

Alminnelige forretningsvilkår for Nordea Bank Abp, filial i Norge ved ordreformidling og investeringsrådgivning

1. Innledning

Disse forretningsvilkår ("Forretningsvilkårene") er utarbeidet i henhold til verdipapirhandelloven¹ med tilhørende forskrifter. Begrep som definert i verdipapirhandelloven har tilsvarende betydning når de er benyttet i disse vilkår.

Nordea Bank Abp, filial i Norge er filial av Nordea Bank Abp («Nordea»).

Kunden anses å ha vedtatt Forretningsvilkårene som bindende for seg når kunden etter å ha mottatt vilkårene signerer avtale som vilkårene er en del av eller benytter seg av de investerings tjenester som omhandles i disse vilkår.

2. Kontaktinformasjon

Nordea Bank Abp, filial i Norge («Nordea Norge»)

Org.nr. 920058817
Essendropsgate 7
Postboks 1166 Sentrum
N-0107 Oslo
Telefon: 22 48 50 00

3. Hvilke tjenester Nordea Norge kan tilby

Nordea har konsesjon til å yte følgende investerings tjenester:

1. mottak og formidling av ordre på vegne av kunde i forbindelse med et eller flere finansielle instrumenter,
2. utførelse av ordre på vegne av kunde,
3. omsetning av finansielle instrumenter for egen regning,
4. investeringsrådgivning,
5. aktiv forvaltning av investors portefølje
6. plassering av offentlige tilbud som nevnt i verdipapirhandelloven kapittel 7, plassering av emisjoner, samt garantistillelse for fulltegning av emisjoner eller tilbud om kjøp av finansielle instrumenter.

Nordea Norge tilbyr de investerings tjenester som fremgår ovenfor, med unntak av aktiv forvaltning av investors portefølje.

4. Hva Forretningsvilkårene gjelder

Forretningsvilkårene gjelder for mottak og formidling av ordre på vegne av kunder i forbindelse med ett eller flere finansielle instrumenter (ordreformidling) og investeringsrådgivning, samt tjenester vedrørende transaksjoner i instrumenter som er beslektet med finansielle instrumenter.

For de investerings tjenester som utføres av Nordea Markets er det utarbeidet særskilte forretningsvilkår.

For kunder av Nordea Norge Private Banking, gjelder Forretningsvilkårene i tillegg til særskilt avtale om investeringsrådgivning. Ved eventuell motstrid mellom avtalen og forretningsvilkårene skal avtalen ha forrang. Nordea Norge er i tillegg forpliktet til å følge regler for god forretnings praksis.

Nordea Norge vil foreta lydopptak av samtlige telefonsamtaler i tilknytning til ytelse av følgende investerings- tjenester; mottak og formidling og investerings- rådgivning. Dette gjelder også interne samtaler som er tilknyttet slik ytelse. Nordea har ikke anledning til å yte nevnte investerings tjenester uten at telefoner som benyttes

Nordea er forpliktet til å utarbeide rutiner for dokumentasjon av kommunikasjon gjennom andre kommunikasjonskanaler når disse benyttes i tilknytning til ytelse av investerings tjenester.

Lydopptakene vil bli oppbevart av Nordea. Lydopptakene vil bli oppbevart i den tidsperiode som kreves etter gjeldende rett til enhver tid og vil normalt bli slettet etter utløpet av denne periode. Lydopptak med den enkelte kunde vil kunne gjenfinnes ved søk blant annet på tidspunkt for samtalen, inngående og utgående telefonnummer og hvilke ansatte i Nordea som utførte samtalen. Dokumentasjon for andre kommunikasjonskanaler vil også bli oppbevart og kunne gjenfinnes basert på kundens identitet, tidspunkt for kommunikasjon og den ansatte i Nordea som utførte kommunikasjonen.

