

## Nettbank Samleavtale

### Nettbankavtale mellom Nordea Bank Abp, filial i Norge og Kunden.

versjon 1.1.3

#### 1.0 Generelt

Nordea Bank Abp, filial i Norge (Nordea) tilbyr forskjellige elektroniske tjenester via telefon, Internett eller lignende medier (Nettjenester). Enkelte av Nettjenestene fordrer særskilte sikkerhetsløsninger, passord mv (Lukkede Tjenester).

Nettbankavtalen suppleres av bankens Generelle vilkår for inn-skudd og betalingstjenester. Ved motstrid går Nettbankavtalen foran Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester.

#### 1.1 Nettbankavtalen

Nettbankavtalen er en hovedavtale som åpner for å inngå under-liggende avtaler (Nettjenesteavtaler) om en eller flere av de Lukkede Tjenester som Nordea tilbyr over Internett eller lignende medier.

Kunder av Nettbanken vil få meldinger fra banken elektronisk. For eksempel vil kredittmeldinger, renteendringsbrev og kontoutskrifter sendes elektronisk til Kundens postkasse i Nettbanken. Dersom Kunden ønsker å motta alle meddelelser per brev, kan Kunden selv avbestille elektroniske meddelelser i Nettbanken.

#### 1.2 Nettjenesteavtaler mv

Nettjenesteavtalene er avtaler om de Lukkede Tjenester som Nordea tilbyr over Internett eller lignende medier. I tilfelle motstrid mellom Nettbankavtalen og en Nettjenesteavtale skal den enkelte Nettjenesteavtale gå foran. Nettjenesteavtalene er for tiden følgende:

- Avtale om Nettbetaling
- Avtale om Elektronisk Aksjehandel
- Avtale om Fondshandel på nett
- Avtale om Investortjenester på nett
- Avtale om eMarkets Trading
- Avtale om Trade Finance Net Services

Nettbankavtalen suppleres av brukerveiledninger for de Lukkede Tjenester.

I tillegg kan Kunden inngå avtale om forskjellige informasjons-tjenester. Spesielle vilkår og regler for de ulike Informasjons-tjenestene vil fremgå av beskrivelsen av tjenestene på Nordeas hjemmesider. Nordea vil kunne utvide og endre antall og typer av Informasjonstjenester.

Nordea vil kunne tilby flere Lukkede Tjenester. Dersom Kunden velger å ta disse i bruk aksepterer Kunden betingelsene som fremgår i Nettjenesteavtalen.

#### 1.3 Forutsetninger for tilgang til de Lukkede Tjenester

En forutsetning for tilgang til de Lukkede Tjenestene er at Kunden har undertegnet Nettbankavtalen. Øvrige forutsetninger for Kundens tilgang til og bruk av de Lukkede Tjenestene fremgår av den enkelte Nettjenesteavtale.

#### 1.4 Hvem som kan inngå Nettbankavtale

Nettbankavtalen kan i utgangspunktet inngås av privatpersoner og enkeltpersonforetak. Nærmere forutsetninger fremgår av den enkelte Nettjenesteavtale.

### 2.0 Sikkerhetsløsning mv.

#### 2.1 Sikkerhetsløsning

##### Avtaler og vilkår for Nettbank startpakke

For innlogging i Lukkede Tjenester benytter Nordea ulike sikkerhetsløsninger eller en kombinasjon av sikkerhetsløsninger.

Sikkerhetsløsningen kan for eksempel være elektroniske sertifikater, sikkerhetskort, applikasjoner på mobile enheter, enheter som sådan eller kun passord, koder og biometriske kjennetegn.

Sikkerhetsløsningene er personlige og skal ikke overdras eller på annen måte overlates til eller brukes av andre enn Kunden.

For enkelte sikkerhetsløsninger benyttes passord eller koder. I slike tilfeller vil Kunden kunne lage sitt eget passord eller få tilsendt passord og koder fra Banken.

Passord, personlige koder og andre sikkerhetsprosedyrer må ikke røpes for noen, heller ikke overfor politiet, Banken eller husstandsmedlemmer. Passordet må heller ikke noteres så det kan misbrukes av andre.

#### 2.2 Kundens øvrige plikter

Kunden er ansvarlig for straks å underrette Nordea ved mistanke om at uvedkommende har fått kjennskap til passordet.

Ved tap av sikkerhetskort, passord, koder eller mistanke om at de er på avveie må kunden snarest mulig melde fra til Nordea. Kunden skal umiddelbart melde fra til Nordea hvis kortet kommer til rette. Nordea skal gi skriftlig bekreftelse om at tapsmelding er mottatt.

Kunden har selv ansvar for eget utstyr, slik som programvare, maskinvare, PC, modem, kommunikasjonsutstyr samt annet tilhørende utstyr.

### 3.0 Ansvar, mislighold og heving

#### 3.1 Ansvar

Nordea er ikke ansvarlig for tap som skyldes forhold utenfor Nordeas kontroll, herunder ny lovgivning, beslutninger fra offentlige myndigheter, krig, streik, lockout, boikott, blokade, strømbrydd, feil eller brudd i elektroniske databehandlingssystemer eller telenett eller annen lignende omstendighet. Ved streik, lockout, boikott, blokade eller lignende gjelder dette selv om Nordea er part.

