

Almennir viðskiptaskilmálar Arion banka hf.
milli Arion banka hf. og viðskiptavina bankans

Skilmálar þessir eru samningur milli þín og Arion banka hf. um réttindi og skyldur þínar sem viðskiptavinar og okkar sem viðskiptabanka. Skilmálarnir gilda fyrir einstaklinga og lögaðila. Í sumum tilvikum gilda skilmálarnir þó þú sért ekki í viðskiptum við okkur, til dæmis þegar þú kemur fram fyrir hönd viðskiptavinar okkar gagnvart okkur. Þar sem skilmálarnir eru almennir viðskiptaskilmálar getur verið að aðrir skilmálar eða reglur gildi um tiltekna vörur, þjónustur eða viðskipti sem við bjóðum þér.

Um skilmálana:

- Í grein 1 og 2 eru **almenn ákvæði** sem gilda um skilmálana og **um Arion banka hf.**
- Í grein 3 er **almennur hluti** sem fjallar m.a. um almennar reglur sem gilda um allar vörur og þjónustur sem við bjóðum upp á, meðal annars; **vaxtatöflu** og **verðskrá**, stofnun viðskipta, heimildir ófjárráða og umboðsmanna, **stafrænar lausnir** og stafræna bankaðjónustu, hvernig við vinnum **persónuupplýsingar** um þig og könnum **áreiðanleika** í viðskiptum.
 - o **Vaxtatafla** bankans og **verðskrá** bankans eru óaðskiljanlegir hlutar af skilmálum þessum og hafa að geyma upplýsingar um gjaldtöku, vexti og gengi sem þér ber að greiða okkur kjósir þú að nýta þjónustu bankans. Þú finnur vaxtatöflu, verðskrá og upplýsingar um gengi á vefsvæði bankans, www.arionbanki.is.
- Í grein 4 um **reikninga** eru reglur um meðal annars **greiðslureikninga** og aðra **innlánsreikninga**, um réttindi þín og skyldur vegna notkunar reikninga hjá okkur og ýmsar sérreglur um til dæmis greiðslur í erlendum gjaldmiðli og upplýsingar um viðmiðunargengi sem við notum í viðskiptum í erlendum gjaldmiðli. Í greininni eru sérreglur um vexti og vaxtaútreikning reikninga sem ganga frammar almennum reglum í 3. grein.
- Í grein 5 um **greiðslukort** eru ítarlegar reglur um réttindi og skyldur þínar vegna greiðslukorta sem eru gefin út af bankanum. Nánari upplýsingar um öryggi í viðskiptum með kort má finna á vef bankans.
- Í grein 6 um greiðslulausnir eru reglur um tengingar greiðslukorta og reikninga við greiðslulausnir þriðju aðila.
- Í grein 7 útskýrum við hvernig **ábyrgð á tjóni** er háttað hjá okkur, annars vegar þegar tjón verður í greiðsluþjónustu og hins vegar þegar tjón verður í öðrum viðskiptum.
- Í greinum 8 – 11 eru ákvæði um **trúnaðarskyldu**, **lok viðskipta**, **gildistöku** skilmálanna og **ýmis ákvæði** sem skipta máli í viðskiptum við bankann.

Hvenær eiga skilmálarnir við?

Skilmálarnir gilda eftir atvikum um öll samskipti, viðskipti, alla þjónustu og allar vörur sem við bjóðum viðskiptavinum okkar upp á. Ef aðrir skilmálar eða reglur gilda einnig um viðskipti, vöru eða þjónustu færð þú upplýsingar um það.

Skilgreiningar hugtaka

Í sumum tilvikum eru hugtök skilgreind í skilmálum þessum. Í öðrum tilvikum skulu hugtök hafa sömu merkingu og finnast í gildandi lögum og reglum sem eiga við um bankann, starfsemi bankans og þær þjónustur og vörur sem bankinn býður upp á hverju sinni.

Efnisyfirlit

1.	UM SKILMÁLANA	4
1.1.	Gildissvið	4
1.2.	Breytingar á skilmálunum og gildistími	4
2.	UM ARION	4
3.	ALMENNUR HLUTI	4
3.1.	Stofnun viðskipta	4
3.2.	Vinnsla persónuupplýsinga	5
3.3.	Áreiðanleikakönnun	6
3.4.	Sannvottun og öryggi í viðskiptum	7
3.5.	Stafrænar lausnir	8
3.6.	Samkomulag um samskipti og upplýsingagjöf	10
3.7.	Gerð samninga og samþykki viðskiptavinar	11
3.8.	Ófjárráða fyrir æsku sakir	11
3.9.	Umboð	11
3.10.	Lánaviðskipti, fyrirgreiðslur og tryggingar	12
3.11.	Vextir	12
3.12.	Verðskrá	12
3.13.	Erlend viðskipti	12
3.14.	Verðbréfavíðskipti	13
4.	INNLÁNSREIKNINGAR	13
4.1.	Leyninúmer	13
4.2.	Greiðslufyrirmæli	14
4.3.	Erlendur gjaldmiðill og viðmiðunargengi	15
4.4.	Vextir og vaxtaútreikningur reikninga	16
4.5.	Yfirdráttur og innstæðulausar úttektir	16
4.6.	Færslur og yfirlit	17
4.7.	Lokun reikninga og tiltekinna þjónustubátta	17
5.	GREIÐSLUKORT	18
5.1.	Umsókn og útgáfa	18
5.2.	Notkun greiðslukorts	19
5.3.	Hlunnindi og þjónusta	20
5.4.	Greiðslulausnir	20
5.5.	Ábyrgð og varðveisla	20
5.6.	Glötuð kort, afturköllun og lokun	21
5.7.	Endurkrafa	22
5.8.	Viðskiptakort fyrirtækja	22
5.9.	Uppgjör kreditkorta	23
6.	ÁBYRGÐ VEGNA GREIÐSLUÞJÓNUSTU	23
7.	ÁBYRGÐ Á TJÓNI	24
8.	TRÚNAÐUR	25
9.	LOK VIÐSKIPTA	25
10.	ÝMIS ÁKVÆÐI	25
11.	GILDISTAKA	26

1. UM SKILMÁLANA

1.1. Gildissvið

Almennir viðskiptaskilmálar Arion banka hf. (hér eftir „skilmálar þessir“ eða „skilmálarnir“), taka gildi gagnvart viðskiptavinum þegar viðskiptavinur notar vöru eða þjónustu bankans og gilda í viðskiptum og samskiptum milli Arion banka hf. (hér eftir „Arion“ eða „bankinn“) og viðskiptavinar.

Skilmálarnir geyma almenn ákvæði um réttindi og skyldur bankans og viðskiptavinar. Viðskiptavinur getur verið einstaklingur eða lögaðili. Ef viðskiptavinur er ekki neytandi í skilningi laga kunna að gilda sérreglur um viðskiptin sem víkja frá ákvæðum skilmálanna. Um einstaka viðskipti hjá bankanum kunna að gilda, auk skilmála þessara, ákvæði annarra skilmála, samninga og/eða reglna bankans (hér eftir „sérreglur“). Ef misræmi er á milli skilmála þessara og sérreglna skulu sérreglur ganga framur og skilmálar þessir skulu þá vera þeim til fyllingar. Viðskiptavinur skal kynna sér sérreglur sem gilda um viðkomandi viðskipti. Hvenær sem er meðan á samnings sambandi stendur getur viðskiptavinur óskað eftir og skal þá fá skilmála þessa afhenta á pappír eða öðrum varanlegum miðli.

Verðskrá og vaxtatafla bankans eru óaðskiljanlegur hluti af skilmálum þessum. Upplýsingar um gildandi verð og vexti eru birtar á vefsvæði bankans og aðgengilegar í næsta útibúi.

Ákvæði skilmálanna sem falla undir gildissvið laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu (þ.m.t. ákvæði um netbanka og smáforrit bankans (hér eftir „appið“), greiðslureikninga og greiðslukort) teljast vera rammasamningur um greiðsluþjónustu milli viðskiptavinar og bankans í skilningi laga um greiðsluþjónustu. Ef viðskiptavinur er ekki neytandi gilda ákvæði IV. kafla og ákvæði 1. og 2. mgr. 62. gr., 3. mgr. 64. gr., 78., 80., 82., 83., 86. og 93. gr. laga nr. 114/2021 um greiðsluþjónustu ekki um þjónustuna. Rammasamningur um greiðsluþjónustu er ótímabundinn þar til viðskiptavinur eða eftir atvikum bankinn segir honum upp í samræmi við ákvæði skilmála þessara.

1.2. Breytingar á skilmálunum og gildistími

Bankanum er heimilt að breyta skilmálunum einhliða og taka slíkar breytingar gildi án fyrirvara. Breytingar á skilmálum bankans eru birtar með almennri tilkynningu á vefsvæði bankans og er viðskiptavinur upplýstur um þær á rafrænu formi, á varanlegum miðli, í netbanka og appi eða með öðrum hætti sem bankinn ákveður hverju sinni. Ef breyting á skilmálunum varðar ákvæði rammasamnings um greiðsluþjónustu og er ekki til hagsbóta fyrir viðskiptavin tekur breytingin gildi með tveggja mánaða fyrirvara. Samþykki viðskiptavinur ekki breytinguna getur hann sagt upp rammasamningnum áður en breytingin tekur gildi í samræmi við ákvæði skilmálanna um uppsögn og lok viðskipta. Haldi viðskiptavinur áfram að nota greiðsluþjónustu eftir að tveggja mánaða fyrirvarinn er liðinn telst hann hafa samþykkt breytinguna. Skilmálar þessir eru staðlaðir og verður þeim ekki breytt af hálfu viðskiptavinar. Einhliða breytingar viðskiptavinar á skilmálunum, þ.m.t. áritanir, útstrikanir eða viðbætur, hafa ekkert gildi.