Nordea kan bli pålagt å utlevere lydopptak og eller annen dokumentasjon knyttet til andre kommunikasjonskanaler til offentlige myndigheter og andre som kan kreve dette i medhold av lov. I tillegg vil lydopptak og annen dokumentasjon knyttet til andre kommunikasjonskanaler kunne bli utlevert til relevante klageorganer, blant annet i forbindelse med behandling av klagesaker fra kunden.

Kunden har rett til at lydopptak blir gjort tilgjengelig og til å se gjennom dokumentasjon som omhandler vedkommende. Nordea Norge vil på forespørsel fra Kunden gjøre dette tilgjengelig for Kunden, Nordea Norge har rett til å kreve en rimelig betaling for dette.

5. Tilsynsmyndighet

Nordea er underlagt tilsyn av Finansinspeksjonen i Finland (Adresse: Snellmangatan 6, PB 103, FI-00101 Helsingfors, Finland). Den virksomhet Nordea Norge utøver er underlagt tilsyn av Finanstilsynet (Adresse: Postboks 1187, 0107 Oslo).

6. Kundeklassifisering

Nordea Norge har plikt til å klassifisere sine kunder i kundekategorier, henholdsvis ikke-profesjonelle kunder og profesjonelle kunder. Det er gitt bestemmelser i lovgivning med relevant forskrift med kriterier for kategoriseringen. Nordea Norge vil informere alle aktuelle kunder skriftlig om i hvilken kategori de er klassifisert.

Klassifiseringen har betydning for omfanget av kunde beskyttelsen. Det stilles større krav til blant annet informasjon og rapportering til kunder klassifisert som ikke-profesjonelle enn til kunder klassifisert som profesjonelle. Videre har Nordea Norge i henhold plikt til å innhente opplysninger om kunden for å vurdere om tjenesten eller det aktuelle finansielle instrumentet/produktet er egnet eller hensiktsmessig for kunden, benevnt i forskrift som egnethetstest og hensiktsmessighets- test. Klassifiseringen har betydning for omfanget av disse testene samt for vurderingen av hva som vil utgjøre "beste utførelse" ved formidling av handler for kunden, se punkt 9.

Forretningsvilkårene gjelder for kunder klassifisert som profesjonelle kunder og ikke-profesjonelle kunder. Kunder klassifisert som profesjonelle anses likevel for å ha særlige forutsetninger for selv å vurdere de enkelte markedet, investerings- alternativer, handler og den rådgivning Nordea Norge yter. Profesjonelle kunder kan ikke påberope seg særskilte regler og vilkår som er fastsatt for å beskytte den ikke-profesjonelle kunde.

Kunden kan anmode Nordea Norge om å endre kundeklassifiseringen. Informasjon om slik

omklassifisering og om konsekvensene av dette kan fås ved henvendelse til Nordea Norge.

7. Kundens ansvar for opplysninger mv.

For å oppfylle kravet i lovgivningen om å foreta egnethets- og hensiktsmessighetstest, har Nordea Norge plikt til å innhente opplysninger fra kunden. Kunden forplikter seg til å gi Nordea Norge fyllestgjørende og korrekte opplysninger om egen finansiell stilling, kunnskap om og erfaring fra det aktuelle investeringsområdet, og investeringsmål som er relevant for de ønskede tjenester og finansielle instrumenter/produkter. Kunden forplikter seg også til å informere Nordea Norge dersom det skjer vesentlige endringer i opplysninger som tidligere er gitt.

Kunden er innforstått med at Nordea Norge er berettiget til å legge opplysningene gitt av kunden til grunn for sin vurdering av om tjenesten eller det finansielle instrumentet/produktet er egnet eller hensiktsmessig for kunden.

Nordea Norge Private Banking skal minst en gang årlig bedømme egnetheten av de anbefalinger som er gitt til kunden.