For øvrig gjelder ansvarsreglene i Nettjenesteavtalene.

#### 3.2 Mislighold

Mislighold foreligger dersom Kunden ikke lenger oppfyller forut-setningene i denne avtalen, ikke tilfredsstiller kravene til hvem som kan være kunde, ikke har overholdt sitt ansvar i henhold til avtalen eller brutt andre punkter i Nettbankavtalen. Det foreligger også mislighold dersom Kunden har brutt ett eller flere punkter i en Nettjenesteavtale.

#### 3.3 Heving

Dersom det foreligger vesentlig mislighold, har Nordea uten forut-gående varsel og med umiddelbar virkning rett til å heve Nettbankavtalen.

Tilsvarende hevingsadgang foreligger for de enkelte Nettjeneste-avtaler dersom det foreligger vesentlig mislighold i en eller flere av disse.

Dersom Kunden misligholder enten Nettbankavtalen eller en eller flere av Nettjenesteavtalene vil Nordea vurdere på saklig grunnlag, hvorvidt samtlige av avtalene skal heves. Vilkår for heving av en Lukket Nettjeneste fremgår av den enkelte Nettjenesteavtale.

### 4.0 Oppsigelse og opphør

Kunden kan uten forhåndsvarsel si opp Nettbankavtalen, med mindre annet særskilt er avtalt. Nordea kan si opp Nettbank-avtalen med minst to måneders varsel dersom det foreligger saklig grunn. Den enkelte Nettjenesteavtale kan ha kortere frist.

Virkningene av oppsigelsen er at kunden ikke lenger vil ha tilgang til de Lukkede Tjenestene.

I oppsigelsestiden skal partene medvirke til at eventuelle gjenstående forpliktelser i henhold til Nettjenesteavtalene utføres. I oppsigelsestiden har ikke Kunden anledning til å anmode Nordea om å utføre tjenester under Nettjenesteavtalene. Dersom Kunden under en Nettjenesteavtale forut for oppsigelsen har anmodet Nordea om å utføre en eller flere tjenester som først skal utføres etter oppsigelsestidens utløp, er det Kundens ansvar å sørge for at disse tjenestene blir utført på annen måte.

Dersom kundeforholdet i Nordea opphører, opphøres også nett-bankavtalen og de tilknyttede nettjenesteavtalene.

### 5.0 Meddelelser

Nordea kan gi meddelelser i brev eller elektronisk. Ved inngåelse av Nettbankavtalen samtykker Kunden til at meldinger om nyheter og endringer i avtalevilkår for Kundens produkter i Nordea med-deles elektronisk.

Meddelelser fra Kunden til Nordea vedrørende forhold under Nettbankavtalen skal sendes til:

Nordea Bank Abp, filial i Norge  
Nettbank  
Postboks 1166 Sentrum  
0107 Oslo

Eller: send e-post på [www.nordea.no/kontakt](http://www.nordea.no/kontakt)

Dersom melding er sendt elektronisk, anses den mottatt når Kunden har mottatt bekreftelse fra Nordea.

### 6.0 Endringer i denne avtale

Nordea har rett til ensidig å endre innhold og omfang av denne avtalen.

Endringer uten betydning for Kunden, vil ikke bli varslet og kan iverksettes umiddelbart. Endringer av betydning vil bli varslet og skal virke overfor Kunden fra og med 2 mnd etter at Nordea i brev eller elektronisk har varslet Kunden.

Om Kunden ikke godtar endringen har Kunden rett til å si opp denne avtalen senest med virkning fra endringenes ikrafttreden.

Virkningene av oppsigelsen er at Kunden ikke lenger vil ha tilgang til de Lukkede Tjenestene.

### 7.0 Priser mv

De til enhver tid gjeldende priser for etablering og bruk finnes på bankens nettsider, men kan også fås ved henvendelse til Nordea. For enkelte av de Lukkede Tjenestene fremgår prisene av den enkelte Nettjenesteavtale.

De til enhver tid gjeldende priser for etablering og bruk av de ulike Informasjonstjenestene fremgår av bankens prisliste og/eller Kundens kontoutskrift

Kunden samtykker i at Nordea belaster konto for de avtalte priser.

### 8.0 Reklamasjon

Dersom det er skjedd en feil ved utførelsen av en Lukket Tjeneste skal Kunden uten ugrunnet opphold underrette Nordea om dette og opplyse hva feilen gjelder (reklamasjon).

### 9.0 Personopplysninger

Nordea er behandlingsansvarlig for personopplysninger som behandles for å levere de produkter og tjenester som er avtalt mellom partene, samt for andre formål slik som for å oppfylle rettslige forpliktelser. For detaljert informasjon om behandling av personopplysninger, se Nordeas personvernpolicy som er tilgjengelig på [nordea.no](http://nordea.no). Personvernpolicyen inneholder informasjon om rettigheter i forbindelse med behandlingen av personopplysninger, slik som rett til innsyn, korrigering, dataportabilitet med videre.