2. UM ARION

Arion er banki sem veitir viðskiptavinum alhliða fjármálaþjónustu. Bankinn rekur útibú, afgreiðslur og hraðbanka víðsvegar um landið. Heimilisföng útibúa má finna á vefsvæði bankans. Arion hefur starfsleyfi sem viðskiptabanki samkvæmt lögum nr. 161/2002 um fjármálafyrirtæki og sætir eftirliti Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands, Kalkofnsvegi 1, 101 Reykjavík, í samræmi við lög nr. 87/1998 um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi (sjá vefsvæði Seðlabanka Íslands, www.sedlabanki.is).

Arion banki hf., kt. 581008-0150, Borgartúni 19, 105 Reykjavík, Ísland. Sími: 444-7000. Netfang: arionbanki@arionbanki.is. Vefsvæði: www.arionbanki.is. Swift/BIC: ESJAISRE.

Bankinn áskilur sér rétt til að fela dóttur- eða hlutdeildarfélagi bankans eða utanaðkomandi aðila að sinna verkefnum sem viðskiptavinur felur honum, í samræmi við gildandi lög og reglur hverju sinni.

3. ALMENNUR HLUTI

3.1. Stofnun viðskipta

Þegar viðskiptavinur notar þjónustu eða vöru bankans, skráir sig inn í netbanka, appið og/eða opnar reikning hjá bankanum í sjálfsafgreiðslu eða í útibúi felur það í sér samþykki skilmála sem gilda um þjónustuna. Við það kemst á samningur milli viðskiptavinar og bankans. Viðskiptavinur stofnar til viðskiptasambands við bankann á vef bankans, appinu, í útibúi bankans eða með öðrum hætti í samræmi við kröfur bankans hverju sinni. Við stofnun viðskiptasambands fær viðskiptavinur jafnframt aðgang að stafrænni bankþjónustu hjá bankanum sbr. nánari umfjöllun í grein 3.5 um stafræna lausnir. Bankinn framkvæmir áreiðanleikakönnun á viðskiptavini, sbr. nánari umfjöllun í grein 3.3. Til viðskipta stofnast ef öll skilyrði skilmálanna og eftir atvikum sérreglna sem gilda um stofnun viðskipta eru uppfyllt. Viðskiptavinur samþykkir skilmálana og eftir atvikum umsókn, samning og/eða sérreglur sem gilda um viðskiptin í samræmi við kröfur bankans hverju sinni. Bankanum er heimilt að hafna umsókn um viðskipti án rökstuðnings nema lög mæli fyrir um annað.

3.2. Vinnsla persónuupplýsinga

Bankinn vinnur persónuupplýsingar um viðskiptavin samkvæmt skilmálum þessum og eftir atvikum sérreglum um vörur og þjónustur sem bankinn kann að veita viðskiptavini. Öll vinnsla fer fram í samræmi við lög og reglur bankans hverju sinni. Bankinn vinnur nauðsynlegar persónuupplýsingar til að afgreiða beiðni viðskiptavinar áður en stofnað er til viðskipta og til að efna skuldbindingar gagnvart viðskiptavini eftir að stofnað er til viðskipta. Vinnsla persónuupplýsinga er forsenda fyrir viðskiptum bankans og viðskiptavinar. Bankinn vinnur þannig persónuupplýsingar á grundvelli samnings, en jafnframt m.a. á grundvelli samþykkis viðskiptavinar, lögmætra hagsmuna og lagaskyldna sem hvíla á bankanum. Persónuverndaryfirlýsing Arion gildir samhliða skilmálum þessum. Sé misræmi á milli ákvæða skilmála bankans og persónuverndaryfirlýsingar, gengur persónuverndaryfirlýsingin fram. Sjá nánari umfjöllun um vinnslu persónuupplýsinga í persónuverndaryfirlýsingu Arion, www.arionbanki.is/personuvernd.

Viðskiptavinur skal veita bankanum upplýsingar um nafn, kennitölu, heimilisfang, aðsetur, skattalega heimilisfesti, samskiptaupplýsingar (símanúmer og tölvupóstfang) og aðrar upplýsingar sem bankinn óskar eftir og eru nauðsynlegar fyrir viðskiptasambandið. Bankinn móttækur upplýsingar um viðskiptavin frá þriðju aðilum með reglubundnum hætti í samræmi við persónuverndaryfirlýsingu, t.d. upplýsingar um skráða kennitölu, nafn, hjúskaparstöðu, börn, forsjá, lögheimili, aðsetur, fæðingastað og ríkisfang. Bankinn aflar tiltekinna persónuupplýsinga á grundvelli lagaskyldu, m.a. laga um aðgerðir gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka. Bankinn miðlar upplýsingum til þriðja aðila, svo sem samskiptaupplýsingum og fjárhagsupplýsingum, til þess að efna samning sem viðskiptavinur er aðili að, svo sem vegna skráningar viðskiptavinar í vildarþjónustu eða greiðsluþjónustulausn hjá öðrum en bankanum.

Í tilviki lögaðila ber bankanum að vinna m.a. persónuupplýsingar um raunverulega eigendur, einstaklinga sem sitja í stjórn, framkvæmdastjórn og eru með prókúruumboð. Í sumum tilvikum er bankanum nauðsynlegt að vinna persónuupplýsingar um starfsfólk, viðskiptavini og aðra sem tengjast lögaðila. Í þeim tilvikum ber lögaðili ábyrgð á réttmæti persónuupplýsinganna, þ.m.t. að tryggja lögmæti öflunar og afhendingar persónuupplýsinganna.

Bankanum er nauðsynlegt að afla upplýsinga í tengslum við beiðni viðskiptavinar um lán eða annars konar fyrirgreiðslu, eftirlit með lánum eða fyrirgreiðslum og skuldastöðu viðskiptavinar, innheimtu vanskilakrafna, lögfræðinnheimtu, aðfarar- og fullnustugerðir. Bankinn vinnur og aflar m.a. fjárhagslegra upplýsinga um viðskiptavin (a) úr upplýsingakerfum bankans (m.a. upplýsinga um viðskiptasögu), (b) úr skrám starfandi fjárhagsupplýsingastofu, eins og Creditinfo Lánstrausts, t.d. úr viðskiptamannavakt (vanskilaskrá), lánshæfismat, afrit af skuldbindingaryfirliti og sambærilegar upplýsingar, (c) frá skattinum, svo sem úr skattframtali, fyrirtækjaskrá (t.d. vottorð félags, samþykktir o.fl.), og (d) frá samstarfs- og vinnsluaðilum bankans sem vinna upplýsingar um innheimtu og vanskil, svo sem Reiknistofu bankanna (t.d. upplýsingar úr Kröfupotti). Bankanum getur verið nauðsynlegt að miðla upplýsingum um viðskiptavin til þriðju aðila í fyrrgreindum tilgangi, t.d. færa upplýsingar í skrár þriðju aðila, eða vegna framkvæmdar viðskipta. Sama gildir einnig um ábyrgðarmenn, maka viðskiptavinar og í tilviki lögaðila m.a. um einstaklinga sem sitja í stjórn lögaðila, meðstjórnendur, framkvæmdastjóra og aðra sem hafa heimild til að skuldbinda félagið og raunverulega eigendur í tilviki lögaðila. Starfsfólk vinnsluaðila sem veita upplýsingum viðtöku um viðskipta-og/eða einkamálefni viðskiptavinar eru bundnir þagnarskyldu með sama hætti og gildir um bankann og starfsfólk hans.

Bankinn er með sjálfvirkt ákvörðunarferli í tengslum við fríðindakerfi bankans, lán og annars konar fyrirgreiðslu til viðskiptavinar, m.a. um stöðu í fríðindakerfi, afstöðu til greiðslumats og ákvörðun um lánveitingu og aðrar ótryggðar fyrirgreiðslur. Við sjálfvirka ákvörðunartöku er unnið með persónuupplýsingar sem byggjast á persónusniði sem verður til þegar persónuupplýsingar eru unnar á sjálfvirkann hátt sem meta ákveðna hætti er varða hagi einstaklinga, svo sem

Lýðfræðilegar upplýsingar og upplýsingar um lánshæfi (lánshæfiseinkunn) ásamt upplýsingum um viðskipti viðskiptavinar. Viðskiptavinir eiga ávallt rétt á mannlegri íhlutun fari vinnsla fram með sjálfvirkri ákvarðanatöku.

Til að veita fjárfestingarþjónustu miðlar bankinn persónuupplýsingum viðskiptavinar til innlendra eða erlendra samstarfsaðila sem koma að fjárfestingarþjónustu, vörslu og/eða uppgjöri viðskipta eins og nánar er lýst í sérreglum.

