



Informasjonshefte

Bank uten internett

DNB

Hei

Samfunnet er i endring, og stadig flere tjenester blir digitalisert – også hos oss i DNB. Vi forstår at det kan være vanskelig for deg hvis du ikke bruker nettbank og kanskje ikke har tilgang til internett.

Det er viktig å kunne ta hånd om sin egen personlige økonomi, også uten digitale verktøy. For å gjøre det enklere for deg å få oversikt over hvilke tjenester vi tilbyr, har vi laget dette heftet, som vi har kalt Bank uten internett.

Alle tjenestene i heftet lar seg fint kombinere med bruk av nettbanken. Er du komfortabel med å bruke den, synes vi du skal fortsette med det. Det viktige er at du som kunde skal ha et alternativ dersom det digitale ikke fungerer for deg.

Ta kontakt med oss på telefon 23 02 10 50 eller på nærmeste bankkontor hvis du har spørsmål eller trenger hjelp med bestilling eller bruk av tjenestene.

Hilsen oss i DNB

Innhold

| | |
|---------------------------------|-------|
| Direktenummer | S. 4 |
| Kontoutskrift i posten | S. 4 |
| AvtaleGiro | S. 5 |
| BrevGiro | S. 6 |
| Kontofon og TeleGiro | S. 8 |
| SMS-tjenester og SMS-varslinger | S. 10 |
| Kontantuttak | S. 12 |
| Fremtidsfullmakt | S. 14 |
| Disponent | S. 15 |
| Verge | S. 16 |
| BankID | S. 17 |
| Ord og uttrykk | S. 18 |
| Prisliste | S. 19 |

Direktenummer for hjelp med hverdagsøkonomi

Vi ønsker å gi deg personlig betjening når du ringer oss og har opprettet et eget telefonnummer for deg som ikke bruker internett. Når du ringer **23 02 10 50**, kommer du rett til en hyggelig kundesrådgiver som vet at du ikke bruker våre digitale tjenester. Kundesrådgiveren er ekspert på tjenestene du finner i dette heftet, og er der for deg når du trenger hjelp.

Hvis du har spørsmål om lån, sparing, forsikring eller andre ting, må du fremdeles ringe det vanlige telefonnummeret vårt, **915 04800**.

Kontoutskrift i posten

Som Bank uten internett-kunde har du mulighet til å få kontoutskriften din tilsendt i posten hver måned. Alt du trenger å gjøre, er å ta kontakt med oss på telefon **23 02 10 50** eller nærmeste bankkontor, så ordner vi dette for deg.

Dersom du ikke har nettbank hos oss, men har en offentlig digital postkasse, som Digipost eller e-Boks, vil kontoutskriften din sendes dit.

AvtaleGiro

Mottar du fremdeles papirfakturaer? Velg heller automatisk betaling av regningene dine med AvtaleGiro.

AvtaleGiro er tilpasset deg som ønsker automatisk betaling av regningene dine. Vi sørger for at de faste regningene betales direkte fra konto på forfallsdato. Etter at betalingen er gjennomført, finner du bekreftelsen på kontoutskriften din.

Slik kommer du i gang

- Kontakt utsteder av regningen for å undersøke om de tilbyr betaling med AvtaleGiro.
- Fyll ut vedlagte bestillingsskjema og legg det i den frankerte konvolutten for å aktivere tjenesten.
- I feltet for KID fyller du ut KID-nummeret på den fakturaen du ønsker å betale med AvtaleGiro.
- Det kan ta 4-6 uker før betalingene går automatisk.
- Hvis du trenger hjelp til utfylling, ta kontakt med oss på 23 02 10 50 eller nærmeste bankkontor.

Vil du betale flere regninger med AvtaleGiro?

Hvis du vil bestille automatisk betaling av flere regninger med AvtaleGiro senere, kan du sende bestillingsskjemaet til Nets på adressen nedenfor:

NETS

AvtaleGiro svarkuponger

0045 Oslo

Prisen for AvtaleGiro er kr 0,-

Vi tar forbehold om prisendringer. Du finner en totaloversikt over priser bakerst i heftet.

BrevGiro

Med BrevGiro kan du betale regninger og overføre penger fra din hovedkonto til andre kontoer ved å sende giroblankettene i posten.

Slik kommer du i gang

- Bestill din BrevGiro-avtale ved å ringe oss på 23 02 10 50, eller kom innom nærmeste bankkontor.
- Etter noen dager mottar du BrevGiro-avtalen i posten.
- Signer avtalen. Denne signaturen vil være sammenligningsgrunnlaget for godkjenning av fremtidige innsendte giroer.
- Sammen med avtaledokumentene mottar du også en frankert og adressert konvolutt. Bruk denne for å sende inn signert avtaledokument.
- Etter 2-3 uker vil du motta følgesedler og konvolutter i posten, og du er klar til å ta i bruk BrevGiro.