### 10.0 Opphavsrett mv

Utlevert programvare, sikkerhetsutstyr, veiledninger, innhold på Nordeas internettsider mv skal ikke endres, kopieres, publiseres eller gjøres tilgjengelig for andre uten skriftlig samtykke fra Nordea.

Kunden kan heller ikke uten Nordeas skriftlige samtykke, gi sammendrag av den informasjonen som Kunden finner på Nordeas internettsider til andre.

Utskrifter og kopiering til harddisk av informasjon til eget bruk er tillatt.

### 11.0 Tvisteløsning - Finansklagenemnda

Oppstår det tvist mellom Kunden og Nordea, kan kunden bringe saken inn for Finansklagenemnda for uttalelse, når nemnda er kompetent i tvisten og Kunden har saklig interesse i å få nemndas uttalelse.

### 12.0 Om Nordeas virksomhet, tillatelser og tilsynsmyndighet

Nordeas hovedaktivitet er bank- og finansieringsvirksomhet, med tillatelse til å drive slik virksomhet i Norge. Banken står under tilsyn av Den Europeiske sentralbanken (ECB), Finanstilsynet i Finland og, når det gjelder enkelte deler av den norske filialens virksomhet, også av Finanstilsynet i Norge. Banken er registrert i blant annet Foretaksregisteret og foretaksnummer fremgår av bankens avtaler og på bankens nettsider. Banken er ikke merverdiavgiftspliktig med hensyn til kontohold og betalingstjenester.

Bankens virksomhet med mottak av innskudd, kontohold og ytelse av betalingstjenester er bl.a. regulert i finansforetaksloven, betalingssystemloven og finansavtaleloven. Disse lovene er elektronisk tilgjengelig på [www.lovdatabank.no](http://www.lovdatabank.no).

## Avtalevilkår for PersonBankID

versjon 1.0.2

### 1. Kort beskrivelse av tjenesten

PersonBankID er ett eller flere elektronisk(e) sertifikat(er) som en sertifikatholder (heretter benevnt Kunden) kan benytte for å lage elektroniske signaturer som skal sikre elektronisk meldingsutveksling, herunder elektronisk avtaleinngåelse. Sikring skjer ved at den elektroniske signaturen bekrefter avsenderens identitet, knytter meldingen til avsender og gjør det mulig å oppdage endringer i meldingen. PersonBankID kan brukes ved elektronisk kommunikasjon med sertifikatutsteder (heretter benevnt Banken), andre banker og BankID brukersteder.

Banken er registrert hos Post- og teletilsynet som utsteder av kvalifiserte sertifikater og skal følge de regler som er fastsatt i lov 15. juni 2001 nr 81 om elektronisk signatur herunder ansvarsreglene i lovens § 22.

Spørsmål og andre henvendelser vedrørende BankID rettes til Banken.

### 2. Hvem kan få BankID personsertifikat

PersonBankID kan utstedes til fysiske personer som har eller disponerer en konto i Banken.

Banken kan avslå å utstede PersonBankID når saklig grunn foreligger.

### 3. Priser og prisinformasjon

Kostnader ved å få utstedt, ha og bruke PersonBankID fremgår av Bankens gjeldende prisliste og/eller opplyses på annen egnet måte.

### 4. Legitimasjonskontroll og krav til legitimasjonsdokumenter

Ved utstedelse av PersonBankID skal Kunden legitimere seg og bekrefte riktigheten av oppgitte opplysninger. Slik identifisering skal skje ved personlig fremmøte hos Banken eller representant for denne, med mindre Kunden allerede er identifisert ved personlig fremmøte gjennom eksisterende kunde-/kontoforhold i Banken. Kontrollen skjer etter reglene i hvitvaskingslovgivningen og e-signaturlovgivningen.

Banken vil kreve at Kunden i forbindelse med Bankens legitimasjonskontroll fremlegger gyldig norsk pass, dokument likestilt med norsk pass, eller utenlandsk pass.

Kunden skal snarest mulig varsle Banken ved navn- og adresseendringer og endringer i andre opplysninger som Kunden har gitt Banken under dette avtaleforholdet.

### 5. Utlevering av PersonBankID. Brukerdokumentasjon og sikkerhetsprosedyrer

Nødvendig brukerdokumentasjon og utstyr for bruk av PersonBankID vil være tilgjengelig for eller bli utlevert til Kunden på anvist måte.

Informasjon og veiledning om prosedyrene for bruk, fornyelse og sperring av PersonBankID vil fremgå av brukerdokumentasjonen som er tilgjengelig gjennom Kundens nettbank. Brukerdokumentasjonen vil også inneholde sikkerhetsprosedyrer herunder rutiner for sikkerhetskopiering og informasjon om virusbeskyttelse samt eventuelle beløpsbegrensninger og grenser for bankens ansvar ved bruk av PersonBankID.

Kunden må gjøre seg kjent med dokumentasjonen før tjenesten tas i bruk og rette seg etter anvisningene. Kunden må ikke gjøre endringer i PersonBankID, programvare eller dokumentasjon.