Bankinn vinnur persónuupplýsingar um viðskiptavin til að þróa og kynna persónusniðin viðskipti. Í framangreindum tilgangi vinnur bankinn þarfa- og markhópagreiningu sem kann að vera gerð á grundvelli persónusniðs. Bankinn vinnur persónuupplýsingar sem eru nauðsynlegar til að tryggja gæði veittrar þjónustu, hafa yfirsýn yfir stöðu viðskiptavinar og í þágu fjárfstýringar og/eða áhættustýringar bankans. Bankinn hefur samband við viðskiptavin í þessum tilgangi, t.d. í gegnum tölvupóst, í síma, með smáskilaboðum í farsíma eða í netbanka eða með sambærilegum samskiptaleiðum.

Bankinn varðveitir afrit af skilríkjum og upplýsingar um notkun rafrænna skilríkja, hvenær og með hvaða hætti viðskiptavinur sannvottar sig með skilríkjum eða með öðrum hætti í samræmi við kröfur bankans hverju sinni.

Bankinn varðveitir framangreindar persónuupplýsingar á meðan á viðskiptasambandi stendur eða eins lengi og nauðsynlegt er með hliðsjón af tilgangi vinnslu, skilmálum þessum, öðrum skilmálum og samningum, að því gefnu að málefnalegar ástæður séu til staðar. Þá kann bankanum að vera nauðsynlegt að varðveita persónuupplýsingar á grundvelli lagaskyldu. Neiti viðskiptavinar að afhenda bankanum persónuupplýsingar eða að heimila bankanum að vinna með persónuupplýsingar kann það að gera bankanum ófært að veita viðskiptavini umbeðin viðskipti og/eða að eiga í viðskiptasambandi við viðskiptavin.

Bankinn notar myndbandsupptökuvélar til þess að viðhafa stafrænt eftirlit á starfsstöðvum, í afgreiðslum og hraðbönkum. Símtöl milli bankans og viðskiptavinar kunna að vera hljóðrituð. Bankinn ábyrgist ekki að öll símtöl séu hljóðrituð. Símtöl sem leiða eða kunna að leiða til viðskipta með fjármálagerninga eru hljóðrituð. Rafræn samskipti, svo sem tölvupóstur, SMS-skilaboð, netspjall og eftir atvikum önnur rafræn samskipti eru vistuð í samræmi við kröfur sem gerðar eru í lögum. Rafrænu eftirliti er ætlað að auka rekjanleika og sannreyna efni samskipta viðskiptavina og starfsfólks bankans og auka öryggi í viðskiptum. Bankinn kann að nota upptökur og rafræn samskipti sem sönnunargagn ef upp kemur ágreiningur um efni samskipta aðila, t.d. varðandi forsendur og framkvæmd viðskipta eða til að rannsaka mögulega saknæma og/eða refsiverða háttsemi. Viðskiptavini er óheimilt að hljóðrita og/eða taka myndband af samskiptum við starfsfólk bankans eða hringja myndsímtal eða hljóðsímtal á meðan á slíkum samskiptum stendur nema gegn sérstöku samþykki yfirmanns á viðkomandi starfsstöð. Eigi upptaka sér stað, þrátt fyrir framangreint og án sérstaks samþykkis, er óheimilt að nýta slíka upptöku með hvaða hætti sem er. Áskilur bankinn sér rétt til að kæra notkun slíkra hljóð- og myndupptaka til lögreglu.

Bankinn vinnur nauðsynlegar upplýsingar um viðskiptavin með vefkökum og úr tæknilegu umhverfi viðskiptavinar, s.s. staðsetningu, hreyfingum og aðgerðum viðskiptavinar í stafrænum lausnum. Upplýsingarnar eru unnar í þágu svikavarna, net- og upplýsingaöryggis, t.d. til að greina frávik frá hefðbundinni viðskiptahegðun viðskiptavinar.

Bankinn ber ríka skyldu til að gæta að öryggi þeirra persónuupplýsinga sem bankinn vinnur með. Bankinn sinnir þeirri skyldu með því til dæmis að setja sér öryggisstefnu, að meta áhættu sem steðjar að viðkomandi vinnslu (til dæmis hættu á að óviðkomandi fái aðgang að upplýsingunum, þær skemmist eða verði eytt) og að viðhafa öryggisráðstafanir til að stemma stigu við slíkri áhættu. Þær öryggisráðstafanir lúta einkum að aðgangsstýringu, raunlægu öryggi, mannauðs-öryggi, rekstraröryggi og samskiptaöryggi. Þá viðhefur bankinn innra eftirlit með ofangreindu og endurskoðar áhættumat sitt og viðbrögð reglulega. Á vefsvæði bankans má finna upplýsingar um öryggismál www.arionbanki.is.

Í þeim tilvikum sem vinnsla bankans byggir á samþykki getur viðskiptavinur sem veitti bankanum samþykki hvenær sem er afturkallað það. Öll vinnsla persónuupplýsinga fer fram í samræmi við gildandi persónuverndarlög á hverjum tíma. Persónuverndarfulltrúi Arion hefur það hlutverk að fylgjast með að farið sé eftir ákvæðum laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga eins og þau eru hverju sinni. Viðskiptavinur getur beint fyrirspurnum, athugasemdum og ábendingum sem varða vinnslu og meðferð persónuupplýsinga til persónuverndarfulltrúa bankans á netfangið (personuvernd@arionbanki.is).

3.3. Áreiðanleikakönnun

Bankanum er skylt að meta áreiðanleika viðskiptavina í samræmi við ákvæði laga, tengdra stjórnvaldsfyrirmæla og leiðbeininga sem eru í gildi hverju sinni og varða aðgerðir gegn peningabætti, fjármögnun hryðjuverka, alþjóðlegar

Þvingunaraðgerðir og frystingu fjármuna auk laga um tekjuskatt. Bankanum er auk þess skylt að meta áreiðanleika viðskiptavina í tengslum við þær skyldur sem leiða af aðgangi bankans að viðskiptum við erlend fjármálafyrirtæki, greiðslumiðlun í erlendri mynt og varða viðskiptaþvinganir þarrendra yfirvalda.

Áreiðanleikakönnun fer fram við upphaf viðskipta og er viðvarandi yfir líftíma viðskiptasambandsins, á grundvelli áhættumiðaðrar nálgunar. Matið byggir m.a. á persónu- og greiðslugögnum sem eru aðgengileg í gegnum gagna- og upplýsingaveitur eða er aflað beint frá viðskiptavinum, þar með talið upplýsingum um nafn, kennitölu, heimilisfang, ríkisfang, skattalegt heimilisfesti, skattakennitölu (e. Tax Identification Number), stjórnáátengsl, félagafarm, starfsemi, eignarhald, stjórnskipulag, sönnun á tilvist, umboðshafa, raunverulega eigendur og aðra aðila sem sinna stjórnunarstöðum hjá viðskiptavini.

Viðskiptavinum eða umboðsmanni hans er skylt að veita bankanum traust og áreiðanleg gögn sem staðfesta að viðkomandi sé í reynd sá sem hann segist vera, þar með talið afrit af löggiltum gildum persónuskilríkjum, auk gagna sem sýna fram á að aðilar sem koma fram fyrir hönd þriðja aðila hafi prókúru eða sérstakra heimild til að koma fram fyrir hönd viðskiptavinar. Að sama skapi skulu lögaðilar veita bankanum viðeigandi gögn um stjórnskipulag og eignarhald þeirra og gera bankanum kleift að sannreyna hvort veittar upplýsingar um raunverulega eigendur séu réttar, t.d. gögn frá fyrirtækjaskrá eða sambærilegri erlendri skrá. Viðskiptavinum eða umboðsmanni þeirra er óheimilt að villa á sér heimildir þannig að þriðji aðili eigi í reynd í viðskiptum. Viðskiptavinum er skylt að veita bankanum traust og áreiðanleg gögn um tilgang og eðli fyrirhugaðra og/eða afstaðinna viðskipta, uppruna fjármuna og auðs auk annarra gagna og upplýsinga sem aflað er í tengslum við almenna eða aukna áreiðanleikakönnun, meðal annars í því skyni að staðfesta veittar upplýsingar þar með talið staðfestingu á heimilisfesti, launaseðlum, afritum af reikningum, samningnum, skattskýrslum, virðisaukaskattskýrslum, ársreikningum, hluthafaskrá, samþykktum og fundargerðum.

Viðskiptavinur sem nýttir þjónustu bankans undir viðskipti fyrir hönd þriðja aðila er skylt að veita bankanum samsvarandi upplýsingar um þriðja aðila og upplýsa að eigin frumkvæði um slíka notkun á þjónustu bankans. Tilkynningarskyldir viðskiptavinir skulu auk þess veita bankanum meðal annars traust og áreiðanleg gögn um högun eigin varna gegn misnotkun, afrita af áreiðanleikakönnunum sem viðkomandi hefur framkvæmt í tengslum við stöðu sína sem tilkynningarskyldur aðili og/eða upplýsingar sem nýttar voru við framkvæmd hennar. Viðskiptavinum er skylt að afhenda bankanum öll þau gögn og upplýsingar sem bankinn telur nauðsynleg til að geta framkvæmt áreiðanleikakönnun.