Videre er kunden innforstått med at dersom Nordea Norge ikke gis tilstrekkelige opplysninger, vil Nordea Norge ikke kunne avgjøre om tjenesten eller det finansielle instrumentet/produktet er hensiktsmessig eller egnet for kunden. Ved investeringsrådgivning vil kunden da bli informert om at den aktuelle tjenesten eller finansielle instrumentet ikke kan ytes. I forhold til ordreformidling vil kunden i slike tilfeller bli informert om at opplysningene som er gitt Nordea Norge er utilstrekkelige og at tjenesten eller produktet da er å anse som uhensiktsmessig. Dersom kunden til tross for slik advarsel fortsatt ønsker tjenesten eller produktet, vil den bli gjennomført.

8. Risiko

Kunden er innforstått med at investeringer i og handel med finansielle instrumenter og andre beslektede instrumenter er forbundet med risiko for tap. Den investerte kapital kan øke eller reduseres i verdi. Verdien av de finansielle instrumenter avhenger blant annet av svingninger i finansmarkedene. Historisk verdiutvikling og avkastning kan ikke benyttes som pålitelig indikator på fremtidig utvikling og avkastning på finansielle instrumenter. For mer detaljert informasjon om egenskaper knyttet til de ulike finansielle instrumenter samt til den risiko som er knyttet til handel med ulike finansielle instrumenter vises det til det relevante finansielle instruments faktaark og/eller nøkkelinformasjon. Lovpålagt informasjon vil bli oversendt kunden forut for Nordea Norges levering av tjenester til kunden dersom dette er påkrevd.

Kunden bør avstå fra å foreta investeringer i og handel med finansielle instrumenter og andre beslektede instrumenter dersom kunden selv ikke er innforstått med den risiko som er forbundet med slik investering eller handel. Kunden oppfordres til å søke råd hos Nordea Norge og andre relevante rådgivere og, etter behov, søke utfyllende informasjon i markedet før kunden tar sin beslutning.

9. Retningslinjer for ordreformidling

Kunden forplikter seg til å gi ordre om kjøp/salg eller andre transaksjoner skriftlig og/eller på annen avtalt måte dersom ikke annet fremgår av særskilt avtale om investeringsrådgivning. Inngivelse eller bekreftelse av ordre gjennom e-mail aksepteres

vanligvis ikke, bortsett fra i de tilfeller hvor det er særskilt avtalt.

Ved ordreinnleggelse direkte til Nordea Markets, vises det til Nordea Markets særskilte forretningsvilkår, samt til Nordea.no/mifid for ordreutførelsespolicy «Best execution» som skal sikre kunden best mulige betingelser for formidling av ordre.

Nordea Norge vil ikke være forpliktet til å formidle ordre Nordea Norge antar vil kunne medføre brudd på offentligrettslige lover eller regler fastsatt for den eller de aktuelle markedsplass(er).

10. Rapportering til kunder

Ved ordreformidling skal Nordea Norge:

- a) straks gi kunden de vesentlige opplysninger knyttet til utførelsen av ordren skriftlig og/eller på annen avtalt måte, f. eks. elektronisk kommunikasjon, og
- b) så snart som mulig, og senest første virkedag etter utførelsen, oversende kunden skriftlig og/eller på annen avtalt måte f.eks. elektronisk kommunikasjon, bekreftelse om at ordren er utført. Får Nordea Norge bekreftelse fra tredjemann, skal den oversendes kunden senest første virkedag etter at Nordea Norge mottok ordrebekreftelsen/sluttseddelen.

Første ledd bokstav b) gjelder ikke om ordrebekreftelsen/sluttseddelen inneholder samme informasjon som straks oversendes kunden fra annet foretak eller annen avdeling i Nordea Norge.

Utover dette og ved investeringsrådgivning vil kunden motta rapportering i henhold til den enhver tid gjeldende rett.

11. Klagebehandling

Nordea Norge har utarbeidet prosedyrer for behandling av klager. En klage skal tas på alvor og behandles raskt. Svar på klagen skal gis høy prioritet. Dersom klagen ikke kan besvares innen 14 dager, skal Nordea Norge innen den tid bekrefte mottakelsen av den og informere kunden om når vedkommende kan vente å få svar.