Kunden må sammen med PersonBankID benytte slik programvare, maskinutrustning eller det sikkerhetsutstyr som banken spesifiserer. Banken kan stille nye krav til programvare/maskinutrustning/sikkerhetsutstyr dersom dette er nødvendig av sikkerhetsmessige grunner eller ved nødvendige oppgraderinger av PersonBankID.

### 6. Anvendelsesområdet for BankID

PersonBankID kan benyttes fra en datamaskin eller en mobiltelefon/SIM-kort for pålogging i nettbank og til identifisering og signering i forbindelse med elektronisk meldingsforsendelse, avtaleinngåelse og annen form for nettbasert elektronisk kommunikasjon med Banken og andre brukersteder som har tilrettelagt for bruk av BankID. Dette forutsetter at brukerstedet har inngått avtale med bank om bruk av BankID.

En BankID skal ikke benyttes som grunnlag for å få utstedt en fysisk eller en ny elektronisk legitimasjon.

Dersom banken utvider eller begrenser anvendelsesområdet for PersonBankID herunder beløpsmessige begrensninger, vil Kunden motta varsel om dette. Anvendelsesområdet er nærmere beskrevet i brukerdokumentasjonen.

Kunden må selv lagre/arkivere elektroniske meldinger/inngåtte avtaler sikret ved PersonBankID, da banken for tiden ikke tilbyr noen lagrings-/arkiveringstjenester med sikte på å dokumentere slike meldinger i ettertid.

### 7. Behandling av personopplysninger

Banken vil i forbindelse med utstedelse og bruk av PersonBankID innhente og registrere opplysninger om Kunden. Slike personopplysninger innhentes direkte fra Kunden selv, fra Bankens eget kunderegister og fra andre banker i forbindelse med bruken av PersonBankID.

Personopplysningsloven av 14. april 2000 nr. 31 inneholder regler om registrering og annen form for behandling av personopplysninger. På denne bakgrunn har Banken utarbeidet Generelle regler om bankens behandling av personopplysninger (kundeopplysninger).

### 8. Opplysninger i PersonBankID. Utlevering av opplysninger til andre

PersonBankID inneholder følgende opplysninger:

- Angivelse av sertifikatutsteder
- Opplysninger om Kundens navn og fødselsdato. Kallenavn eller pseudonym skal ikke anvendes
- Unik identifikator for identifisering av Kunden
- Gyldighetsperiode for PersonBankID
- Data som er nødvendig for fremstilling av Kundens digitale signatur og verifisering av denne
- Sertifikatutsteders digitale signatur
- Data som entydig identifiserer det enkelte PersonBankID (serienummer).
- Angivelse av PersonBankID som kvalifisert sertifikat
- Angivelse av den bank som inngår avtale med Kunden.
- Angivelse av beløpsmessig bruksbegrensning

Ved bruk av PersonBankID vil disse opplysningene inngå i meldingsutvekslingen og kan gjøres tilgjengelig for meldingsmottaker herunder brukersteder.

## Nettbank Samleavtale

For å oppnå sikker identifisering av Kunden i forbindelse med Kundens bruk av PersonBankID, vil Banken for kontrollformål utlevere Kundens fødselsnummer til brukersteder som Kunden har oppgitt fødselsnummer til eller som allerede har Kundens fødselsnummer lovlig registrert hos seg.

Andre opplysninger om Kunden vil kun bli utlevert til meldingsmottaker herunder brukersteder så fremt Banken har lovbestemt opplysningsplikt eller det foreligger et uttrykkelig samtykke fra Kunden, jf. forøvrig personopplysningsloven §§ 8, 9 og 11 og lov om elektronisk signatur § 7.

### 9. Vern om passord og andre sikkerhetsprosedyrer

PersonBankID er personlig og skal ikke overdras eller på annen måte overlates til eller brukes av andre enn Kunden. Passord, personlige koder og andre sikkerhetsprosedyrer må ikke røpes for noen, heller ikke overfor politiet, Banken eller husstandsmedlemmer. Kunden skal benytte oppdaterte antivirusprogrammer, annet anbefalt sikkerhetsutstyr/-programmer og for øvrig følge Bankens sikkerhetsveiledning.

For å ivareta sikkerheten ved bruk av PersonBankID og motvirke straffbare handlinger kan Banken som ett av flere sikkerhetstiltak identifisere den datamaskin som Kunden anvender ved bruk av PersonBankID. Informasjon om datamaskinen, IP-adresse og eventuelle avvik fra normalt brukermiljø vil kunne anvendes for å motvirke og eventuelt følge opp straffbare handlinger rettet mot Kunden og/eller Banken. Slik informasjon vil ikke bli utlevert med mindre Kunden samtykker i slik utlevering eller utlevering er hjemlet i lov.