Bankinn tekur afrit af skilríkjum og upplýsingum sem viðskiptavinur veitir við áreiðanleikakönnun og sem bankinn aflar að eigin frumkvæði. Bankinn varðveitir afritin í að lágmarki fimm ár frá því að viðskiptasambandi lýkur eða einstök viðskipti hafa átt sér stað. Viðskiptavinur skal að eigin frumkvæði upplýsa bankann verði einhverjar breytingar á áður veittum upplýsingum við gerð áreiðanleikakönnunar. Viðskiptavinur skal staðfesta og eftir atvikum uppfæra upplýsingar þegar bankinn óskar eftir því.

Bankinn áskilur sér allan rétt til að grípa til fyrirvaralausra ráðstafana til að takmarka eða synja viðskiptavinum um afgreiðslu, stofnun-, eða áframhaldandi viðskipti vegna skorts á gögnum sem bankinn telur nauðsynlegar fyrir viðskiptasambandið eða ef áreiðanleikakönnun hefur gefið til kynna óásættanlega hættu að mati bankans á þjónustu bankans vegna ætlaðrar misnotkunar vegna peningaþvættis eða fjármögnun hryðjuverka. Bankinn hefur heimild til að læsa reikningi fyrir innborgunum og/eða útborgunum vakni grunur um að reikningurinn hafi verið nýttur í tengslum við svik og/eða peningaþvætti, hvort sem slíkar ráðstafanir leiði af niðurstöðu áreiðanleikakönnunar bankans, beiðna yfirvalda eða frystingu fjármuna í tengslum við lög um alþjóðlegar þvingunaraðgerðir. Bankanum er skylt að tilkynna lögreglu og eftir atvikum öðrum opinberum stjórnvöldum vakni grunur um peningaþvætti, fjármögnun hryðjuverka eða brota gegn alþjóðlegum viðskiptaþvingunum og veita allar nauðsynlegar upplýsingar í tengslum við slíka tilkynningu.

3.4. Sannvottun og öryggi í viðskiptum

Persónubundin öryggisskilríki eru persónubundnir þættir sem bankinn afhendir viðskiptavinum í tilgangi sannvottunar eða viðurkennir sem örugga sannvottunarleið. Persónubundin öryggisskilríki eru t.d. rafræn skilríki frá Auðkenni hf., PIN, leylinúmer, lykilorð, öryggisnúmer og einskiptis auðkenningarkóðar, eða önnur sambærileg sannvottunartækni sem bankinn viðurkennir hverju sinni í samræmi við öryggiskröfur. Sannvottun er aðferð sem gerir bankanum kleift að sannreyna deili á viðskiptavinum eða heimild til notkunar tiltekins greiðslumiðils, þ.m.t. notkunar á persónubundnum öryggisskilríkjum viðskiptavinar. Sterk sannvottun er sannvottun á grundvelli notkunar tveggja eða fleiri þátta sem flokkast sem þekking, þ.e. eitthvað sem viðskiptavinur einn veit, umráð, þ.e. eitthvað sem viðskiptavinur einn hefur umráð yfir, og eðlislægni, þ.e. eitthvað sem viðskiptavinur er. Þættirnir sem um ræðir skulu vera óháðir hver öðrum

Þannig að brot á einum hafi ekki áhrif á áreiðanleika hinna. Vottunin er hönnuð til að vernda trúnað sannvottunargagnanna. Bankinn áskilur sér rétt til að breyta kröfum um sannvottun án fyrirvara.

Viðskiptavini ber að gera nauðsynlegar varúðarráðstafanir til að tryggja öryggi persónubundinna öryggisskilríkja. Viðskiptavini er óheimilt að láta persónubundin öryggisskilríki sín öðrum í té og ber ávallt að gæta þess að enginn fái, sjái eða geti afritað persónubundin öryggisskilríki sín. Viðskiptavinur skal halda persónubundnum öryggisskilríkjum sínum og öllum upplýsingum er varða sannvottun hans í stafrænar lausnir bankans og upplýsingum tengdum greiðslumiðli (t.d. númer á greiðslukorti) leyndum. Viðskiptavinur ber ábyrgð á því að slíkar upplýsingar berist ekki í hendur þriðja aðila eða séu aðgengilegar öðrum.

Viðskiptavini ber að gæta sérstakrar varúðar gagnvart skilaboðum, t.d. SMS-skilaboðum, skilaboðum á samskiptamiðlum eða tölvupósti sem kunna að vera fölsk. Fölsk skilaboð kunna t.d. að innihalda hlekk yfir á meinta innskráningarsíðu stafrænna lausna, svo sem netbanka eða app, og kunna að vera í nafni bankans í þeim tilgangi að fá upplýsingar frá viðskiptavini, þ.m.t. persónubundin öryggisskilríki eða leylinúmer. Er það gert til þess að fá viðskiptavin til að staðfesta sviksamlegar aðgerðir þriðja aðila í nafni viðskiptavinar og/eða svíkja út fé frá viðskiptavini.

Bankinn sendir viðskiptavinum ekki skilaboð með hlekk til innskráningar í stafrænar lausnir án fyrirvara. Bankinn kann að senda viðskiptavini skilaboð með hlekk í kjölfar þess að viðskiptavinur hafi óskað eftir tilgreindri þjónustu frá bankanum. Skilaboð frá bankanum vísa þá til þeirrar þjónustu sem óskað hefur verið eftir. Fái viðskiptavinur skilaboð með hlekk, án þess að hafa óskað eftir tilgreindri þjónustu frá bankanum, eru skilaboðin fölsk skilaboð og skal viðskiptavinur þá ekki smella á hlekkinn, svara skilaboðunum eða auðkenna sig eftir þeim.

Varðveiti viðskiptavinur ekki persónubundin öryggisskilríki sín og sannvottunarþætti með örugnum hætti eða í samræmi við framangreint, m.a. með því að gæta ekki varúðar gagnvart fölskum skilaboðum frá þriðja aðila, telst það vera stórfellt gáleysi af hans hálfu. Verði viðskiptavinur þess áskynja að óviðkomandi aðili hafi reynt að fá eða hafi fengið vitneskju um persónubundin öryggisskilríki sín og aðrar framangreindar upplýsingar skal viðskiptavinur tafarlaust tilkynna slíkt til bankans og eftir atvikum breyta persónubundnu öryggisskilríkjunum. Sama á við ef viðskiptavinur verður var við tap, þjófnað eða misnotkun á stafrænum lausnum, reikningi eða greiðslumiðli eða óheimila notkun hans. Til að tryggja öryggi skal viðskiptavinur virkja læsingar á tækjum sem hann notar til innskráningar í stafrænar lausnir bankans. Á vef bankans má finna nánari upplýsingar um öryggismál.

Viðskiptavinur skal kynna sér leiðbeiningar og tilmæli bankans um öryggisráðstafanir og fylgja þeim í hvívetna.

3.5. Stafrænar lausnir

Viðskiptavinur fær aðgang að stafrænni bankaþjónustu við stofnun viðskiptasambands við bankann. Stafræn bankaþjónusta er bankaþjónusta sem er veitt á svæði á netinu þar sem viðskiptavinur skráir sig inn með sannvottun í samræmi við kröfur bankans hverju sinni. Viðskiptavinur hefur aðgang að stafrænni bankaþjónustu í netbanka, appinu og í þjónustugátt bankans („stafrænar lausnir“). Netbanki og app eru greiðslumiðill í skilningi laga um greiðsluþjónustu. Viðskiptavinur skráir sig inn í netbanka á vefsvæði bankans og í appið á snjalltæki viðskiptavinar. Viðskiptavinur hleður niður appinu frá netverslun snjalltækisins sem bankinn viðurkennir (t.d. App Store á Apple tæki og Google Play á Android tæki). Bankinn áskilur sér rétt til að ákveða einhliða þá þjónustu og þær samskiptaleiðir sem eru í boði í stafrænum lausnum bankans og að breyta þjónustunni eða samskiptaleiðunum án fyrirvara. Þjónustan og samskiptaleiðir kunna að vera ólíkar milli stafrænna lausna. Samningar og önnur skjöl sem gerð eru eftir stafrænum leiðum eru jafngild þeim sem gerð eru á pappír.

Bankinn er eigandi hugbúnaðar sem stafrænar lausnir byggja á og veitir viðskiptavini leyfi til aðgangs og notkunar hans. Til þess að viðskiptavinur geti nýtt sér stafrænar lausnir þarf búnaður viðskiptavinar að vera tengdur við netið. Viðskiptavinur leggur til þann vél- og hugbúnað sem er nauðsynlegur til innskráningar í stafrænar lausnir. Búnaðurinn skal uppfylla kröfur bankans hverju sinni og er viðskiptavinur ábyrgur fyrir notkun hans. Viðskiptavini er óheimilt að gera eða láta gera breytingar á hugbúnaði sem tengist stafrænum lausnum. Viðskiptavini er með öllu óheimilt að dreifa til annarra aðila aðgangi að hugbúnaði í tengslum við stafrænar lausnir, upplýsingum úr honum svo og leiðbeiningum um notkun kerfisins. Uppfylli búnaður viðskiptavinar ekki þær lágmarkskröfur sem bankinn gerir er bankanum heimilt að synja um innskráningu og/eða nýtingu viðskiptavinar á búnaði bankans.