Om mulig kan Nordea svare kunden via den samme kanalen som kunden har benyttet. Kunden har imidlertid alltid rett til å få et skriftlig svar. Dersom en klage avvises helt eller delvis, skal svaret om nødvendig gis skriftlig og skal redegjøre for grunnen(e) til avgjørelsen.

Nordea Norge er for øvrig tilsluttet Finansklagenemnda.

12. Angrerett

Det er ikke angrerett etter gjeldende rett på de tjenester og handler i finansielle instrumenter som omfattes av Forretningsvilkårene.

13. Handel i utlandet

Dersom ordreformidlingen gjelder utenlandske finansielle instrumenter, henvises det med hensyn til handel og oppgjør til de handelsregler og oppgjørs- og leveringsbetingelser som er fastsatt i det land eller av den markedsplass hvor de finansielle

instrumentene er kjøpt eller solgt. For utenlandske finansielle instrumenter gjøres det oppmerksom på at det kan gjelde avvikende handelsregler og oppgjørs- og leveringsbetingelser.

14. Godtgjørelse

Ved ordreforvaltning vil det påløpe kurtasje, tegningskostnader etc. knyttet til det enkelte finansielle instrumentet.

For kunder av Nordea Norge Private Banking følger rådgivningshonoraret av særskilt avtale om investeringsrådgivning.

15. Reklamasjon

Kunden er forpliktet til å reklamere straks vedrørende eventuelle feil som fremkommer i kontoutskrift, porteføljeoversikt, transaksjonsoversikt eller lignende herunder uteblivelse av opplysninger i slike.

Nordea Norge er under ingen omstendighet ansvarlig for skade eller tap som kunne vært unngått dersom reklamasjon hadde skjedd umiddelbart.

16. Ansvar og ansvarsfritak

Alle handler kunden gjennomfører etter at det er innhentet råd fra Nordea Norge skjer etter kundens egen avgjørelse. Nordea Norge påtar seg under enhver omstendighet intet ansvar for rådgivningen dersom kunden helt eller delvis fraviker de råd Nordea Norge har gitt. Nordea Norge garanterer ikke for noe bestemt utfall av en kundes handel.

Nordea Norge eller dets ansatte er ikke ansvarlig for kundens tap så lenge Nordea Norge eller dets ansatte ved rådgivning eller ordreforvaltning har oppfylt alminnelige krav til aktsomhet. For de tilfeller der Nordea Norge har benyttet kredittinstitusjoner, verdipapirforetak, oppgjørssentraler, forvaltere eller andre tilsvarende norske eller utenlandske medhjelpere, vil Nordea Norge eller dets ansatte kun være ansvarlig for disse medhjelperes handlinger eller unnlatelser dersom Nordea Norge ikke har oppfylt alminnelige krav til aktsomhet ved utvelgelsen av sine medhjelpere. Dersom medhjelpere som nevnt i forrige punktum er benyttet etter ordre eller krav fra kunden påtar Nordea Norge seg intet ansvar for feil eller mislighold fra disse.

Nordea Norge påtar seg intet ansvar for indirekte skade eller tap som påføres kunden som følge av at kundens avtale(r) med tredjemann helt eller delvis faller bort eller ikke blir riktig oppfylt.

Nordea Norge er ikke ansvarlig for skade eller tap som skyldes hindring eller andre forhold utenfor Nordea Norges kontroll, herunder strømbrydd, feil eller brudd i elektroniske databehandlingssystemer eller telenett mv., brann, vannskade, streik, lovendringer, myndighetenes pålegg eller lignende omstendigheter.

17. Interessekonflikter og betaling fra tredjeparter

Nordea har retningslinjer for håndtering av interessekonflikter som beskriver Nordeas arbeid med å identifisere og håndtere interessekonflikter ved utførelse av investeringstjenester og investeringsvirksomhet. Disse retningslinjene er tilgjengelig på nordea.no/mifid, og har som hensikt å sørge for at kundens interesser blir ivarettatt og at regelverket vedrørende god forretningskikk overholdes.

