrag som Kunden begärt i Nordea via Internet och telefon om det, enligt Bankens bedömning, finns anledning att vidta särskilda åtgärder för att identifiera uppdragsgivaren eller verifiera uppdraget.

#### 19. Växelkurs

Vid betalningstransaktion i annan valuta än betalkontots sker valutaväxling innan betalningstransaktionen genomförs. Växelkursen som Banken använder utgörs av en referensväxelkurs, om inget annat avtalats. Som referensväxelkurs används den på valutamarknaden gällande växelkursen för köp respektive försäljning av valuta vid den tidpunkten då Banken genomför betalningstransaktionen. Referensväxelkurser kan erhållas preliminärt av Banken via Bankens kontor eller Kundcenter. Eftersom valutaväxlingen sker först när Banken genomför betalningstransaktionen och då till den på valutamarknaden gällande växelkursen kan växelkursen som används avvika från den preliminära kursen.

#### 20. Avtalstid och uppsägning med mera

Avtalet börjar gälla när Kunden undertecknat Avtalet eller signerat dessa allmänna villkor via Nordea via Internet och telefon. Avtalet gäller därefter tills vidare. Banken har rätt att säga upp Avtalet med två (2) månaders uppsägningstid. Om Kunden väsentligen åsidosatt sina skyldigheter har Banken rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande.

Kunden har alltid rätt att säga upp Nordea via Internet och telefon till upphörande per den dag Banken erhållit en av Kunden undertecknad uppsägning av Nordea via Internet och telefon. Eventuell uppsägningsavgift utgår i enlighet med Bankens vid var tid gällande prislista.

Om Kunden avlider upphör detta Avtal att gälla. Om Kunden försätts i konkurs eller om förvaltare enligt 11 kap 7 § föräldrabalken förordnas, upphör rätten för Kunden att utnyttja Nordea via Internet och telefon omedelbart, varvid Banken äger rätt att avsluta detta Avtal.

Banken har rätt att avbryta nyttjandet av Nordea via Internet och telefon och/eller säga upp Avtalet till omedelbart upphörande eller vid en senare tidpunkt som Banken bestämmer om:

- Kunden inte svarar på Bankens frågor eller på annat sätt inte bidrar till att Banken löpande uppnår kundkännedom,
- Misstanke föreligger, enligt Bankens bedömning, att Nordea via Internet och telefon kommer att användas för brottslig verksamhet eller i övrigt användas i strid med gällande lagstiftning,
- Kunden, enligt vad Banken har anledning att anta på annat sätt, handlar eller kommer att handla på ett sätt som kan orsaka Banken eller tredje man skada eller,
- Kunden blir listad på någon av de sanktionslistor avseende internationella sanktioner som Banken beaktar i sin verksamhet.

Enligt lag om betaltjänster har en konsument som är lagligen bosatt inom EU/EES rätt till ett betalkonto med grundläggande funktioner knutna till detta konto. I Banken är Personkonto ett sådant betalkonto samt att med grundläggande funktioner avses ett Nordea Electron kort som är knutet till detta konto samt Nordea via Internet och telefon med tillval betalningar. I de fall Avtalet om Nordea via Internet och telefon är en sådan grundläggande tjänst gäller följande uppsägningsgrunder: Avtalet om Personkontot, avtalet om Nordea Electron och avtalet om Nordea via Internet och telefon har Banken rätt att säga upp med två månaders uppsägningstid om det inte har förekommit några transaktioner på Personkontot under de senaste 24 månaderna eller om det finns särskilda skäl. Avtalet om Personkontot, avtalet om Nordea Electron och avtalet om Nordea via internet och telefon har Banken rätt att säga upp med omedelbar verkan om Kunden avsiktligt har använt Personkontot för olagliga ändamål eller Kunden lämnade felaktiga uppgifter för att få öppna Personkontot med grundläggande funktioner och korrekta uppgifter hade lett till att Kunden hade vägrats öppna ett sådant konto.

### **21. Bankens rätt att avbryta Nordea via Internet och telefon**

Banken har, utöver vad som framgår av punkt 20 ovan, rätt att avbryta Nordea via Internet och telefon för att underhålla eller uppdatera Nordea via Internet och telefon eller om det enligt Bankens uppfattning finns en påtaglig risk att Banken eller dess kunder lider skada genom att Banken fortsättningsvis tillhandahåller Nordea via Internet och telefon.

## **Anslutning till Nordea via Internet och telefon, Allmänna villkor**

Likaså har Banken rätt att avbryta Nordea via Internet och telefon vid misstanke om obehörigt utnyttjande, vid upprepade misslyckade inloggningsförsök, om Kunden använder Nordea via Internet och telefon på ett sätt som kan skada eller störa denna och vid åsidosättande av instruktioner, villkor eller bestämmelser för Nordea via Internet och telefon.