### 10. Melding om tap

Kunden må underrette Banken eller Bankens utpekte medhjelper snarest mulig etter at Kunden har fått kjennskap til eller mistanke om at PersonBankID og/eller tilhørende passord og personlig kode er kommet bort eller at uvedkommende har fått kjennskap til passord/personlig kode. Kunden skal benytte de meldingsmuligheter Banken har stilt til disposisjon, og forøvrig bistå på en slik måte at PersonBankID så raskt som mulig blir sperret. Kunden skal ikke anvende PersonBankID etter at slik mistanke eller kunnskap har oppstått.

Ved slik melding skal Banken eller Bankens medhjelper bekrefte overfor Kunden at meldingen er mottatt. Bekreftelsen skal blant annet inneholde en referanse til mottatt melding. Dersom Banken ikke kan dokumentere at meldingssystemet fungerte som det skulle innenfor det aktuelle tidsrom, skal Kundens forklaring vedrørende tapstidspunktet, samt når Banken eller Bankens medhjelper ble forsøkt underrettet, normalt legges til grunn.

Kunden vil ikke bli belastet for Bankens kostnader ved melding om tap og sperring av PersonBankID, med mindre det foreligger spesielle forhold på Kundens side, f.eks. gjentatte meldinger om tap. Banken kan imidlertid kreve vederlag for utstedelse av ny PersonBankID, så fremt tapet ikke skyldes forhold på Bankens side.

### 11. Sperring av PersonBankID

PersonBankID som er eller som kan forventes å bli misbrukt eller som ikke lenger inneholder riktige opplysninger, skal Banken påse blir sperret (suspendert eller tilbakekalt) for videre bruk. Sperring vil også kunne skje ved annen saklig grunn, bl.a. ved opphør av Kundens kontoforhold i Banken.

### 12. Kontroll av gyldig BankID (validering)

Banken vil påse at det blir etablert et system for gyldighetskontroll av alle BankID som er benyttet overfor Kunden.

Det vil av hensyn til slik gyldighetskontroll bli ført et register over gyldige BankID samt BankID som er suspendert eller tilbakekalt (sperret). De registrerte opplysninger vil bli oppbevart i minst 10 år etter at gyldighetsperioden for et BankID er utløpt eller etter at det er tilbakekalt.

Utstedere av BankID vil utveksle opplysninger om gyldige og suspenderte/tilbakekalte BankID. Opplysningene vil bare benyttes for å kontrollere om BankID er gyldig og til formål som er forenlig med bruken av BankID.

### 13. Ansvar ved misbruk av Kundens BankID

#### 13.1 BankID er misbrukt til belastning av Kundens konto

Dersom Kunden lider tap som følge av at BankID er benyttet i forbindelse med urettmessig belastning av Kundens konto i Banken, er Kunden etter ansvarsreglene i finansavtaleloven § 34, jf. §§ 36 og 37 ikke ansvarlig med mindre den som har foretatt disposisjonen, har legitimert seg i samsvar med reglene i kontoavtalen, og belastningen har vært mulig som følge av forsett eller grov uaktsomhet fra Kunden eller fra noen som etter kontoavtalen har rett til å belaste kontoen.

Kundens ansvar etter forrige avsnitt er begrenset til disponibelt beløp på kontoen på belastningstidspunktet. Er misbruk skjedd ved bruk av elektroniske betalingsinstrumenter innenlands, kan ansvaret heller ikke overskride belastningsgrenser som gjelder for den eller de bruksmåter som er benyttet. Begrensningene i Kundens ansvar gjelder ikke dersom Kunden eller noen som etter kontoavtalen har rett til å belaste kontoen, har medvirket forsettlig til at vedkommende kunne legitimere seg.

Kunden svarer ikke for andres urettmessige bruk som finner sted etter at Banken har fått varsel om forhold som skaper særlig fare for misbruk, som f.eks. at et betalingsinstrument er kommet bort eller at kode eller annen sikkerhetsprosedyre kan ha blitt tilgjengelig for uvedkommende. Kunden er likevel ansvarlig dersom Kunden eller noen som etter kontoavtalen har rett til å belaste kontoen, forsettlig har muliggjort bruken.

Uten hensyn til reglene foran, kan Banken holde Kunden ansvarlig for tap som skyldes at Kunden eller noen som etter kontoavtalen har rett til å belaste kontoen, har utvist eller medvirket til svik mot Banken.

Kundens ansvar etter dette punkt kan reduseres etter reglene i finansavtaleloven § 36.

#### 13.2 BankID er misbrukt på andre måter enn belastning av konto

Kunden vil etter alminnelige rettsregler kunne bli gjort ansvarlig for andre disposisjoner enn kontobelastning ved bruk av Kundens PersonBankID når dette er muliggjort ved forsettlig eller uaktsom handling eller unnlattelse fra Kundens side.

### 14. Ansvar der Kunden feilaktig har stolt på en annens BankID

Banken er erstatningsansvarlig for direkte tap Kunden har lidt som følge av at Kunden på feilaktig grunnlag har stolt på en annens BankID, dersom Banken, noen Banken hefter for (for eksempel en underleverandør eller medhjelper) eller en annen bank, har opptrådt uaktsomt i forbindelse med utstedelse, bruk eller validering av den aktuelle BankID.

