

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 010-157 10 00
 E-post: Formulär för kontakt med banken finns på www.nordea.se.

Du är alltid välkommen att kontakta ditt bankkontor. Dessutom kan du som är ansluten till våra telefon- och Internetjänster även använda dessa kanaler. Samtliga telefonnummer och adresser finns på 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.

1.3 Icke-oberoende investeringsrådgivning m.m.

Banken erbjuder icke-oberoende rådgivning till sina kunder, vilket innebär att rådgivningen är baserad på och begränsad till huvudsakligen finansiella instrument utgivna av banken själv eller av bolag som banken har nära förbindelse med. Innan det att kunden mottar investeringsrådgivning måste kunden förse banken med tillräcklig, korrekt och aktuell information, om sin finansiella situation, om sin kunskap och erfarenhet av investeringar samt om sina mål och behov, för att banken ska kunna genomföra en lämplighetsbedömning innan ett investeringsråd ges. Banken kommer inte regelbundet bedöma lämpligheten avseende de finansiella instrumenten som banken rekommenderar kunden, om inte kunden och banken särskilt avtalat om det.

1.4 Språk vid kommunikation med banken

Banken använder normalt svenska i all dokumentation och allt informationsmaterial. Emellertid kan visst material förekomma på engelska, exempelvis vissa analyser från Nordea Markets eller ett prospekt för en viss strukturerad produkt. I kontakterna mellan kunderna och banken används svenska.

1.5 Rapporter från banken

För varje order banken utför för kunds räkning skickar banken en avräkningsnota med bland annat information om priset på det finansiella instrument som köpts eller sålts. För månadssparande i fonder får "icke-professionella kunder" en avräkningsnota kvartalsvis.

En gång per kvartal får kunderna en sammanställning över sina finansiella instrument eller likvida medel hos banken. Vidare kommer banken en gång per år lämna information om kostnader och avgifter som hänförs till finansiella instrument och värdepapperstjänster banken tillhandahåller.

För en "icke-professionell kund" som innehar ett konto skickar banken även information om vissa värdeminskningar på 10 %, enligt vad som närmare framgår av avtal mellan kunden och banken.

2 Kundkategorier - olika skydd

2.1 Allmänt

Banken ska enligt lagen om värdepappersmarknaden dela in alla kunder i kategorierna "professionell kund" eller "icke-professionell" kund, varvid vissa "professionella kunder" får behandlas som "jämbördiga motparter". Lagen ger sedan dessa kundkategorier olika nivåer av kundskydd. 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 kunderna i den här kategorin omfattar bl.a. följande:

- **Bankens informationsskyldighet:** Banken har en omfattande informationskyldighet. Dessa kunder ska t.ex. alltid få tydlig information om priser och avgifter för de finansiella instrument och värdepapperstjänster banken tillhandahåller. Banken sänder också olika typer av rapporter – se ovan "1.5. 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, risktolerans, 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 informationskyldighet:** Dessa kunder ska alltid få tydlig information om priser och avgifter för de finansiella instrument och värdepapperstjänster banken tillhandahåller. Banken sänder också olika typer av rapporter - se ovan "1.5. Rapporter från banken" - till dessa kunder. 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. Om begäran medför ett lägre kundskydd avgör banken 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.

3 Bankens ersättning vid förmedling av fondandelar - sammanfattning

Banken får för sin förmedling av fondandelar, förutom då sådan förmedling ingår i investeringstjänsten portföljförvaltning, ersättning från antingen:

- fondföretag som tillhör Nordeakoncernen ("Nordeainterna Fondföretag"), såsom Nordea Funds Ab och Nordea Investment Funds S.A., eller
- MFEX Mutual Funds Exchange AB ("MFEX"), som ingått avtal med företag 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 kan banken även få en ersättning baserad på förvaltningsresultatet, det vill säga hur väl fonden utvecklats, och fondens värde efter avgifter per fond.

I de fall banken har avtal om ersättning med externa fondbolag ger MFEX 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.

Banken kommer att lämna information till kunden om de ersättningar banken erhåller. Banken tar bara emot ersättning i de fall ersättningen är utformad för att höja kvaliteten på tjänsten till kunden.

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. Bankens tillhandahåller en sammanfattning av aktuella riktlinjer för icke-professionella kunder. Om du vill veta mer om de riktlinjer som gäller just nu samt ta del av sammanfattningen kan du gå in på 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.

- Banken ska vid all verksamhet handla uteslutande i kundens intresse, samt handla hederligt, rättvist och professionellt.
- 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, och banken har avlägsnat alla direkta samband mellan ersättning till personer som främst utför en viss verksamhet och ersättning som genereras av personer som i huvudsak utför en annan verksamhet, om det kan uppstå en intressekonflikt i samband med dessa verksamheter. Det finns även åtgärder för att förhindra eller begränsa att personer utövar opassande inflytande över det sätt på vilket en relevant person utför investerings- eller sidotjänster eller investeringsverksamhet.
- 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.
- Betalningar till och från tredje part är tillåtna under vissa förutsättningar, men får inte påverka bankens skyldigheter att agera i kundens bästa intresse och måste tydligt meddelas kunden i förväg.

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.

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 förvalta registrera 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 Särskilt om insättningsgaranti

Konto omfattas av den statliga insättningsgarantin enligt beslut av Riksgälden.

Varje kund har rätt till ersättning för sin sammanlagda kontobehållning i banken med ett belopp som motsvarar högst 950 000 kronor. Riksgälden ska göra ersättningen tillgänglig för kunden inom sju arbetsdagar från den dag banken försattes i konkurs eller Finansinspektionen beslutade att garantin ska träda in.

Utöver detta belopp kan kunden få ersättning för vissa särskilt angivna händelser, till exempel försäljning av privat bostad, avgångsvederlag, försäkringsersättning med högst 5 miljoner kronor.

Följande insättare, eller utländska motsvarigheter, kan inte få ersättning från garantin: banker, kreditmarknadsföretag, värdepappersbolag, försäkringsföretag, återförsäkringsföretag, understödsföreningar, finansiella institut enligt lagen om bank- och finansieringsrörelse (SFS 2004:297), värdepappersfonder eller alternativa investeringsfonder, pensionsfonder, pensionsstiftelser, landsting, kommuner eller statliga myndigheter.

7 Inspelning av telefonsamtal m.m.

Banken spelar in och bevarar telefonsamtal och annan elektronisk kommunikation som kan antas leda till transaktion, exempelvis i samband med att kunden lämnar banken uppdrag om handel eller instruktioner avseende kundens depå och anslutna konton. Kopior av inspelade samtal och bevarad elektronisk kommunikation med kunden kommer att finnas tillgängliga på begäran under en period på fem år. Kunden har rätt att på begäran få ta del av inspelade samtal och bevarad elektronisk kommunikation för vilket banken har rätt att ta ut en skälig avgift.

8 Klagomål m.m.

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