Om Banken kan förutse avbrottet och detta kan antas ha mer än ringa betydelse för Kunden skall Banken i skälig tid underrätta Kunden om avbrottet. Under rättelse kan bland annat ske genom att information om avbrottet lämnas via Internet och telefon.

### **22. Ändringar**

Banken har rätt att ändra omfattning och innehåll för Nordea via Internet och telefon och Anslutna tjänster. Är ändringen enligt Bankens bedömning inte att betrakta som obetydlig ska Kunden underrättas och Kunden har rätt att omedelbart säga upp Avtalet före den dag då ändringarna börjar gälla. Om uppsägning inte görs anses Kunden ha godkänt ändringarna.

Banken ska meddela ändringar i Avtalet minst två (2) månader innan de ska börja gälla i enlighet med punkt 27. Om Kunden inte godkänner ändringarna har Kunden rätt att omedelbart och avgiftsfritt säga upp Avtalet före den dag då ändringarna ska börja gälla. Om uppsägning inte görs anses Kunden ha godkänt ändringarna.

Ändringar av växelkurser som grundas på i enlighet med punkten 19 avtalad referensväxelkurs får tillämpas omedelbart utan underrättelse.

### **23. Begränsning av Bankens ansvar**

Banken är inte ansvarig för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om Banken själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd.

Skada, som uppkommit i andra fall än de ovan angivna ska inte ersättas av Banken om den varit normalt aktsam.

För genomförande av betaltjänster gäller, för den del av transaktionen som genomförs inom EU/EES, istället för vad som sägs i första och andra stycket i denna punkt, att Banken inte ansvarar i fall av osedvanliga eller oförutsägbara omständigheter som Banken, eller den Banken anlitat för genomförande av betaltjänst, inte har något inflytande över och vars konsekvenser hade varit omöjliga för Banken, eller den Banken anlitat, att avvärja trots alla ansträngningar. Ansvar för genomförande av betaltjänster enligt detta stycke

inträder inte heller då Banken, eller den Banken anlitat, handlar i enlighet med svensk lag eller unionsrätt.

Banken ansvarar inte i något fall för indirekt skada, om inte skadan orsakats av Bankens grova vårdslöshet.

Föreligger hinder för Banken att verkställa betalning eller att vidta annan åtgärd på grund av omständighet som anges i eller omfattas av denna punkt får åtgärden skjutas upp till dess hindret har upphört. I händelse av uppskjuten betalning ska Banken, om ränta är utfäst, betala ränta efter den räntesats som gällde på förfallodagen. Är ränta inte utfäst är Banken inte skyldig att betala ränta efter högre räntesats än den vid varje tid gällande referensräntan enligt 9 § räntelagen (1975:635) med ett tillägg av två procentenheter.

Är Banken till följd av omständighet som anges under första stycket eller omfattas av tredje stycket i denna punkt, förhindrad att ta emot betalning, har Banken för den tid under vilken hindret förelegat rätt till ränta endast enligt de villkor som gällde på förfallodagen.

### 24. Kommunikationsmedel mellan parterna, krav på Kundens utrustning och programvara

För att kunna använda Nordea via Internet och telefon krävs tonvalstelefon och/eller uppkoppling mot nätverk för datakommunikation (t.ex. Internet). För sådan uppkoppling krävs viss teknisk utrustning och tillgång till tekniska system såsom exempelvis kommunikationsutrustning, programvara samt Internetabonnemang. Banken utvecklar kontinuerligt funktionaliteten av Nordea via Internet och telefon varför Banken rekommenderar att Kunden använder operativsystem och webbläsare som uppdateras och stöds av tillverkarna. Vilka operativsystem och webbläsare som från tid till annan krävs för tillgång till Nordea via Internet och telefon framgår på Nordea.se.

Kunden ansvarar alltid själv för tillgång till den tekniska utrustning och programvara som krävs för att använda Nordea via Internet och telefon samt eventuella kostnader för sådan utrustning. Kunden ska visa normal aktsamhet vid användning av Nordea via Internet och telefon och skydda sin tekniska utrustning mot obehörigt nyttjande, bl.a. genom att använda tekniska skydds- och säkerhetsfunktioner, t.ex. antivirusprogram som uppdateras med automatik och brandvägg.

Programvara och säkerhetsutrustning som Banken tillhandahåller Kunden upplåts med dispositionsrätt. Någon äganderätt eller upphovsrätt tillkommer inte Kunden. Förutom i Avtalet angivna villkor gäller för dispositionsrätten de av tillverkaren medskickade villkoren.

