

DNB

# Enkel bankhverdag

Ta enkelt hånd om din egen økonomi,  
også uten digitale verktøy.



# Hei

Stadig flere tjenester digitaliseres – også hos oss i DNB. For mange betyr dette effektivitet og tilgjengelighet, men vi vet at det også kan føre til usikkerhet dersom man ikke føler seg trygg på det digitale eller ikke bruker nettbank.

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 Enkel bankhverdag.

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** hvis du har spørsmål eller trenger hjelp med bestilling eller bruk av tjenestene.

Hilsen oss i DNB

# Innhold

Info om direktenummer	4
Disponent på konto	6
BankID	7
Fremtidsfullmakt og verge	8
AvtaleGiro	10
BrevGiro	12
Kontofon og TeleGiro	14
SMS-tjenester og SMS-varslinger	16
Kontantuttak	20
Kontantinnskudd	21
Kontoutskrift i posten	21
Å være en god hjelper	22
Ord og uttrykk	25
Prisliste	26

## Info om direktenummer

Direktenummeret er et tilbud for deg som ikke bruker nettbank, eller som kun bruker nettbank av og til, men foretrekker analoge tjenester. Ved å ringe **23 02 10 50** kommer du rett til en hyggelig kunderådgiver som vet at du ikke bruker våre digitale tjenester og at du ønsker ekstra hjelp til bruk av nettbanken. Kunderådgiveren er ekspert på tjenestene og produktene som er omtalt i dette heftet, og er der for deg når du trenger hjelp. Direktenummeret kan også brukes av den som disponerer din konto, dine barn eller andre pårørende.

### Dine fordeler med direktenummeret

- Direktenummer for deg som ikke bruker nettbank og internett eller som ønsker litt ekstra hjelp med våre digitale løsninger.
- Kunderådgivere som hjelper deg med spørsmål angående din bankhverdag.

### Hva kan rådgiverne hjelpe deg med?

- Spørsmål om BrevGiro, AvtaleGiro, kontofon, TeleGiro, SMS-tjenester og framtidsfullmakt.
- Bruk av BankID – husk at det kun er du som eier av denne som kan bruke den. Din BankID skal ikke brukes av de som disponerer din konto.
- Veiledning i nettbanken.

Hvis du har spørsmål om lån, sparing, forsikring eller andre ting, kan du også ringe oss på **23 02 10 50**.

23 02 10 50

Hjelp til Enkel bankhverdag

## 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 også bruke nettbanken til dette.



## 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. Du kan også laste ned BankID-appen til din mobiltelefon. 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 misbruker din identitet og signatur på nett.

En bedre løsning er å la en person du stoler på være disponent på konto (se omtale på forrige side).

Bytte av BankID-passord må gjøres ved innlogging i nettbanken. Trenger du hjelp, kan du ringe oss på **23 02 10 50**.

## Fremtidsfullmakt og verge

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. Mer informasjon om dette kan du få hos statsforvalteren (tidligere fylkesmannen).

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 statsforvalteren i kundens fylke, og valget tas som hovedregel i samråd med personen som skal ha verge.

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







## Mottar du fremdeles papirfakturaer – velg heller automatisk betaling med AvtaleGiro

- **Unngå purringer** - Regningene dine betales alltid i tide og du unngår purringer og gebyrer
- **Enkelt** - Banken sørger for at regningene betales automatisk på forfallsdato
- **Full oversikt** - Du har full oversikt og kontroll med din konto i nettbank eller på kontoutskrift

AvtaleGiro er tilpasset de forbrukerne som ønsker *automatisk betaling av regningene sine*. Med denne løsningen besørger banken at de faste regningene betales direkte fra konto på forfallsdato. Du får god oversikt ved at du får varsel minst 7 dager før forfall, og kvittering med forklarende tekst på kontoutskriften.

### Slik kommer du i gang:

Fyll ut svarkupongen nedenfor. Hvis du trenger hjelp til utfylling, ta kontakt med oss på telefon 915 04800. Viktig at du har avklart at mottaker har AvtaleGiro-avtale og korrekt KID-nummer.

### Ferdig utfylt svarkupong sendes til:

Mastercard Payment Services  
AvtaleGiro svarkuponger  
0047 Oslo



## **Avtale Giro** Svarkupong automatisk betaling av faste regninger

**JA TAKK!** Jeg ønsker å betale med AvtaleGiro.

Jeg ønsker ikke å motta varsel i forkant av betalingen

Betalingsmottakers kontonr.