Slik betaler du regninger

- Finn frem giroene du vil betale eller overføringene du vil gjøre.
- Noter antall giroer du sender inn på følgeseddelen og signer den.
- Legg alt i konvolutten, og send den i posten.
- Regningene betales fortløpende.

Kjekt å vite

- Hvis du skriver feil på en følgeseddel, må du ta en ny. Lag et kryss over den gamle og send den inn sammen med regningene du ønsker å betale. Da vet NETS, som er vår leverandør av tjenesten, til enhver tid hvor mange følgesedler du har igjen.
- Når du har færre enn åtte følgesedler igjen, vil du automatisk motta flere i posten.
- Samle sammen flere giroer og send dem samtidig. Da blir den totale portokostnaden mindre.
- Ved feil eller mangler vil BrevGiroen returneres til deg. Retur av BrevGiro koster kr 95,- per retur, så se over at alt er i orden før du poster konvolutten.

Pris kr 12,- per giro. Porto for innsendte konvolutter blir belastet konto ved månedsslutt.

Du finner en totaloversikt over priser bakerst i heftet. Vi tar forbehold om prisendringer.

Kontofon og TeleGiro

Kontofon

Ved å ringe **915 04800** og taste 1 for kontofontjenester kan du sjekke saldo og overføre penger mellom egne kontoer ved hjelp av telefonen, hele døgnet. Alt du trenger, er din personlige kode (fire siffer).

Kontofonavtale og personlig kode kan du bestille ved å ringe oss på **23 02 10 50**.

TeleGiro

Ved å ringe **915 04800** og taste 1 for kontofontjenester kan du også betale regninger. Denne tjenesten heter Telegiro. For å betale regninger ved bruk av TeleGiro trenger du en kodebrikke fra oss i tillegg til din personlige kode (fire siffer).

Hvis du ikke har kodebrikke, kan du bestille en ved å ringe oss på **23 02 10 50**.

På neste side har vi laget en oversikt over de ulike tjenestene du kan utføre med kontofonen, med tilhørende nummervalg.

Pris for kontofon og TeleGiro per 01.01.18 er 2,- kroner per oppringning. Eventuell kostnad til teleoperatør kommer i tillegg. Vi tar forbehold om prisendringer. Du finner en totaloversikt over priser bakerst i heftet.

Kontofonvalg

| | |
|---|--|
| Tast 1 Informasjon om konto | 11 Opplysninger om siste transaksjoner på konto 12 Opplysninger om annen konto |
| Tast 2 Betaling og overføringer | 21 Overføring mellom egne kontoer 22 TeleGiro (betale regning) 24 Betalinger som forfaller |
| Tast 3 Kode og innstillinger | 31 Saldo direkte (aktivering av telefonnummer*) 32 Endring av personlig kode 33 Endring av forhåndsvalgt konto |
| Tast 4 Opplysninger om sparing i fond | 49 Rådgivning og plassering |
| Tast 5 Mastercard | 51 Bevegelser etter siste kontoutdrag 52 Overføring til konto 53 Utestående saldo og disponibel kreditt 54 Bytte til annet kort 59 Rådgivning eller søknad om økning av kreditt |
| Tast 6 Forbruksfinansiering | 61 Siste transaksjoner 62 Overføring til konto 63 Utestående saldo og disponibel kreditt 69 Rådgivning eller søknad om økning av kreditt |
| Tast 9 Sperring av kort | |

* Ved å aktivere telefonnummeret ditt får du oppgitt siste transaksjoner og saldo uten å taste fødselsnummer og personlig kode hver gang du ringer.

SMS-tjenester og SMS-varslinger

Visste du at du kan utføre enkle banktjenester og motta varslinger per SMS? Ved å sende en SMS til 04800, med ett av kodeordene i tabellen nedenfor, vil du motta opplysningene umiddelbart på en SMS fra oss.

Du kan sjekke saldo og overføre mellom egne kontoer. Du kan også motta varslinger til din mobil hver gang for eksempel lønn, trygd eller pensjon kommer inn på konto.

SMS-tjenester og SMS-varslinger kan du bestille ved å ringe oss på 23 02 10 50, så hjelper vi deg i gang.

Pris per 01.01.18 er 2,- kroner per SMS. Eventuell kostnad til teleoperatør kommer i tillegg. Vi tar forbehold om prisendringer. Du finner en totaloversikt over priser bakerst i heftet.