Av Banken tillhandahållen programvara kan innehålla rutiner för kryptering och kan därför under vissa

omständigheter omfattas av särskilda regler om export och utförsel. Om Kunden avser att föra ut av Banken tillhandahållen programvara ur Sverige åligger det Kunden att kontrollera att detta är förenligt med gällande export- och utförselregler.

I vissa länder gäller en mycket sträng reglering avseende införsel, innehav och användning av programvara som innehåller krypteringsrutiner. Innan Kunden för in av Banken tillhandahållen programvara i annat land bör han därför kontrollera vilka regler som gäller i det landet.

### 25. Priser

Pris för Nordea via Internet och telefon utgår i enlighet med Bankens prislista, se Prisbilaga. Prislistan hålls tillgänglig på Bankens kontor samt på Bankens Internetsidor. Banken har rätt att debitera Kundens konton i Banken med det pris som Kunden ska betala.

### 26. Reklamation

Kunden ska snarast ta del av och granska den information om genomförda Betalningstransaktioner som lämnats eller gjorts tillgänglig för Kunden. Kunden ska så snart det kan ske från det att Kunden fått kännedom om att denne drabbats av fel i Nordea via Internet och telefon, felaktigt genomförda Betalningstransaktioner eller obehöriga transaktioner meddela Banken och begära rättelse ("reklamation"). Meddelande till Banken får dock aldrig ske senare än 13 månader efter att beloppet belastat kontot eller felet uppstod. Om Kunden inte reklamerar inom föreskriven tid får Kunden inte åberopa felet mot Banken.

Om Kunden nekar till att ha lämnat sitt samtycke till en genomförd Betalningstransaktion eller hävdar att Betalningstransaktionen inte genomförts på korrekt sätt, ska Kunden på Bankens begäran medverka till att Banken kan identifiera Betalningstransaktionen samt genomföra nödvändig utredning av den icke godkända och genomförda Betalningstransaktionen.

Om det finns en bestämmelse om reklamation i de särskilda villkoren för en Ansluten tjänst gäller den bestämmelsen istället för denna bestämmelse.

Kunden ska alltid underrätta Banken enligt ovan om en obehörig eller felaktigt genomförd transaktion har initierats genom en Tredjepartsaktör.

För reklamation av köp eller inlösen av fondandelar gäller kortare tid för reklamation i enlighet med vad som anges i allmänna villkor för handel med fondandelar respektive villkor för fondkonto för andelar i SICAV-bolag (fondföretag).

### 27. Meddelanden

Information och meddelanden som Banken lämnar till Kunden enligt dessa allmänna villkor, eller andra



allmänna villkor i vilka elektronisk kommunikation medges, får lämnas i enlighet med vad som framgår av denna klausul. Brev som Banken sänder till Kunden, ska anses ha nått Kunden senast på femte kalenderdagen efter avsändandet, om brevet sänts till den adress som är uppgiven till Banken eller som på annat sätt är känd för Banken. För Kund som har Internetbanken, annan internetbankstjänst eller internet-tjänst kan Banken lämna information och meddelanden via sådan kanal. Kunden anses ha fått del av information och meddelanden som Banken har lämnat på detta sätt när dessa gjorts tillgängliga av Banken.

Vid ändring av villkor ska ett meddelande om detta, som lämnas via en elektronisk kommunikationstjänst såsom Internetbanken, annan internetbankstjänst eller internettjänst, anses ha nått Kunden så snart meddelandet gjorts tillgängligt och banken uppmärksammat Kunden på detta med post eller ett elektroniskt meddelande såsom sms, e-post eller annan elektronisk notifiering.

Kunden ska omedelbart underrätta Banken om namn- och adressändring samt ändrat telefonnummer. Om Kunden vill ha annan adress än den som framgår av folkbokföringen ska detta anmälas skriftligen till Banken.

### 28. Överlåtelse

Kunden kan inte överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet till annan. Banken har rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta Avtal till annat företag inom Nordeakoncernen. Med Nordeakoncernen menas Nordea Bank Abp och dess dotterföretag.

### 29. Tillämplig lag

På Avtalet ska svensk rätt vara tillämplig och om talan väcks av Banken ska tvisten avgöras av svensk domstol. Banken har dock rätt att väcka talan vid domstol i annat land om Kunden har sin hemvist där eller har tillgångar i det landet.