## Nettbank Samleavtale

Ved følgende skadeårsaker må Banken godtgjøre at den eller andre som nevnt i første avsnitt, ikke har handlet uaktsomt ("omvendt bevisbyrde"):

- BankID ble utlevert til uvedkommende,
- de opplysninger som ble lagt inn i BankID ikke var korrekte på utstedelsestidspunktet,
- BankID ikke inneholdt alle opplysninger som kreves i henhold til denne avtalen,
- det ikke er benyttet forsvarlige produkter og systemer for utstedelse av BankID og fremstilling av digital signatur, eller
- en tapsmelding eller tilbakekall av BankID ikke ble registrert på korrekt måte og det av denne grunn ble gitt uriktig svar på en gyldighetskontroll.

For indirekte tap som Kunden har lidt, er Banken ansvarlig dersom tapet skyldes grov uaktsomhet eller forsett fra Bankens side.

Banken er likevel ikke erstatningsansvarlig for tap som skyldes at BankID har blitt brukt i strid med tydelige begrensninger i anvendelsesområde eller utover beløpsbegrensningen på NOK 100.000,- som fremgår av sertifikatet.

Bankens ansvar kan begrenses eller falle helt bort dersom Kunden benytter PersonBankID, programvare eller dokumentasjon i strid med denne avtale, herunder foretar uberettiget endring eller manipulering av PersonBankID eller programvare.

Bankens ansvar etter denne bestemmelse faller bort så langt Kunden har fått sitt tap dekket av andre, for eksempel av utsteder av det misbrukte sertifikat.

### 15. Kundens ansvar overfor Banken ved sikkerhetsbrudd

Bruker Kunden PersonBankID, programvare eller dokumentasjon i strid med denne avtale, herunder uberettiget endrer eller manipulerer PersonBankID eller programvare, kan Banken holde Kunden erstatningsansvarlig for Bankens tap som følge av dette. Med mindre Kunden har optrådt forsettlig eller grovt uaktsomt er Kundens ansvar overfor Banken begrenset til NOK 100.000,-.

### 16. Endring av avtalen og sikkerhetsprosedyrer

Er partene enige om det, kan avtalen endres. Endringen skjer i utgangspunktet på samme måte som ved inngåelse av ny avtale.

Banken kan likevel ensidig endre vilkårene med to ukers varsel i følgende tilfeller:

Dersom endringen ikke er til skade for Kunden  
Endringer av fastsatte priser til skade for Kunden

Dersom forhold hos Kunden eller sikkerhetsmessige forhold gjør det nødvendig, kan Banken uten forhåndsvarsel begrense bruksområdet for PersonBankID, senke beløpsmessige bruksbegrensninger og foreta andre endringer i sikkerhetsprosedyrer eller lignende. Banken skal snarest mulig etter endringen varsle Kunden om forholdet.

### 17. Opphør av avtalen

Kunden kan uten forhåndsvarsel si opp avtalen om PersonBankID med mindre annet særskilt er avtalt.

Banken kan si opp avtalen med minst fire ukers varsel dersom det foreligger saklig grunn og det ikke er særskilt avtalt lengre oppsigelsesfrist. Grunnen til oppsigelsen skal opplyses. Banken kan med øyeblikkelig virkning heve

avtalen ved vesentlig mislighold fra Kundens side. Grunnen til hevingen skal opplyses.

Ved opphør av avtalen, Kundens kontoforhold i Banken eller Banken på annet saklig grunnlag forlanger det, skal Kunden straks makulere all programvare og dokumentasjon som Kunden har mottatt for bruk av PersonBankID. PersonBankID vil samtidig bli sperret og gjort ugyldig for videre bruk.

### 18. Tvisteløsning – Bankklagenemnda

Oppstår det tvist mellom Kunden og Banken, kan Kunden bringe saken inn for Bankklagenemnda for uttalelse når nemnda er kompetent i tvisten og Kunden har saklig interesse i å få nemndas uttalelse.

# Nettbank Samleavtale

dette er en virkedag og ellers den påfølgende virkedag.

## Avtale om Nettbetaling mellom Nordea Abp, filial i Norge og kontohaver

Versjon 1.3.1

### 1. Kort beskrivelse av tjenesten

Tjenesten gir adgang til elektronisk å disponere kontoer, f.eks. gjennomføre betalinger, overføringer mellom egne konti, motta e-Fakturaer, Avtalegiro, opplysninger om kontoforholdet mv.

### 2. Kontoavtaler og priser

Nettbetalingsavtalen suppleres av bankens Nettbankavtale og Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester. Ved motstrid går Avtale om Nettbetaling foran Nettbankavtalen og Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester.

De til enhver tid gjeldende priser for etablering og bruk fremgår av bankens gjeldende prisliste og/eller Kundens kontoutskrift. Prisene finnes på bankens nettsider, men kan også fås ved henvendelse til Nordea.

### 3. Disponering av egne kontoer

Med mindre annet er avtalt, kan tjenesten benyttes til å disponere over kontoer der banken har registrert vedkommende som kontohaver. Dette gjelder også for kontoer som opprettes etter inngåelse av denne avtale.