Þegar viðskiptavinur hefur skráð sig inn í stafrænar lausnir bankans ber viðskiptavinur ábyrgð á og er bundinn af öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru þar. Sama gildir komist utanaðkomandi aðilar yfir upplýsingar um aðgang að

stafrænum lausnum eða fáa aðgang að stafrænum lausnum með öðrum hætti. Ef viðskiptavinur er lögaðili ber viðskiptavinur fulla ábyrgð á aðgangi, aðgangsstýringum og aðgerðum sem notendur framkvæma (svo sem starfsfólks og verktaka sem viðskiptavinur hefur samþykkt sem notendur). Viðskiptavinur skal gæta fyllsta öryggis varðandi þá notendur sem hann heimilar notkun stafrænna lausna. Viðskiptavini ber að loka aðgangi starfsfólks að stafrænum lausnum viðskiptavinar hjá bankanum þegar starfsmaður lætur af störfum hjá viðskiptavini eða ef viðskiptavinur ákveður að hætta að heimila viðkomandi starfsmanni aðgang að stafrænum lausnum. Viðskiptavini ber að tilkynna bankanum þegar í stað ef viðskiptavinur getur ekki lokað aðgangi starfsmannsins. Jafnframt skuldbindur viðskiptavinur sig til að tilkynna bankanum, eins fljótt og hægt er um breytingar á framkvæmdastjórn eða prókúruhafa, ef tilgangi viðskiptavinar er breytt og ef einhverjar breytingar verða á starfsemi viðskiptavinar sem geta haft áhrif á notkun lögaðila á stafrænum lausnum. Viðskiptavinur ber ábyrgð á að gera þær ráðstafanir sem hann telur nauðsynlegar til að tryggja öryggi bankaupplýsinga sinna og lögmæti vinnslu persónuupplýsinga, sem og rekjanleika færslna sem framkvæmdar eru með stafrænum lausnum.

Viðskiptavini ber að kynna sér áhrif þeirra aðgerða sem hann framkvæmir í stafrænum lausnum ef viðskiptavinur þekkir ekki til þeirra eða er óviss um hvað felst í þeim. Viðskiptavinur ber ábyrgð á réttleika og heilleika upplýsinga sem viðskiptavinur hleður inn í stafrænar lausnir bankans, svo sem ljósmyndum af greiðslukvittunum. Öll misnotkun á þjónustunni varðar við lög. Bankinn áskilur sér rétt til þess að geyma upplýsingarnar í tvö ár frá og með þeim degi sem þeim er hlaðið inn í stafrænar lausnir, en að þeim tíma liðnum áskilur bankinn sér rétt til að eyða gögnunum.

Bankinn ber ekki ábyrgð á tjóni sem notkun stafrænna lausna eða notkun tenginga við stafrænar lausnir kann að valda. Bankinn ber heldur ekki ábyrgð á tjóni viðskiptavinar sem hlýst af því að þriðji aðili fær aðgang að persónubundnum öryggisskilríkjum, aðgang að reikningum í stafrænum lausnum, t.d. á grundvelli falskra skilaboða, eða aðgang að upplýsingum tengdum greiðslumiðli (t.d. númeri á greiðslukorti). Bankinn verður ekki gerður ábyrgur fyrir tjóni vegna (a) vanþekkingar, misskilnings, misnotkunar eða rangra færslna viðskiptavinar eða annars aðila þegar um er að ræða aðgerðir með eða án umboðs frá öðrum aðila, svo sem á virkni stafrænna lausna, (b) vél- og tölvubúnaðar, forriti eða þjónustu stafrænna lausna, (c) galla eða bilunar í vél- eða hugbúnaði til móttöku á þjónustu stafrænna lausna, (d) upplýsinga eða aðgerða þriðja aðila, svo sem Reiknistofu bankanna eða Creditinfo Lánstrausts hf., eða (e) synjunar innskráningar í stafrænar lausnir. Bankinn ber enga ábyrgð á tjóni sem stafar af því að búnaður, sem viðskiptavinur, þjónustuaðili eða samstarfsaðili bankans leggur eða ber að leggja til, virkar ekki sem skyldi. Bankinn ber ekki ábyrgð á tjóni sem viðskiptavinur eða þriðji aðili kann að verða fyrir vegna misnotkunar notenda viðskiptavinar á heimildum sínum til aðgerða með aðstoð stafrænna lausna. Bankinn ber ekki ábyrgð á því að upplýsingar í stafrænum lausnum séu réttar, áreiðanlegar eða nýjar. Þá ber bankinn ekki ábyrgð á tjóni, beinu eða óbeinu, sem orsakast kann af fyrirvaralausri lokun stafrænna lausna, tenginga eða viðbóta við stafrænar lausnir, t.d. vegna nauðsynlegra viðhaldsaðgerða, bilana í hug- eða vélbúnaði, uppfærslu skráa, breytinga á kerfi, eða af öðrum óviðráðanlegum ástæðum. Bankinn ber ekki ábyrgð á tjóni sem stafar af óviðráðanlegum orsökum (force majeure), s.s. stríði eða yfirvofandi stríðsátökum, hryðjuverkum, náttúruhamförum, farsóttum, verkfalli, verkbanni eða viðskiptabanni. Jafnframt ber bankinn ekki ábyrgð á tjóni sem stafar af atburðum sem eru stjórn málalegs, félagslegs, fjármálalegs eða efnahagslegs eðlis og eru líkleg til að koma í veg fyrir, rjúfa eða trufla að hluta eða öllu leyti þá þjónustu sem bankinn veitir, jafnvel þó að slík atvik flokkist ekki undir óviðráðanleg atvik. Þá ber bankinn ekki ábyrgð á tjóni sem kann að verða vegna lagaskyldna sem bankanum ber að fylgja.

Láni viðskiptavinar, selji eða heimili öðrum umráð yfir tæki, sem appið hefur verið sett upp á, skuldbindur viðskiptavinur sig til að skrá sig út úr appinu áður en hann afhendir öðrum tækið. Hafi verið átt við tækið með þeim hætti að öryggi þess hafi á einhvern hátt verið ógnað, t.d. með uppsetningu órugggra forrita, er notkun appsins á tækinu ekki örugg og því óheimil með öllu. Viðskiptavinur skal ávallt sýna varkárni við viðskipti í stafrænum lausnum.

Viðskiptavinur skal án óþarfa tafar tilkynna bankanum verði hann var við misnotkun eða óheimila notkun stafrænna lausna. Viðskiptavinur skal ekki bera tjón sem hlýst af notkun stafrænna lausna ef bankinn hefur ekki gert viðeigandi ráðstafanir samkvæmt lögum um greiðsluþjónustu þegar viðskiptavinur hefur tilkynnt um greiðslumiðil sem hefur týnst, verið stolið eða notaður með óréttmætum hætti. Bankanum er heimilt, fyrirvaralaust og án tilkynningar, að loka aðgangi viðskiptavinar að stafrænum lausnum eða takmarka notkun viðskiptavinar í stafrænum lausnum, í heild eða að hluta, tímabundið eða varanlega, í eftirfarandi tilfellum: (a) ef grunur leikur á um óheimila eða sviksamlega notkun á stafrænum lausnum eða á þjónustu stafrænna lausna, (b) ef grunur leikur á um brot á reglum eða skilmálum stafrænna lausna, (c) ef grunur leikur á um að þriðji aðili hafi komist yfir aðgangsupplýsingar viðskiptavinar, með eða án samþykkis viðskiptavinar, (d) vegna uppfærslu skráa, kerfisbreytinga eða annarra tæknilegra- eða öryggisástæðna eða (e) ef bú

viðskiptavinar er tekið til gjaldþrotaskipta, ef viðskiptavinur leitar nauðasamninga, greiðslustöðvunar, eða ef fyrir hendi eru aðrar sambærilegar ástæður. Hyggist bankinn takmarka notkun viðskiptavinar á stafrænum lausnum er viðskiptavinur gert viðvart eins fljótt og kostur er. Séu ástæður fyrir lokuninni ekki lengur fyrir hendi skal bankinn opna fyrir notkunina. Bankanum er heimilt að loka fyrir aðgang viðskiptavinar að stafrænum lausnum ef aðgangur hans hefur verið óvirkur samfelt í 3 ár eða lengri tíma. Upplýsingar um viðskipti, þ.m.t. stöðu viðskiptafyrirmæla, kunna að verða óaðgengilegar tímabundið í stafrænum lausnum vegna álags á viðkomandi tölvu- og/eða viðskiptakerfi. Hægt er að stýra aðgengi að slíkum þjónustum, þar sem við á í tækinu sjálfu. Bankinn sækir ekki upplýsingar um staðsetningar úr tækinu nema á grundvelli skýrrar heimildar. Bankinn ber ekki ábyrgð á þeim kröfum sem birtast í kröfulistu yfir ógreidda reikninga og bankinn er ekki kröfuhafi að. Hafi viðskiptavinur athugasemdir við slíkar kröfur skal viðskiptavinur hafa samband við skráðan kröfuhafa.

Við andlát veitir bankinn erfingjum, maka í óskiptu búi eða eftir atvikum þeim sem annast skipti dánarbús hins látna (hér eftir „umboðsmanni“) aðgang að netbanka viðskiptavinar. Bankinn kann þó að takmarka aðgang að gögnum netbankans og virkni hans, svo sem aðgengi að stafrænum skjölum. Aðgengi að netbanka dánarbús er aðeins veitt á grunni viðeigandi ákvæða laga og eftir atvikum heimildum sýslumanns, dómsstóla og erfingja. Aðganginum er lokað þegar frestur til að ljúka einkaskiptum rennur út, umboðsmaður missir heimild til að koma fram fyrir hönd erfingja eða af öðrum ástæðum sem bankinn metur hverju sinni. Allar aðgerðir framkvæmdar í netbanka látins notanda eru á ábyrgð þess sem framkvæmir þær.