SMS-varslinger

| | |
|-------------------------------------|---|
| Saldo under/over valgt grense | Få en SMS når disponibel saldo på konto har passert en valgt grense |
| Manglende dekning på konto | Få en SMS når det mangler dekning på valgt konto |
| Lønn, trygd og pensjon inn på konto | Få en SMS når det går lønn, trygd og pensjon inn på konto |
| Bruk av Mastercard | Få en SMS når ditt Mastercard er brukt i Norge og/eller i utlandet |
| Bruk av bankkort | Få en SMS når ditt bankkort er brukt i Norge og/eller i utlandet |

SMS-tjenester

| | |
|---|---|
| Sjekke saldo og transaksjoner på hovedkonto | S (eller SALDO) |
| Saldo og transaksjoner på en bestemt konto* | S <navnet du har gitt kontoen for SMS> |
| Saldo på alle kontoer* | K (eller KONTOOVERSIKT) |
| Saldo og transaksjoner på Mastercard* | S <SMS-navn på Mastercard> |
| Overfør mellom egne kontoer* | O <SMS-navn fra-konto> <SMS-navn til-konto> <beløp> |
| Overfør fra Mastercard til konto* | O <SMS-navn Mastercard> <SMS-navn til-konto> <beløp> |
| Total fondsbeholdning | FOND |
| Betalinger til forfall | BO (eller BETALINGSOVERSIKT) |

* Forutsetter at du har gitt kontoene dine et navn. Ring 23 02 10 50, eller kom innom nærmeste bankkontor, så hjelper vi deg.

Kontantuttak

Det er ikke lurt å gå rundt med store kontantbeløp på seg eller oppbevare dette hjemme. Vi anbefaler derfor at du bruker bankkort når du skal betale. Du betaler ikke gebyr når du betaler med kortet ditt i butikken, uansett beløp du handler for.

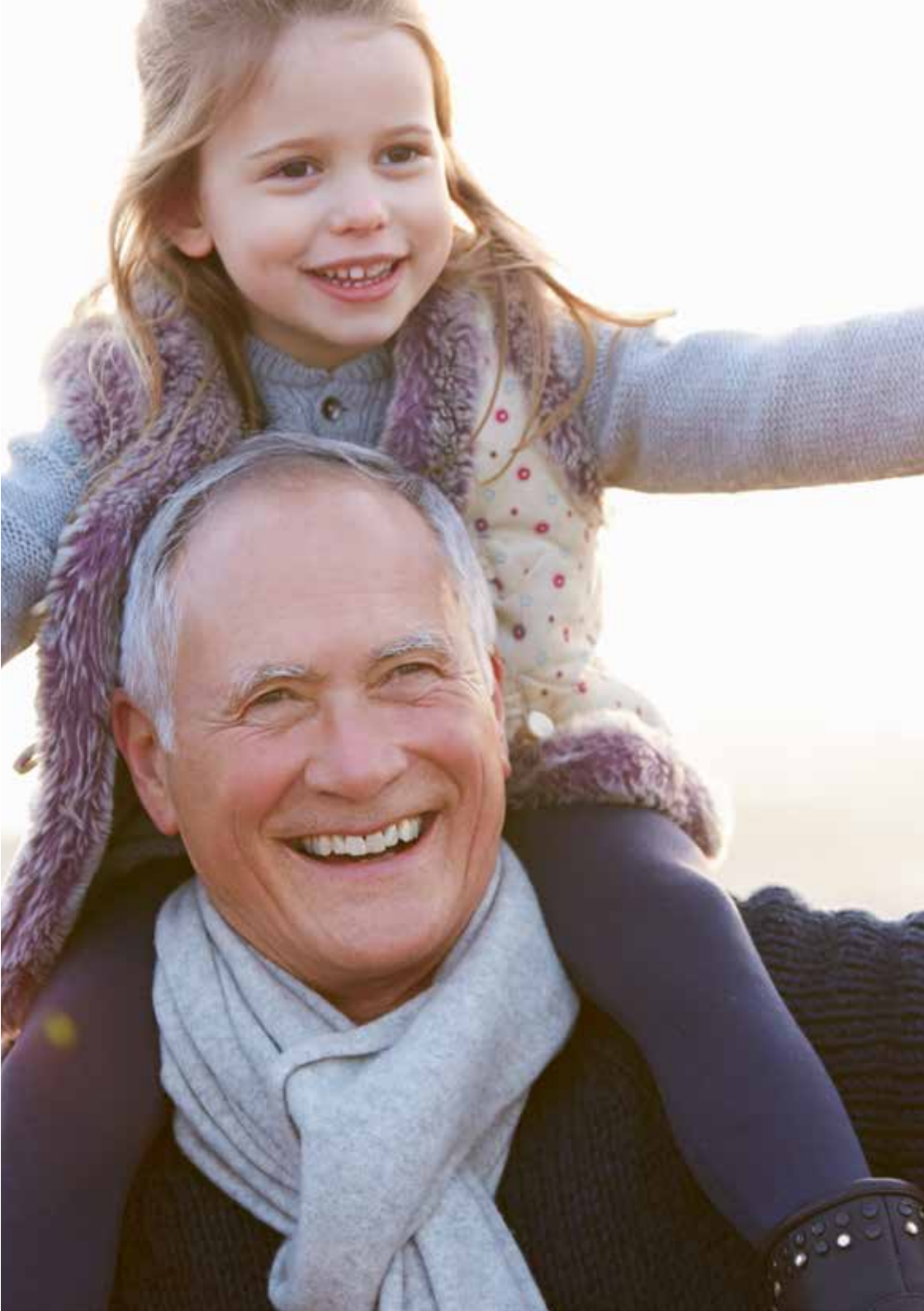
Hvis du likevel ønsker å ha kontanter tilgjengelig, finnes det flere alternativer for uttak. Det er også ulike gebyrer knyttet til de ulike alternativene. Uttak i minibank og Post i Butikk belastes med gebyr. Uttak i butikk samtidig som du betaler for varene du har kjøpt, belastes ikke med gebyr.