**Betalingsmottakers navn og adresse (alle feltene må fylles ut)**

Navn: .....

Adresse: .....

Postnummer: ..... Poststed : .....

Belast mitt kontonr.

**KID nr.**

**Beløpsgrense per måned**

.....kr

### Du bør ta høyde for to forhold når det gjelder beløpsgrensen:

- Noen regninger kan variere i størrelse (eks. strømregning), mens andre kan øke (eks. medlemskontingent).
- Dersom du har forfallsdato en av de siste dagene i måneden, og dette er i forbindelse med helg/helligdager, vil trekket kunne bli utført en av de første dagene i påfølgende måned. Dette kan medføre to trekk på samme måned.

**Betalers navn og adresse (alle feltene må fylles ut)**

Navn: .....

Adresse: .....

Postnummer: ..... Poststed : .....

Sted/dato: .....

Underskrift: .....

## 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 og få oppgitt riktig KID-nummer.
- Napp ut bestillingsskjemaet til venstre og fyll det ut.
- I feltet for KID fyller du ut KID-nummeret på den fakturaen du ønsker å betale med AvtaleGiro. Sjekk med mottaker slik at du får korrekt KID-nummer.
- Legg bestillingsskjemaet i en konvolutt og send den til:

### Mastercard Payment Services

#### AvtaleGiro svarkuponger

0047 Oslo

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.

Prisen for AvtaleGiro er kr 0.

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

## BrevGiro

Med BrevGiro kan du betale regninger og overføre penger fra din konto til andre kontoer ved å sende inn regningene eller giroblankettene i posten. Du kan ikke ha BrevGiro på Sparekonto Pluss eller Aksjesparekonto.

### Slik kommer du i gang

- Bestill din BrevGiro-avtale ved å ringe oss på **23 02 10 50**
- Etter noen dager mottar du BrevGiro-avtalen i posten.
- Signer avtalen. Denne signaturen vil være sammenligningsgrunnlaget for godkjenning av fremtidige innsendte regninger.
- 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 regningene du vil betale eller overføringene du vil gjøre.
- Noter antall regninger 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 Mastercard Payment Services, 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 **23 02 10 50** 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 også bestille ved å ringe oss på **23 02 10 50**.

### TeleGiro

Ved å ringe **23 02 10 50** og taste 1 for kontofontjenester kan du 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 også 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 01.01.2025 er kr 2 per oppringning. Eventuell kostnad til teleoperatør kommer i tillegg. Du finner en totaloversikt over priser bakerst i heftet.

Vi tar forbehold om prisendringer.

## Kontofonvalg

<p><b>Tast 1</b> Informasjon om konto</p>	<p><b>11</b> Opplysninger om siste transaksjoner på konto <b>12</b> Opplysninger om annen konto</p>
<p><b>Tast 2</b> Betaling og overføringer</p>	<p><b>21</b> Overføring mellom egne kontoer <b>22</b> TeleGiro (betale regning) <b>24</b> Betalinger som forfaller</p>
<p><b>Tast 3</b> Kode og innstillinger</p>	<p><b>31</b> Saldo direkte (aktivering av telefonnummer*) <b>32</b> Endring av personlig kode <b>33</b> Endring av forhåndsvalgt konto</p>
<p><b>Tast 4</b> Opplysninger om sparing i fond</p>	<p><b>49</b> Egen portefølje blir lest opp</p>
<p><b>Tast 9</b> Sperring av kort</p>	

- \* Ved 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 på neste side, vil du motta opplysningene umiddelbart på en SMS fra oss.

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 01.01.2025 er kr 2 per SMS. Eventuell kostnad til teleoperatør kommer i tillegg. Du finner en totaloversikt over priser bakerst i heftet. Vi tar forbehold om prisendringer.

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-varslinger

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

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

## SMS-tjenester

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

- \* Forutsetter at du har gitt kontoene dine et navn.  
Ring 23 02 10 50, 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 ulike alternativer for uttak. Gebyrer knyttet til kontantuttak er beskrevet under. Du kan ta ut kontanter i butikk, da trenger du bankkort og pinkode. Butikkene som tilbyr tjenesten er merket med «kontanter i butikk». Hvis du ikke har bankkort i dag, kan du få det ved å ringe **23 02 10 50**.