3.6. Samkomulag um samskipti og upplýsingagjöf

Viðskiptavinur afhendir bankanum upplýsingar um símanúmer, heimilisfang og tölvupóstfang (hér eftir „samskiptaupplýsingar“) til þess að eiga samskipti við bankann og taka við tilkynningum og upplýsingum frá bankanum. Verði breytingar á samskiptaupplýsingum skal viðskiptavinur tafarlaust tilkynna bankanum um réttar upplýsingar. Viðskiptavinur ber ábyrgð á að samskiptaupplýsingar séu ávallt rétt skráðar hjá bankanum. Viðskiptavinur sannvottar samskiptaupplýsingar í netbanka og/eða í appinu. Viðskiptavinur getur breytt samskiptaupplýsingum í stillingum í netbanka, appinu, hjá þjónustuveri eða á afgreiðslustöðum. Viðskiptavinur á samskipti við bankann í útibúi, í síma, bréflaga eða með rafrænum leiðum, svo sem tölvupósti eða spjallforriti á vefsvæði bankans. Sé viðskiptavinur ólöggráða fyrir æsku sakir áskilur bankinn sér rétt til að eiga öll samskipti við forsjáráðila um málefni viðskiptavinar.

Bankinn gerir upplýsingar og tilkynningar aðgengilegar á varanlegum miðli á vefsvæði bankans og í stafrænum lausnum bankans. Bankinn afhendir upplýsingar og tilkynningar á varanlegum miðli með rafrænum hætti í stafrænum lausnum bankans og með öðrum hætti í samræmi við gildandi lög og reglur bankans hverju sinni. Í sérstökum tilvikum notar bankinn bréfpóst. Gjald fyrir bréfpóst fer eftir verðskrá bankans hverju sinni nema samið sé um annað. Vistun upplýsinga í stafrænum lausnum fer eftir gildandi lögum og reglum á hverjum tíma.

Bankinn getur sent viðskiptavini skilaboð, upplýsingar og tilkynningar vegna viðskipta við bankann á stafrænu formi, þ.e. í rafrænum skjölum eða með sjálfvirkum tilkynningum úr stafrænum lausnum (e. push notification), með SMS-skilaboðum, í stafrænu pósthólfi (svo sem island.is), með tölvupósti eða með öðrum hætti sem bankinn ákveður og eftir því sem lög heimila hverju sinni. Viðskiptavinur stillir sjálfvirkar tilkynningar í stillingum snjalltækis og vafra.

Bankinn hefur heimild til að óska eftir upplýsingum frá viðskiptavini til að sanna á honum deili sem og til að kanna heimildir hans til umbeðinna viðskipta eða fyrirmæla. Það getur verið með því að óska eftir upplýsingum frá viðskiptavini um leyniorð á reikninga eða að viðskiptavinur auðkenni sig með öðrum hætti, svo sem með notkun rafrænna skilríkja eða öðrum leiðum sem bankinn ákveður hverju sinni.

Ef viðskiptavinur verður var við óheimila eða sviksamlega notkun einhverra þjónustupátta bankans, svo sem greiðslumiðils eða annars konar stafrænna lausna, skal viðskiptavinur tilkynna grun sinn tafarlaust til bankans í síma 444 7000 eða með öðrum sannanlegum hætti í samræmi við kröfur bankans hverju sinni. Bankinn tilkynnir viðskiptavini um grun um eða eiginleg svik eða öryggisógn með tölvupósti á skráð tölvupóstfang og/eða með símtali í skráð símanúmer. Bankinn biður viðskiptavin aldrei um að deila viðkvæmum upplýsingum, svo sem fjárhagsupplýsingum eða upplýsingum um persónubundin öryggisskilríki, þegar bankinn hefur samband vegna gruns um svik.

Tungumál bankans er íslenska. Samskipti bankans og viðskiptavinar fara fram á íslensku nema annað sé tekið fram eða leiði af eðli máls. Íslensk lög liggja til grundvallar samskiptum bankans við viðskiptavin. Skilmálar bankans og önnur skjöl kunna að hafa verið þýdd á erlend tungumál. Sé ósamræmi á milli þýdds skjals og íslenskrar útgáfu þess, eða komi upp

ágreiningur um túlkun skjala bankans á öðru tungumáli en íslensku skal íslensk útgáfa ávallt ganga framár.

3.7. Gerð samninga og samþykki viðskiptavinar

Samningur eða samþykki er bindandi fyrir viðskiptavin þegar viðskiptavinur staðfestir samning eða samþykkir með undirritun á pappír, rafrænni undirskrift, stafrænu samþykki í netbanka eða appinu, á vef bankans, í síma eða snjalltæki, með samskiptaforriti eða öðrum rafrænum samskiptaleiðum í samræmi við kröfur bankans og gildandi lög hverju sinni. Viðskiptavinur staðfestir skilmála, samninga og reglur bankans með móttöku eða notkun á viðkomandi vörum eða þjónustu í samræmi við kröfur bankans hverju sinni. Samningar ólöggráða fyrir æsku sakir verða skuldbindandi samkvæmt skilmálum þessum við staðfestingu eða samþykki forsjáraðila eða eftir atvikum viðskiptavinar í samræmi við kröfur bankans hverju sinni. Skilmálar þessir gilda um alla þjónustu og vörur sem ófjárráða fyrir æsku sakir fær aðgang að.

3.8. Ófjárráða fyrir æsku sakir

Um meðferð á fjármunum og heimildir ófjárráða viðskiptavina gilda skilmálar þessir, lögræðislög og reglur bankans sem kunna að kveða á um önnur skilyrði en koma fram í skilmálum þessum. Viðskipti viðskiptavina sem eru ófjárráða fyrir æsku sakir sem fela í sér fjárhagslegar skuldbindingar eru háð staðfestingu eða samþykki forsjáraðila. Viðskiptavinur sem hefur náð 16 ára aldri getur stofnað til viðskiptasambands við bankann og gert samning um tilteknar vörur og þjónustu án staðfestingar eða samþykkis forsjáraðila, s.s. greiðslureikning og sparireikning til innlagna og úttekta, debetkort og aðgang að netbanka og appinu. Forsjáraðili ólöggráða einstaklings getur óskað eftir að fá útgefið fyrirframgreitt kort fyrir hönd þess ólöggráða. Forsjáraðili ber ábyrgð á úttektum sem stofnað er til á meðan korthafi er ólöggráða. Eftir að korthafi er lögráða ber hann fulla ábyrgð á úttektum. Forsjáraðili þarf samþykki viðskiptavinar og forsjáraðila, séu þeir tveir, til úttekta af reikningi ófjárráða nema forsjáraðili hafi veitt hinum umboð til að fara einn með allar þær heimildir sem fylgja reikningnum, þ.m.t. heimildir til úttekta af reikningi viðskiptavinar. Forsjáraðili getur afturkallað umboð til úttekta af reikningnum. Forsjáraðila og viðskiptavini er hvorum um sig heimilt að fá upplýsingar um viðskipti viðskiptavinar. Verði breyting á forsjá eða forsjáraðila viðskiptavinar skal tilkynna bankanum um það. Bankanum er heimilt að óska eftir staðfestum upplýsingum um forsjá barns á meðan viðskiptasamband varir og á meðan viðskiptavinur er ófjárráða. Verði forsjáraðili ekki við beiðni bankans þar um innan eðlilegs tíma getur bankinn ákveðið að takmarka þjónustu þar til umbeðnar upplýsingar hafa verið veittar. Þegar viðskiptavinur nær 18 ára aldri verður hann fjárráða samkvæmt lögum og ræður einn yfir fjármunum sínum. Þá falla heimildir forsjáraðila jafnframt niður. Eigi viðskiptavinur sem er ólöggráða fyrir æsku sakir ekki gild persónuskilríki getur forsjáraðili framvísað eigin persónuskilríkjum til að sanna deili á honum.