I tillegg til dekningskontroll ved betaling av regninger, kan kontoen ikke belastes ut over den til enhver tid gjeldende beløpsgrense. Endring av beløpsgrensen kan gjøres på den måten banken har anvist.

### 4. Disponering av tredjemanns konto

Etter avtale med banken kan kontohaver benytte tjenesten for å disponere tredjemanns konto i banken. Vedkommende tredjemann må i så fall gi kontohaver fullmakt til dette samt inngå avtale med banken om at hans konto skal kunne disponeres på denne måten.

Når tredjemanns konto disponeres, gjelder den beløpsgrense som til enhver tid er fastsatt på tredjemanns konto. Disponenten har mulighet til å inngå avtale om AvtaleGiro og e-Faktura på vegne av tredjemann.

### 5. Bankens behandling av betalingsordren

Ved betaling av regning/faktura skal det referansenummer som identifiserer regningen/fakturaen hos mottaker (KID, fakturanummer/kundenummer eller lignende) oppgis, dersom dette finnes. Hvis KID ikke oppgis, kan kontohaver risikere at betalingen blir avvist.

Betalingsordre som ikke skal utføres straks, vil bli registrert på et forfallsregister for belastning på den dag kontohaver har angitt (avtalt belastningsdag). Betalingsordren ansees da mottatt av banken den angitte belastningsdagen hvis

Banken kan avvise betalingsordren dersom det er saklig grunn for det, blant annet dersom ordren ikke er gitt i samsvar med veiledningen som gis i tjenesten. Systemets kundedialog vil angi årsaken til avvisingen.

Kontohaver kan gjennom tjenesten be om at e-Faktura fra angitte fakturautstedere (betalingsmottakere) presenteres i nettbanken eller på annet avtalt medium istedenfor ved mottak av papirfaktura. Banken har intet ansvar for innholdet i de presenterte e-fakturaer. Har kunden tilgang til nettbanktjeneste også i annen bank, får kunden tilgang til e-Fakturaene også i denne nettbanken.

### 6. Tilbakekall og endring av betalingsordren

Dersom kontohaver ikke ønsker at banken skal gjennomføre en betalingsordre, kan kontohaver til og med dagen før avtalt belastningsdag, tilbakekalle ordren ved bruk av funksjoner i nettbanktjenesten eller ved henvendelse til banken.

Dersom ordren tilbakekalles er banken ikke ansvarlig for eventuell forsinkelsesrente, inkassogebyrer med videre som betalingsmottaker krever på grunn av stansingen

### 7. Feil fra kontohavers side ved utføring av betalingsordre

Har banken gjennomført en betalingstransaksjon til det kontonummer som kontohaver har angitt i betalingsordren, skal den anses å være korrekt gjennomført av banken med hensyn til hvem som er rett betalingsmottaker.

Banken har ikke ansvar for feil fra kontohaver da betalingsordren ble gitt, for eksempel feil mottakerkonto, feil KID-nummer, tastefeil eller lignende. Banken er likevel ansvarlig for feil i en betalingsordre gitt i bankens nettbaserte betalingstjeneste dersom denne ikke gir den sikkerhet mot slik feilbruk som en kunde eller allmennheten med rimelig kan vente. Banken er heller ikke ansvarlig dersom kontohaver bevisst har oversett en særskilt varslingsordning etablert for å hindre slik feilbruk. Det samme gjelder tap som skyldes forsettlig eller grovt uaktsom feilbruk fra kontohavers side.

Ved avgjørelsen av om tapet skyldes grovt uaktsomhet fra kundens side, skal det blant annet legges vekt på om slike krav til forsiktighet og egenkontroll som med rimelighet kan stilles til brukerne av nettbaserte betalingstjenester er blitt klart tilsidesatt, og i hvilken utstrekning den nettbaserte betalingstjenesten gir slik sikkerhet mot feilbruk som en kunde eller allmennheten med rimelighet kan forvente.

Selv om banken ikke er ansvarlig for at en betalingstransaksjon ikke er blitt gjennomført korrekt, vil banken likevel treffe rimelige tiltak for å få beløpet tilbakeført. Banken kan kreve gebyr av kontohaver for slik bistand.

## Avtalevilkår for BankAxxess

### 1. Kort beskrivelse av tjenesten

BankAxxess er en kontobasert betalingstjeneste som kan benyttes ved elektroniske fjernsalgsmetoder, typisk netthandel. Elektroniske fjernsalgsmetoder omfatter for eksempel bruk av telefon, internett, fjernsyn mv. Betalingen skjer ved at kontohaver (kjøper og betaler) tillater at kjøpsbeløpet belaste hans eller hennes bankkonto og overføres til betalingsmottakers (selgers) bankkonto. Betalingstjenesten sikres ved at både kontohaver (kjøper) og betalingsmottaker (selger) bruker BankID.

### 2. Kontohold og avtalevilkår. Bruk av BankID

Denne avtale suppleres av bankens Generelle vilkår for innskudd og betalingsoppdrag. I tilfelle motstrid går denne avtalen foran de generelle vilkår.