Nordea Norge tilbyr investeringsrådgivning på ikke-uavhengig basis. Det innebærer at Nordea Norge gir råd om egne finansielle instrumenter og finansielle instrumenter tilbudt av produsenter eller distributører som Nordea har et samarbeid med. Nordea Norge kan ved investeringsrådgivning motta betaling fra

samarbeidspartnere. Når Nordea mottar betaling fra samarbeidspartnere er Nordea Norge forpliktet til å øke kvaliteten på den investeringstjenesten som tilbys kunden og til å overholde den til enhver tid gjeldende lovgivning vedrørende betaling fra tredjeparter.

Nordea Norge skal opplyse kunden om betaling fra samarbeidspartnere før investeringsrådgivningen. Alternativt etterskuddsvis dersom kunden ønsker en beregning for den aktuelle investeringen.

18. Sikkerhetsstillelse

Kunder skal få dekning for krav som skyldes bankens manglende evne til å tilbakebetale penger eller levere tilbake finansielle instrumenter som oppbevares, administreres og forvaltes av medlemmene i forbindelse med utøvelse av investeringstjenester og/eller visse tilleggstjenester.

Kunder av Nordea Norge vil ha sikkerhet i samsvar med finsk rett om investorbetjente. Dekning ytes med inntil EUR 20.000 pr. skadetilfelle for ikke-profesjonelle investorer, dog begrenset til 90 % for krav inntil EUR 20.000. Kunder av Nordea Norge vil også være dekket av Verdipapirforetakenes sikringsfond i Norge, som sammen med den finske investorbetjente vil gi både profesjonelle og ikke-profesjonelle kunder rett til en samlet dekning på inntil NOK 200.000 pr. skadetilfelle.

Sikkerheten dekker ikke krav som stammer fra transaksjoner omfattet av rettskraftig straffedom om hvitvasking av penger eller kunder som har ansvar for eller har dratt fordel av forhold som vedrører Nordea Norge, når slike forhold har forårsaket Nordea Norges økonomiske vanskeligheter eller bidratt til en forverring av Nordea Norges økonomiske situasjon. Sikkerheten dekker heller ikke krav fra finansinstitusjoner, kredittinstitusjoner, forsikrings-selskaper verdipapirforetak, verdipapirfond og andre foretak for kollektiv forvaltning, pensjonskasser og pensjonsfond, samt fra eventuelle konsernselskaper til Nordea Norge.

19. Tiltak mot hvitvasking av penger

Ved etablering av kundeforhold skal kunden gjennom legitimasjonskontroll mv. dokumentere sin identitet samt angi og dokumentere eventuelle fullmakts- eller representasjonsforhold, slik at Nordea Norge til enhver tid kan oppfylle sine plikter i henhold til regler som følge av tiltak mot hvitvasking av penger, slik disse til enhver tid gjelder.

Kunden er kjent med at Nordea Norge er eller kan være forpliktet til å gi offentlige myndigheter alle relevante opplysninger knyttet til kundeforholdet eller enkelttransaksjoner. Dette kan skje uten at kunden opplyses om at slike opplysninger er gitt.

20. Opplysningsplikt overfor myndigheter, klageorgan og andre

Nordea Norge vil uaktet lovbestemt taushetsplikt gi informasjon om kunden, kundens transaksjoner, innstående på klientkonto og annet til de myndighetsorganer som måtte kreve dette i medhold av gjeldende rett.

Kunden anses å ha samtykket i at opplysninger som er undergitt taushetsplikt også kan gis til de markeds plasser, oppgjørssentraler o.l. som måtte kreve dette i medhold av lov, forskrift eller andre regler fastsatt for disse organer. Likeledes anses kunden å ha samtykket i at slike opplysninger kan meddeles Finansklagenemnda der dette er påkrevet for behandlingen av klagesaker.