3.9. Umboð

Viðskiptavinur (í þessari grein 3.9 nefndur „umbjóðandi“) getur veitt öðrum (í þessari grein 3.9 nefndur „umboðsmaður“) umboð til að koma fram fyrir sína hönd gagnvart bankanum. Með umboði veitir umbjóðandi umboðsmanni samþykki fyrir því að afla upplýsinga um umbjóðanda og/eða gefa viðskiptafyrirmæli fyrir hönd umbjóðanda hjá bankanum. Umboðsmaður sannar á sér deili með sama hætti og umbjóðandi í samræmi við skilmála þessa og kröfur bankans hverju sinni. Umboð skal vera skriflegt eða rafrænt, dagsett og undirritað í samræmi við kröfur bankans hverju sinni. Bankinn áskilur sér rétt til að hafna umboðum sem bankinn metur ófullnægjandi, svo sem handskrifuðum umboðum. Undirritun skal vera (a) eiginhandarundirskrift eða önnur aðferð sem bankinn samþykkir hverju sinni og vottað af tveimur vitundarvottum, af lögmanni eða fulltrúa hans eða af lögbókanda (notario publico), eða (b) fullgild rafræn undirskrift eða önnur rafræn aðferð sem bankinn samþykkir hverju sinni. Umbjóðandi skal tilgreina með skýrum og nákvæmum hætti til hvaða viðskipta umboðið nái og ber umbjóðandi fulla ábyrgð á viðskiptum á grundvelli umboðsins. Bankinn hefur heimild til að hafna viðskiptum á grundvelli umboðs ef umboðið uppfyllir ekki kröfur bankans eða laga um form eða skýrleika. Umbjóðandi ber ábyrgð á að tilkynna bankanum um allar breytingar á umboði. Breytingar skulu vera skriflegar og uppfylla sömu kröfur varðandi undirskrift, vottun, dagsetningu, form og skýrleika eins og gerðar eru til umboða og á því formi sem bankinn ákveður hverju sinni. Sé umboð ekki tímabundið fellur það niður gagnvart bankanum við afturköllun umbjóðanda á umboði. Aðeins umbjóðandi getur afturkallað umboð. Umboðsmaður getur fellt niður umboð sem umbjóðandi hefur veitt umboðsmanni. Breyting á umboði, tilkynning um afturköllun eða niðurfellingu á umboði skal vera skrifleg eða með öðrum sannanlegum hætti að mati bankans og tekur gildi við móttöku og skráningu tilkynningarinnar hjá bankanum. Bankinn áskilur sér rétt til að fella einhliða niður umboð ef bankinn telur að hætta sé á misferli, svikum, peningaþvætti eða öðrum sambærilegum hættum. Bankinn áskilur sér einnig rétt til að fella niður umboð ef bankinn telur umboð ófullnægjandi eða ef meira en 24 mánuðir hafa liðið án þess að umboð hafi

verið notað. Umboð falla sjálfkrafa niður við móttöku upplýsinga um andlát umbjóðanda eða umboðsmanns, sem og við móttöku upplýsinga um niðurfellingu forsjár, sviptingu fjárræðis eða lögræðis umbjóðanda eða umboðsmanns. Að öðru leyti gilda lög og reglur bankans um veitingu umboðs, breytingu, afturköllun og niðurfellingu þess.

3.10. Lánviðskipti, fyrirgreiðslur og tryggingar

Bankinn getur óskað eftir því að viðskiptavinur setji hvers kyns tryggingar fyrir skilvísun og skaðlausum greiðslum sem bankinn metur fullnægjandi hverju sinni, svo sem vegna beiðni viðskiptavinar um lánsviðskipti (meðal annars um útlán, yfirdrátt, útgáfu kreditkorts, ábygðar eða eftir atvikum annars konar fyrirgreiðslu). Um lánsviðskipti gilda, auk skilmála þessara, lög, reglugerðir, reglur, skilmálar viðkomandi vöru eða þjónustu, skilmálar viðeigandi skuldaskjala og/eða ábygðarskuldbindinga og reglur bankans eftir því sem við á. Bankinn getur einhliða og án rökstuðnings synjað viðskiptavini um lánsviðskipti.

3.11. Vextir

Upplýsingar um vextir eru birtar í vaxtatöflu bankans, sem er aðgengileg á vefsvæði bankans, í útibúi og í þjónustuveri. Vaxtatafla er órjúfanlegur hluti af skilmálunum. Bankanum ber að greiða vexti af innlánnum og viðskiptavini ber að greiða vexti af útlánnum í samræmi við vaxtatöflu bankans. Vextir eru breytilegir nema annað sé tekið fram eða umsamið. Vextir ákvarðast og breytast án nokkurs fyrirvara í samræmi við vaxtaákvörðun bankans hverju sinni nema annað leiði af lögum, reglum eða samningum sem gilda um vöruna eða þjónustuna og er þá tilkynnt um breytingar á vef bankans eða með stafrænum lausnum. Ef vextir byggjast á viðmiðunarvöxtum þá breytast vextir þegar í stað og án aðvörunar en ekki í samræmi við vaxtaákvörðun bankans hverju sinni. Ef vextir eru fastir eða samið er um sérstök vaxtakjör sem ekki eru í vaxtatöflu bankans fer um þá vexti og breytingar á þeim samkvæmt skilmálum samnings milli bankans og viðskiptavinar.

Bankinn birtir upplýsingar um vexti í upplýsingaskyni í netbanka, appi eða skilaboðum til viðskiptavina. Sé misræmi í upplýsingum um vexti sem eru annars vegar settar fram í upplýsingaskyni og hins vegar sem koma fram í samningsskilmálum eða vaxtatöflu bankans gilda upplýsingar í samningsskilmálum eða vaxtatöflu bankans.

Útreikningur vaxta byggist á því að í hverjum mánuði séu 30 vaxtadagar og á hverju ári 360 vaxtadagar nema um annað sé sérstaklega samið. Útlánsvextir á reikningum eru skuldfærðir mánaðarlega hafi ekki verið um annað samið. Útborgunardagur útláns er fyrsti vaxtadagur nema um annað hafi verið samið. Nánari umfjöllun um vexti er að finna í grein 4 um innlánsreikninga.

3.12. Verðskrá

Upplýsingar um gjöld og kostnað eru birtar í verðskrá bankans sem er aðgengileg á vefsvæði bankans, í útibúi og þjónustuveri. Verðskráin er órjúfanlegur hluti af skilmálunum. Viðskiptavinur greiðir gjöld og útlagðan kostnað fyrir vörur og þjónustu í samræmi við verðskrá eins og hún er birt hjá bankanum hverju sinni. Sé kveðið á um gjaldtöku í öðrum skilmálum eða samningum bankans við viðskiptavin skulu þeir skilmálar gilda framar verðskrá sé misræmi þar á milli nema annað sé tekið fram. Bankanum er heimilt að skuldfæra gjöld og kostnað af reikningi viðskiptavinar hjá bankanum og skulu slíkar skuldfærslur koma fram á reikningsyfirliti skuldfærslureiknings. Bankinn getur breytt verðskránni án nokkurs fyrirvara nema um sé að ræða breytingar á rammamningi greiðsluþjónustu en þar gilda sérreglur samkvæmt skilmálum þessum. Bankinn birtir upplýsingar um gjöld þriðju aðila sem viðskiptavinur kann að þurfa að greiða við framkvæmd viðskipta eða nýtingu á þjónustu bankans. Gjöldin eru birt í verðskránni til upplýsinga. Breytingar á gjöldum þriðju aðila fara eftir skilmálum um breytingar á verðskrá þriðja aðila sem eru í gildi hverju sinni sem eru bankanum óviðkomandi.

3.13. Erlend viðskipti

Viðskiptavini ber að sýna sérstaka varúð við val á erlendum viðskiptaaðila. Bankinn ber enga ábyrgð á vali viðskiptavinar á erlendum viðskiptaaðila og áreiðanleika hans eða tjóni sem viðskiptavinur kann að verða fyrir vegna viðskiptanna. Hið sama gildir um mistök eða vanrækslu erlendra fjármálafyrirtækja. Viðskiptavinur ber ábyrgð á að kynna sér skilmála erlends fjármálafyrirtækis, gildandi löggjöf þess ríkis og framkvæmd viðskipta í viðkomandi ríki.

Um erlend viðskipti gildir gengistafli bankans nema um annað sé sérstaklega samið. Gengistöflu má finna á vef bankans. Það ræðst af eðli viðskipta hvaða gengi er notað í viðskiptunum. Myndist gengismunur vegna viðskipta ber viðskiptavinur áhættuna af því nema bankinn og viðskiptavinur hafi sérstaklega samið um annað.

Í grein 5 í skilmálum þessum er kveðið á um sérreglur um greiðslureikninga og greiðslur í erlendum gjaldmiðli.

3.14. Verðbréfavíðskipti

Samningur um verðbréfavíðskipti skal vera skriflegur á milli bankans og víðskiptavinar en í samningnum er meðal annars kveðið á um réttindi og skyldur samningsaðila. Samhliða undirritun samnings um verðbréfavíðskipti stofnar víðskiptavinur sérstakan vörslureikning fyrir verðbréf. Um vörslureikninga verðbréfa gilda, auk skilmála þessara, almennir markaðsskilmálar bankans og sérreglur bankans eftir því sem við á.

Bankinn flokkar víðskiptavini sem almenna fjárfesta, fagfjárfesta eða víðurkennda gagnaðila í samræmi við lög og sérreglur bankans áður en verðbréfaþjónusta er veitt. Fjárfestavernd víðskiptavinar ræðst af framangreindri flokkun. Bankinn kann, í samræmi við lagaskyldur, að afla upplýsinga frá víðskiptavini um þekkingu og reynslu hans af víðskiptum með fjármálagerninga til að meta hvort tiltekin þjónusta eða víðskipti séu víðeigandi fyrir víðskiptavin (tilhlýðileikamat). Sinni víðskiptavinur ekki upplýsingagjöf eða telji bankinn, á grundvelli upplýsinga frá víðskiptavini, að þjónustan sé ekki víðeigandi, kann það að hafa áhrif á möguleika bankans til að framkvæma umbeðin víðskipti.