### Priser for kontantuttak per 01.01.2025

Minibank med BankAxept i Norge*	kr 0
Minibank eller kontor med Visa i Norge eller utlandet*	kr 40
Kontanttjenester i butikk**	kr 10

Du finner en totaloversikt over priser bakerst i heftet.

Vi tar forbehold om prisendringer.

\* Minibankeier kan ta en egen pris for uttaket. Prisinformasjon vil vises ved uttak. Varekjøp og kontantuttak i utlandet får et valutapåslag på 1,99 %.

\*\* Prisen gjelder for kontantuttak med og uten et varekjøp i butikker som tilbyr tjenesten **Kontanttjenester i butikk**.

## Kontantinnskudd

Du kan sette inn kontanter i butikk, da trenger du bankkort og pinkode. Butikker som tilbyr tjenesten er merket med «kontanter i butikk». Hvis du ikke har bankkort i dag kan du få det ved å ringe **23 02 10 50**. Du kan også benytte innskuddsmaskin på ditt lokale bankkontor der det finnes.

## Kontoutskrift i posten

Som Enkel bankhverdag-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**, så ordner vi dette for deg. Dersom du allerede mottar kontoutskrift i posten i dag trenger du ikke foreta deg noe.

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



## Å være en god hjelper

Er du en som av og til hjelper et familiemedlem, en god venn eller en nabo med nettbank og økonomi? **Da bør du lese videre.** For selv om de aller, aller fleste har gode hensikter, kan det fort være at du går fra å være en god hjelper til en som skaper mye trøbbel for personen du skal hjelpe. For det ikke alle er like klar over, er hvor privat en persons BankID er.

## Å hjelpe kan skape trøbbel

Tenk deg følgende scenario: Pårørende, familiemedlemmer eller andre gode hjelpere ringer eller sender en chat til banken. Banken ser at det ikke er eier av BankID som tar kontakt, og må derfor iverksette strenge sikkerhetstiltak. Dette innebærer stenging av kodebrikken, sperring av BankID og reservasjon mot oppretting av ny BankID for kunden.

## Hvorfor er det så strengt?

Grunnen til at det er så strengt er at BankID er en elektronisk legitimasjon og signatur med flere bruksområder ut over nettbank og mobilbank, for eksempel innlogging i forbindelse med skatt, helseopplysninger, NAV, søknad om lån og kreditter, og så videre. Derfor er det svært alvorlig om den blir misbrukt, og det kan få omfattende konsekvenser. BankID er like juridisk bindende som en skriftlig signatur. BankID skal altså kun benyttes av eieren, og ingen andre. Dette inkluderer familiemedlemmer, ektefeller, verger eller andre.

## Unngå problemer, bli disponent!

En korrekt løsning er at kontoeier gjør deg til disponent for sin konto. Dersom personen som eier kontoen har nettbank, kan vedkommende gå til «Dagligbank og lån» i menyen øverst på skjermen og velge «Disponenter» under «Konto».

Dersom kontoeier ikke bruker nettbank, kan banken sende disponentskjema per post. Skjemaet skal bevitnes av to myndige personer. Disse kan ikke være ektefelle, samboer eller foreldre til eller barn/barnebarn av disponenten.

Når du er lagt til som disponent, kan du logge deg inn i din egen nettbank med egen BankID og betale regninger fra kontoer som du disponerer. Da unngår du å skape problemer for kontoeier, og det vil i ettertid være klart at det er du som har utført betalingen.

### Så husk:

Hvis du skal utføre digitale betalinger på vegne av andre, må du legges til som disponent.

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 misbruker din identitet og signatur på nett.



# Ord og uttrykk

## 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 per 01.01.2025

## BrevGiro

kr 12 per stk.

Porto for innsendte BrevGiro belastes konto ved månedsslutt.

## AvtaleGiro

Ingen gebyrer

## Kontofon

- Telegiro

kr 2 per oppringing

Ingen gebyr

Eventuell kostnad til teleoperatør kommer i tillegg.

## Kontantuttak

- Minibank med BankAxept i Norge\* kr 0
- Minibank eller kontor med Visa i Norge eller utlandet\* kr 40
- Kontanttjenester i butikk\*\* kr 10

\* Minibankeier kan ta en egen pris for uttaket. Prisinformasjon vil vises ved uttak. Varekjøp og kontantuttak i utlandet får et valutapåslag på 1,99 %.