21. Endringer

Nordea Norge forbeholder seg rett til å endre Forretningsvilkårene. Vesentlige endringer får virkning fra det tidspunkt de skriftlig er meddelt kunden. Kunden anses å ha akseptert å motta melding om endringer per e-post dersom kunden har oppgitt e-post adresse til Nordea Norge. Andre endringer treer i kraft fra det tidspunktet de er publisert på Nordea Norges internettside. Endringer vil ikke ha virkning for ordre, handler, transaksjoner mv. som er formidlet eller gjennomført før tidspunktet for meddelelsen av endringene.

22. Meddelelser, språk og fullmakter

Kundens skriftlige meddelelser skal sendes pr. brev eller elektronisk kommunikasjon, med mindre annet fremgår av disse vilkår. I den grad kunden vet eller burde vite hvilken enhet i Nordea Norge som er rette mottaker, må meddelelsen sendes til vedkommende enhet og anses i motsatt tilfelle for ikke mottatt av Nordea Norge. Kunden kan i kommunikasjon med Nordea Norge benytte norsk eller engelsk.

Kunden skal ved etablering av forretningsforholdet meddele Nordea Norge personnummer/organisasjonsnummer, adresse, telefon- og telefaksnummer, eventuelle elektroniske adresser samt eventuelle fullmektiger. Det samme gjelder for bankkontoer og verdipapirkontoer i VPS eller annet tilsvarende register. Eventuelle endringer skal straks meddeles Nordea Norge skriftlig.

23. Tolkning

I tilfelle motstrid med lovgivning som kan fravikes ved avtale skal Forretningsvilkårene ha forrang.

I tilfelle der det henvises til lovgivning, andre regler eller disse vilkår skal dette forstås slik disse lover, regler og vilkår til enhver tid gjelder.

Vedrørende forholdet mellom Forretningsvilkårene og øvrige avtaler inngått mellom Nordea Norge og kunden, se punkt 4.

24. Verneting - lovvalg - tvisteløsning

Tvister i forholdet mellom kunden og Nordea Norge, herunder tvister som står i forbindelse med Forretningsvilkårene skal løses etter norsk rett med Oslo tingrett som (ikke-eksklusivt) verneting. Kunder med utenlandsk verneting fraskriver seg enhver eventuell rett til å motsette seg at søksmål som har tilknytning til disse forretningsvilkår fremmes for Oslo tingrett. Kunder med verneting i utlandet kan, uavhengig av overnevnte, saksøkes av Nordea Norge ved slikt verneting dersom Nordea Norge ønsker dette.

Dersom kunden ikke er tilfreds med klagebehandlingen hos Nordea Norge, kan kunden bringe spørsmål om forståelsen av Forretningsvilkårene og forhold i tilknytning til Nordea Norge inn for Finansklagenemnda. Kunden anses å ha samtykket i at opplysninger som er undergitt taushetsplikt også kan

gis til relevante klageorganer der dette er påkrevet for behandlingen av klagesaker. Nordea Norge kan gi nærmere informasjon om klagebehandlingen for de enkelte produkter. Utenlandske kunder, herunder nordmenn hjemmehørende i utlandet, som kan påberope seg lover eller regler som gir beskyttelse mot rettsforfølgelse fra Nordea Norge i relasjon til sine forpliktelser overfor Nordea Norge, fraskriver seg denne rett så langt dette ikke er i direkte strid med de aktuelle lover eller regler.

25. Personopplysningsloven

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. Den finnes på Nordea Norge sine hjemmesider. Personvernpolicyen inneholder informasjon om rettigheter i forbindelse med behandlingen av personopplysninger, slik som rett til innsyn, korrigering, dataportabilitet med videre.

Dersom kunden utleverer personopplysninger til Nordea, skal kunden informere de datasubjektene personopplysningene er knyttet til om nevnte personvernpolicy.

Oktober 2018