Priser for kontantuttak per 01.01.2018

| | |
|---------------------------------------|---------------|
| Uttak i minibank | kr 10,- |
| Uttak av utenlandsk valuta i minibank | kr 20,-* |
| Uttak Post i Butikk | kr 20,- |
| Uttak ved betaling i butikk | Ingen gebyrer |
| | |
| Betaling med kort | Ingen gebyrer |

Vi tar forbehold om prisendringer. Du finner en totaloversikt over priser bakerst i heftet.

* 10 kroner for valutakjøp fremkommer på kvitteringen, mens 10 kroner for generelt minibankuttak fremkommer først på månedlig kontoutskrift.



Fremtidsfullmakt

Planlegg for fremtiden

– opprett en fremtidsfullmakt i tide

Ingen vet hva fremtiden bringer. Forhåpentligvis klarer du å håndtere egen økonomi lenge, men hva vil skje dersom du plutselig blir alvorlig syk eller en ulykke inntreffer? Hvem tar ansvar for å betale regningene dine da?

En fremtidsfullmakt gir deg mulighet til å bestemme hvem som skal ivareta din økonomi og personlige interesser hvis du i fremtiden ikke lenger er i stand til det selv. Det vanligste er å velge et barn, en samboer eller ektefelle til fullmektig, men du står selv fritt til å velge. Det er viktig at det kommer tydelig frem i fullmakten hva den omfatter, og at den skal gjelde dersom det har inntruffet noe som gjør deg ute av stand til å ta egne beslutninger.

Det stilles en del krav til utforming av en fremtidsfullmakt for at den skal være gyldig. Dersom du tar kontakt med oss på **23 02 10 50** eller på nærmeste bankkontor, kan vi sende deg en fullmakt du selv kan fylle ut. Din signatur på fremtidsfullmakten må bevitnes av to personer over 18 år som ikke er i nær slekt med deg. Fortell dine nærmeste at du har skrevet en fremtidsfullmakt samt hvor den befinner seg. Det kan også være lurt å informere f.eks. fastlegen din om dette.

Disponent på konto

Dersom du har behov for hjelp i det daglige med for eksempel regningsbetaling og du har en person du stoler på som kan hjelpe deg, kan du la vedkommende være disponent på din(e) konto(er). Da kan personen logge seg inn i sin egen nettbank og utføre betalinger, overføre mellom kontoer, sjekke saldo og hente kontoutskrift for deg der. Disponenten vil også kunne se transaksjoner tilbake i tid på den/de valgte kontoen(e).

For å legge til en disponent kan du ta kontakt med oss på **23 02 10 50**, så sender vi deg en fullmakt som må fylles ut. Du kan selvsagt også komme innom nærmeste bankkontor for å få hjelp der.

Dersom du ønsker at fullmakten skal gjelde med det samme, må både du og den du ønsker skal være disponent, komme til bankkontoret samtidig. Fullmakten må bevitnes av to personer over 18 år som ikke er i nær familie med deg.