### 30. Klagomål

Om Kunden är missnöjd med Bankens hantering av Nordea via Internet och telefon bör Kunden i första hand kontakta sin rådgivare i Banken, sitt lokala bankkontor eller kundservice. Möjlighet finns också att kontakta Bankens Kundombudsman. Önskar Kunden framföra ett klagomål bör detta vara skriftligt om ärendets beskaffenhet inte föranleder annat. Banken kan, när ett klagomål har framförts, kommunicera med Kunden via Internetbanken, brev, genom ett telefonsamtal eller i samband med ett fysiskt möte beroende på vad som bedöms lämpligt i det enskilda fallet. Vid tvist med Banken har Kunden möjlighet att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) som är en nämnd för alternativ tvistlösning. Adress ARN, Box 174, 101 23 Stockholm, [www.arn.se](http://www.arn.se). En anmälan till

## Anslutning till Nordea via Internet och telefon, Allmänna villkor

nämnden måste vara skriftlig. För att nämnden ska pröva ärendet finns vissa värde- och tidsgränser. Banken åtar sig att medverka i Allmänna Reklamationsnämndens behandling av tvisten.

En Kund som har ingått ett avtal med Banken via Internetbanken och där det har uppstått en tvist som Kunden inte har kunnat lösa med Banken har Kunden även rätt att använda EU:s onlineplattform för tvistlösning: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Mer information om tvistlösning online finns på [www.konsumenteuropa.se](http://www.konsumenteuropa.se).

### 31. Information om behandling av personuppgifter

Som personuppgiftsansvarig behandlar Banken personuppgifter för att leverera de produkter och tjänster som parterna kommit överens om och för andra ändamål t.ex. för att följa lagar och andra regler. För detaljerad information om behandlingen av personuppgifter, vänligen läs vidare i Bankens dataskyddspolicy som finns på följande länk [www.nordea.se/dataskyddspolicy](http://www.nordea.se/dataskyddspolicy). Dataskyddspolicyn innehåller information om den registrerades rättigheter i samband med behandlingen av personuppgifter, såsom rätten till information, rättelse, dataportabilitet, etc.

---

### Information om distansavtal om Internet och telefon

#### Allmänt

Ett distansavtal uppkommer när du och banken träffar avtal utan att träffas personligen vid avtalets ingående. Några exempel på distansavtal är avtal via Internet, via telefonbankstjänsten eller svar på brevtvskick/annons.

#### Priser, avgifter och debitering

Pris utgår enligt bankens prislista. Prislistan hålls tillgänglig på Nordeakontoren samt på [nordea.se/privat](http://nordea.se/privat). Avvikelse kan förekomma vid kampanjer eller i andra erbjudanden. Härutöver kan det tillkomma ytterligare skatter, avgifter eller kostnader som inte påförs eller betalas av banken.

#### Om du ångrar dig

Om du ångrar dig och inte längre önskar den avtalade tjänsten har du som konsument en rätt att frånträda det ingångna distansavtalet. Du har så kallad ångerrätt. Ångerrätten gäller inte de transaktioner, tjänster eller motsvarande som utförs under produktavtalet. Bestämmelserna om ångerrätt gäller inte heller om båda parterna på din begäran fullgjort sina förpliktelser.

**Ångerfrist**

Ångerfristen är 14 dagar och räknas från den dag då du ingått avtalet, t.ex. skrivit under kontraktet eller genom att godkänna de allmänna villkoren för tjänsten.

**Hur utnyttjar du ångerrätten?**

Innan ångerfristen har löpt ut ska du meddela banken att du vill utöva din ångerrätt. Det gör du lättast genom att skriva till/kontakta ditt bankkontor. Kontaktinformation hittar du på [nordea.se](http://nordea.se).

**När du utnyttjat ångerrätten?**

När du utnyttjat din ångerrätt ska du snarast, alltid senast inom 30 dagar, betala tillbaka de belopp och sända tillbaka det material som du fått av banken.

**Vad kostar det att ångra sig?**

Om du har utnyttjat din ångerrätt ska banken betala tillbaka vad du har betalat snarast, och senast 30 dagar från den dag då banken fick meddelandet om att du ångrat dig. Från det belopp som ska återbetalas får dock banken avräkna belopp som motsvarar den del av den finansiella tjänst som har tillhandahållits och även skäliga kostnader för tiden före det banken tog emot ditt meddelande om att avtalet frånträds.

När det gäller Internet och telefon med tillval betalar banken tillbaka den del av års- eller månadsavgiften som är debiterad och avser tiden efter det att du meddelat att avtalet ska frånträdas.

**Överenskommelse**

Enligt vad som sägs i punkterna 6 och 14 i de allmänna villkoren till avtalet om anslutning till Nordea via Internet och telefon ska även uppdrag och instruktioner lämnade med användande av säkerhetslösning tillhörande nedan angivna medanvändare anses bindande för kunden.

De skyldigheter som gäller för kunden enligt de allmänna villkoren för anslutning till Nordea via Internet och telefon och Anslutna tjänster gäller också för medanvändare. Banken kan alltså göra sina rättigheter enligt villkoren i detta avtal gällande mot kunden även i de fall det är Medanvändaren som vidtagit åtgärder eller varit försumlig.