Kontohaver må ha inngått avtale med banken om BankID, som også supplerer denne avtalen. Avtale om BankID pålegger kontohaver blant annet vern om passord og andre sikkerhetsprosedyrer og melding om tap.

Kostnader ved bruk av BankAxxess fremgår av bankens gjeldende prislister, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte. Banken vil belaste avtalt **konto** for påløpte kostnader.

### 3. Betaling med BankAxxess

Ved bruk av BankAxxess belastes den konto som BankAxxess er knyttet til og beløpet blir overført til betalingsmottakers konto.

Når kontohaver har valgt BankAxxess som betalingsmåte i forbindelse med et kjøp, vil kontohaver motta forslag om en elektronisk belastningsfullmakt som må bekreftes med BankID. Betalingen (belastning av konto og overføring til betalingsmottaker) skjer på bestillingstidspunktet (kjøpet) eller senere, avhengig av hva som er avtalt mellom kontohaver og betalingsmottaker.

Tjenestedialogen (skjerm bildet) vil veilede kontohaver hvordan betalingsoppdraget gis.

Det er betalingsmottaker som tar initiativ til å gjennomføre betalingen (belastningen av konto), og banken kontrollerer ikke om dette skjer på det tidspunktet som kontohaver og betalingsmottaker har avtalt.

Hvis betaling skal skje mer enn to måneder etter kontohavers bekreftelse av belastningsfullmakten, skal betalingsmottaker sende kontohaver et varsel mellom 7 og 14 dager før belastningen.

### 4. Belastningsgrenser mv

BankAxxess kan benyttes innenfor angitte belastningsgrenser: NOK 100.000,- pr. belastning og maksimalt NOK 100.000,- over en tidsperiode på fire dager. Banken skal i avtaleperioden innhente aksept fra kontohaver ved endringer av belastningsgrenser til skade for kontohaver. Såfremt sikkerhetsmessige forhold gjør det nødvendig, kan banken uten hensyn til reglene foran begrense bruksområdet for BankAxxess, senke de ulike belastningsgrenser og foreta andre endringer i sikkerhetsprosedyrer eller lignende. Banken skal snarest mulig varsle kontohaveren om forholdet.

### 5. Tilbakekall av en bekreftet belastningsfullmakt

Dersom kontohaver ønsker å tilbakekalle eller endre en bekreftet belastningsfullmakt før kontoen er belastet, må

kontohaver ta dette opp med betalingsmottaker. Betalingsmottaker er i avtalen med sin bank, pålagt å bekrefte overfor kontohaver uten ugrunnet opphold at han vil etterkomme et slikt tilbakekall/ending. Hvis betalingsmottaker ikke etterkommer kontohavers tilbakekall/ending eller kontohaver har grunn til å tro at betalingsmottaker ikke vil etterkomme slikt tilbakekall/ending, kan kontohaver henvende seg til banken. Banken vil så vidt mulig medvirke til at betalingen ikke gjennomføres (stanses), blant annet ved å varsle betalingsmottakers bank om forholdet.

En betaling kan ikke i noe tilfelle stanses etter at den er sendt til bankenes avregningsentral.

Hvis kontohaver tilbakekaller et betalingsoppdrag vil dette kunne være et rettsbrudd overfor betalingsmottaker. Banken har intet ansvar verken overfor kontohaver eller betalingsmottaker dersom et betalingsoppdrag er uberettiget tilbakekalt.

### 6. Betalinger som ikke kan gjennomføres som forutsatt.

#### Manglende dekning

Kontohaver vil få beskjed gjennom tjenestedialogen (skjerm bildet) dersom betalingsoppdraget blir avvist, for eksempel dersom kontohavers eller betalingsmottakers BankID er ugyldig, kontohavers konto er sperret eller mangler dekning.

Hvis betaling skal skje på et senere tidspunkt enn ved bestilling, vil dekningskontroll først bli foretatt på betalingstidspunktet.

Dersom det på dette tidspunktet mangler dekning på kontohavers konto, kan banken foreta nye forsøk på å belaste kontoen i en periode på inntil 31 kalenderdager regnet fra den dag betaling skulle ha skjedd. Ved manglende dekning eller dersom det iverksettes gjentatte forsøk på belastning, vil kontohaver få melding om dette i Nettpost.

I tilfelle en betaling blir forsinket som følge av manglende dekning, vil kontohaver risikere at betalingsmottaker krever forsinkelsesrente. Dette vil bli tatt opp av betalingsmottaker direkte overfor kontohaver og blir ikke belastet gjennom BankAxxess.

### 7. Kvittering og egenkontroll

Kvitteringen som kontohaver får ved bruk av BankAxxess bør oppbevares for senere kontroll mot transaksjonsoversikten på tilsendt kontoutskrift. Kontohaver må melde fra til banken snarest mulig dersom opplysningene fra banken ikke er i samsvar med kontohavers egne noteringer.

### 8. Ansvar for andres misbruk av BankAxxess

Kontohavers ansvar i tilfelle andres uberettigede bruk av BankAxxess fremgår av Generelle vilkår for innskudd og betalingsoppdrag.