\*\* Prisen gjelder for kontantuttak med og uten et varekjøp i butikker som tilbyr tjenesten **Kontanttjenester i butikk**.

## Betaling med kort

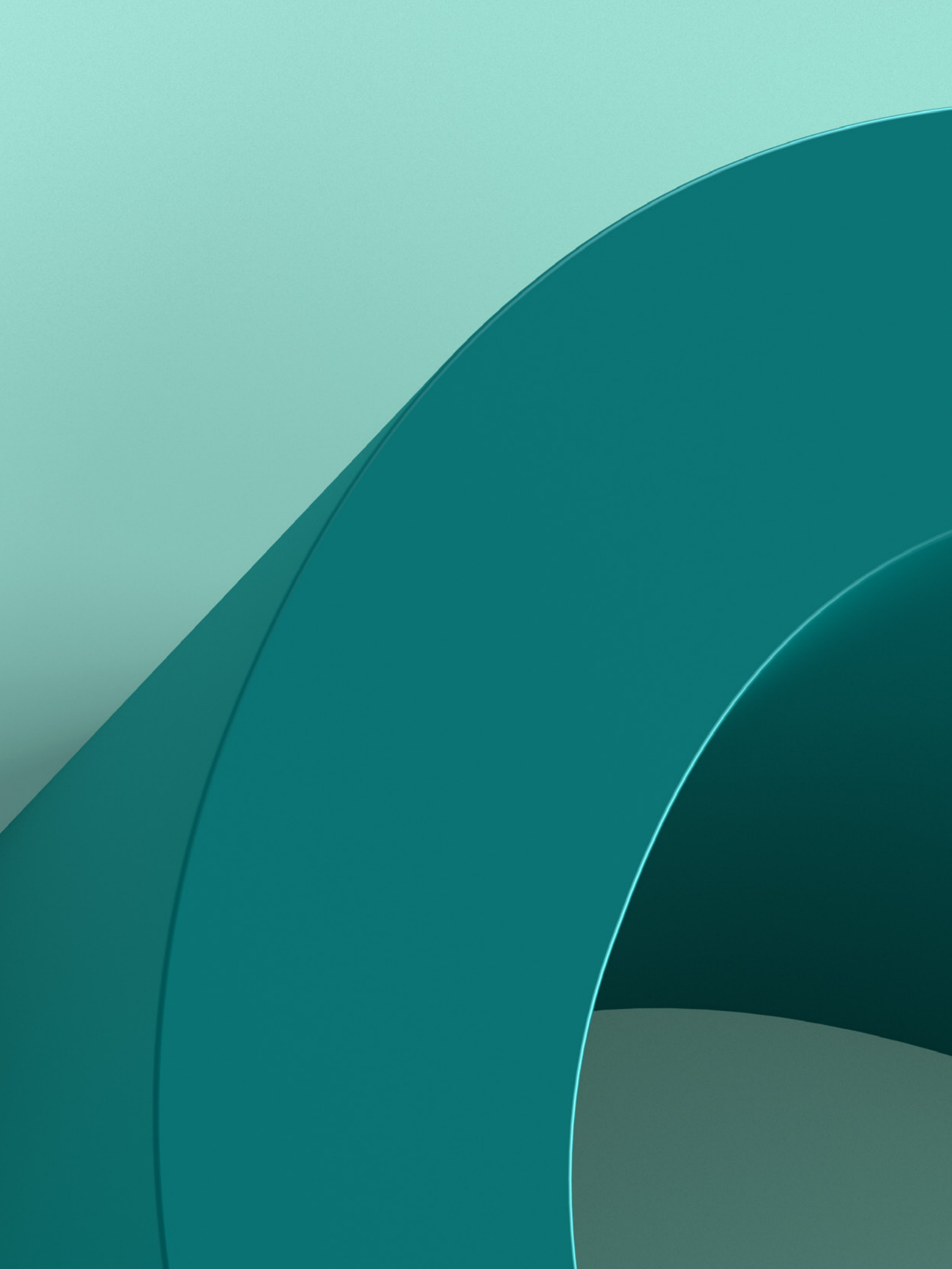
Ingen gebyrer

## SMS-tjenester og -varslinger

kr 2 per SMS

Eventuell kostnad til teleoperatør kommer i tillegg.

Vi tar forbehold om prisendringer.



DNB