Verge

I de tilfellene der en person allerede har redusert mental helsetilstand, kan det ikke fylles ut fremtidsfullmakt eller fullmakt om disponering av konto. Slike fullmakter må opprettes før den mentale svekkelsen oppstår. Et eksempel på en mental svekkelse kan være demenssykdom.

I slike tilfeller anbefaler vi at det etableres en verge for personen. En verge kan være et familiemedlem, en nærstående eller en profesjonell verge. Verger oppnevnes av Fylkesmannen i kundens fylke, og valget tas som hovedregel i samråd med personen som skal ha verge. For å bli utnevnt til verge må du være egnet for oppdraget. Du må ha orden i egen økonomi, god vandel, og du må samtykke til oppnevningen. Fylkesmannen sørger for nødvendig opplæring og ser til at vervet utføres på en forsvarlig måte.

Vergen er regnskapspliktig ovenfor Fylkesmannen for å sikre at kundens penger ivaretas som de skal. Spørsmål og begjæring om vergemål kan rettes til Fylkesmannen i kundens fylke.

BankID

Får du hjelp av familie eller venner til å betale regninger i nettbanken med din BankID?

BankID er en elektronisk erstatning av vanlig legitimasjon, men erstatter også signering på papir med penn. BankID kan blant annet brukes til å:

- Logge seg inn i nettbanken
- Signere avtaler for lån og andre produkter
- Logge seg inn på offentlige nettsteder (for eksempel Min side, Nav og Skatteetaten)

For å bruke BankID kreves fødselsnummer, et personlig passord og en engangskode fra en kodebrikke. Noen ganger kan også BankID på mobil benyttes. Hvis du låner bort kodebrikken og BankID-passordet ditt, gir du andre muligheten til å utgi seg for å være deg. Det virker kanskje ikke så farlig når du trenger hjelp til å betale en regning i nettbanken, men har du først fortalt noen hva passordet ditt er, kan du aldri være sikker på at det ikke vil bli misbrukt i andre sammenhenger.

Du må aldri låne bort din BankID og fortelle hva passordet ditt er til hverken familie eller venner, heller ikke banken, politi eller andre. Gjør du det, kan det sammenlignes med å la noen forfalske underskriften din, og du kan miste retten til erstatning om noen misbraker din identitet og signatur på nett.

Bytte av BankID-passord må gjøres ved innlogging i nettbanken. Trenger du hjelp, kan du ringe oss på 23 02 10 50 eller komme innom nærmeste bankkontor. Husk å ta med kodebrikken din.

Begrepsforklaring

BankID

Elektronisk erstatning av vanlig legitimasjon, men også en erstatning for signering på papir med penn. Se forklaring i avsnitt om BankID i heftet.

BankID-passord

Det samme som personlig passord.

Personlig passord

Egenvalgt passord på minst åtte tegn (bokstaver og/eller siffer). Brukes ved innlogging i nettbanken med BankID med kodebrikke.

Engangskode (fra kodebrikke)

Den sekssifrede koden du får frem på kodebrikken din

Personlig kode

Egenvalgt kode som kan endres i nettbanken (fire siffer). Personlig kode kan også endres på kontofonen.

Kodebrikke

Sikkerhetsinstrument som gir deg en sekssifret engangskode (bilde).



Prisliste

BrevGiro

kr 12,- per stk

Porto for innsendte BrevGiro belastes konto ved månedsslutt

AvtaleGiro

Ingen gebyrer

Post i Butikk eller postkontor

- Uttak fra konto kr 20,-
- Betaling av giro kr 100,-
- Heving av giro uttak kr 50,-
- Heving av giro rett inn på konto kr 0,-
- Innskudd på konto kr 0,-

Kontofon

- Telegiro

kr 2,- per oppringing

Ingen gebyr

Eventuell kostnad til teleoperatør kommer i tillegg.

Priser for kontantuttak

- Uttak i minibank kr 10,-
- Uttak av utenlandsk valuta i minibank kr 20,-*
- Uttak Post i Butikk kr 20,-
- Uttak ved betaling i butikk kr 0,-

* 10 kroner for valutakjøp fremkommer på kvitteringen, mens 10 kroner for generelt minibankuttak fremkommer først på månedlig kontoutskrift.

Betaling med kort

Ingen gebyrer

SMS-tjenester og -varslinger

kr 2,- per SMS

Eventuell kostnad til teleoperatør kommer i tillegg.

Alle priser er per 01.01.18. Vi tar forbehold om endringer.

23 02 10 50

Hjelp til Bank uten internett

915 04800

Hjelp til alt annet

DNB