Víðskiptavinur er meðvitaður um að víðskipti með fjármálagerninga geta verið mjög áhættusöm. Verðbreytingar í fortíð gefa ekki endilega vísbendingu um framtíðarbreytingar. Víðskiptavinir eru hvattir til að afla sér upplýsinga um eðli verðbréfavíðskipta, fjárfestingamálefni, skattamál o.fl. sem tengist verðbréfavíðskiptum hjá ráðgjöfum bankans. Almennir markaðsskilmálar fyrir verðbréfavíðskipti gilda um verðbréfavíðskipti víðskiptavinar hjá bankanum, nema um annað sé sérstaklega samið. Sé ósamræmi milli skilmála þessara og almennra markaðsskilmála fyrir verðbréfavíðskipti ganga almennir markaðsskilmálar um verðbréfavíðskipti framár.

4. INNLÁNSREIKNINGAR

Innlánsreikningur (hér eftir „reikningur“) er stofnaður í nafni víðskiptavinar. Reikningur getur verið greiðslureikningur samkvæmt lögum um greiðsluþjónustu. Reikningar bankans hafa mismunandi heiti og fer það eftir eiginleikum reikningsins hvort hann sé greiðslureikningur. Um einstaka reikninga geta, auk skilmála þessara, gilt sérreglur. Skilmálar reikninga eru birtir á vef bankans, í rafrænum lausnum bankans og eru aðgengilegir í útibúi. Víðskiptavinur stofnar reikning í sjálfsafgreiðslu í rafrænum lausnum eða í útibúi. Óheimilt er að stofna reikning fyrir hönd annars aðila nema víðskiptavinur veiti umboð til þess og í samræmi við gildandi lög og kröfur bankans hverju sinni. Bankinn getur hafnað stofnun reiknings, m.a. ef upplýsingar um víðskiptavin eða víðskipti eru ófullnægjandi. Bankinn tilkynnir um höfnunina eins fljótt og auðið er.

Bankinn veitir víðskiptavini með greiðslureikning greiðsluþjónustu með því að gera víðskiptavini kleift að leggja reiðufé inn og að taka reiðufé út af greiðslureikningi ásamt öllum aðgerðum sem nauðsynlegar eru til rekstrar greiðslureiknings, þ.á m. framkvæma greiðslur, svo sem millifærslur fjármuna á og af greiðslureikningi hjá bankanum eða öðrum greiðsluþjónustuveitanda (þ.e. framkvæmd beingreiðslna, þ.m.t. einstakra beingreiðslna, framkvæmd greiðslna með greiðslukorti eða sambærilegum búnaði, framkvæmd millifærslu fjármuna, þ.m.t. boðgreiðslna). Bankinn veitir greiðsluþjónustu við framkvæmd greiðslna, þ.e. framkvæmd beingreiðslna (þ.m.t. framkvæmd einstakra beingreiðslna, greiðslna með greiðslukorti eða sambærilegum búnaði, millifærslu fjármuna, þ.m.t. boðgreiðslna) ef fjármunir eru tryggðir með lánalínu fyrir notanda greiðsluþjónustu. Bankinn veitir greiðsluþjónustu við útgáfu greiðslumiðla og peningasendingar.

Við stofnun reiknings ber víðskiptavini að sanna á sér deili með fullgildum persónuskilríkjum, með sannvottun við innskráningu í stafrænar lausnir eða annarri sannvottun í samræmi við öryggiskröfur bankans á hverjum tíma. Bankinn áskilur sér rétt til að breyta öryggiskröfum án fyrirvara.

Reikningur er stofnaður í íslenskum krónum nema um annað hafi verið samið. Skilmálarnir gilda um reikninga í öllum gjaldmiðlum að teknu tilliti til sérákvæða í skilmálum þessum um reikninga og greiðslur í erlendum gjaldmiðli.

Sérreglur reikningsins gilda um innstæður á reikningnum, m.a. binditíma, úttektarheimildir, vexti og verðtryggingu. Um verðtryggða reikninga gilda reglur Seðlabanka Íslands um verðtryggingu sparifjár og lánsfjár á hverjum tíma, auk skilmála viðkomandi reikninga.

4.1. Leyninúmer

Við stofnun reiknings velur viðskiptavinur sér leyninúmer til sannvottunar/auðkenningar viðskiptavinar í viðskiptum með reikninginn. Viðskiptavinur notar leyninúmerið t.d. til að setja af stað greiðslur af reikningnum í stafrænum lausnum, í þjónustusíma bankanna og hjá þjónustuveri bankans. Viðskiptavinur skal gæta þess að leyninúmerið sé ekki auðrekanlegt til viðskiptavinar, svo sem fyrstu eða síðustu stafir í kennitölu viðskiptavinar. Viðskiptavini er óheimilt að upplýsa óviðkomandi aðila um leyninúmerið. Óviðkomandi aðili er aðili sem hefur ekki heimild til að gefa greiðslufyrirmæli af reikningi viðskiptavinar í samræmi við skilmála þessa. Viðskiptavinur skal tilkynna bankanum án tafar og breyta leyninúmeri strax ef hann hefur ástæðu til að ætla að óviðkomandi aðili hafi fengið vitneskju um leyninúmerið. Viðskiptavinur ber ábyrgð á öllum greiðslum og aðgerðum sem eru framkvæmdar með notkun leyninúmers og öðrum persónubundnum öryggisskilríkjum.

4.2. Greiðslufyrirmæli

Greiðslufyrirmæli eru fyrirmæli greiðanda eða viðtakanda greiðslu til bankans um framkvæmd greiðslu. Hafi greiðandi veitt samþykki fyrir framkvæmd greiðslu telst greiðsla heimiluð. Greiðandi getur heimilað greiðslu fyrir framkvæmd greiðslunnar eða eftir hana. Greiðandi skráir sérstakt kennimerki, svo sem IBAN númer, eða upplýsingar um nafn, kennitölu, reikningsnúmer eða eftir atvikum aðrar upplýsingar í samræmi við sérreglur bankans hverju sinni til þess að setja greiðslufyrirmæli af stað og til að tryggja að þau séu rétt framkvæmd. Viðskiptavinur getur gefið greiðslufyrirmæli með þeim greiðslumiðlum sem bankinn útvegar hverju sinni. Með greiðslumiðli bankans er átt við persónubundinn búnað og/eða aðferðir sem bankinn og viðskiptavinur koma sér saman um og viðskiptavinur notar til að gefa greiðslufyrirmæli, til dæmis greiðslukort, netbanka og app. Um notkun greiðslumiðils gilda skilmálar viðkomandi greiðslumiðils. Þegar viðskiptavinur gefur sjálfur greiðslufyrirmæli sannar viðskiptavinur á sér deili með sannvottun eða annarri fullnægjandi auðkenningu í samræmi við kröfur bankans hverju sinni. Fáí viðskiptavinur sendan einkvæman öryggiskóða til samþykktar á framkvæmd greiðslu skal hann ekki heimila greiðsluna með kóðanum nema hann hafi sannreynt að um rétta fjárhæð, réttan gjaldmiðil og réttan viðtakanda sé að ræða. Viðskiptavinur skal ekki gefa upp einkvæman öryggiskóða ef hann kannast ekki við að vera að framkvæma greiðslu og/eða óska eftir þjónustu. Sinni viðskiptavinur ekki varúðarskyldum sínum í samræmi við framangreint telst það vera stórfellt gáleysi af hans hálfu.

Viðtökutími greiðslufyrirmæla er sá tími þegar greiðslufyrirmæli berast bankanum. Fyrir tiltekna tegundir greiðslna getur bankinn þó fastsett lokunartíma á bankadegi og skulu viðkomandi greiðslufyrirmæli sem hann tekur við eftir fastsettan lokunartíma þá teljast móttækin næsta bankadag á eftir. Bankinn telst ekki hafa móttækið greiðslufyrirmæli fyrr en hann hefur móttækið allar upplýsingar sem nauðsynlegar eru til að framkvæma greiðsluna. Eftir að bankinn hefur tekið við greiðslufyrirmælum í íslenskum krónum er greiðslan eignfærð á reikning greiðsluþjónustuveitanda viðtakanda greiðslu í síðasta lagi í lok næsta bankadags. Greiðslur í íslenskum krónum innanlands eru framkvæmdar á opnunartíma millibankakerfis Seðlabanka Íslands sem kynntur er á vef Seðlabankans. Eftir að bankinn hefur tekið við greiðslufyrirmælum í evrum er greiðslan eignfærð á reikning greiðsluþjónustuveitanda viðtakanda í síðasta lagi í lok næsta bankadags, enda sé greiðslan framkvæmd innan Evrópska efnahagssvæðisins og uppfylli kröfur SEPA-greiðslukerfisins. Annars er miðað við að greiðslufyrirmæli í erlendum gjaldmiðli sé eignfærð á reikning greiðsluþjónustuveitanda viðtakanda fimm bankadögum eftir viðtöku, enda leiði sérstakar ástæður ekki til lengri tíma.

Bankinn leitast við að framkvæma greiðslufyrirmæli í þeirri röð sem þau berast. Bankinn getur frestað, stöðvað og/eða synjað um framkvæmd greiðslufyrirmæla, hvort sem greiðandi eða viðtakandi greiðslu á framkvæði að þeim, séu skilyrði laga, skilmála þessara, annarra skilmála eða reglna bankans ekki uppfyllt. Á það við t.d. ef ekki er næg innstæða á reikningi, ef lokað hefur verið fyrir útborganir af öðrum ástæðum, svo sem af öryggisástæðum, ef hætta er talin á misferli eða svikum, vegna verulegrar aukinnar hættu á því að greiðandi kunni að vera ófær um að uppfylla greiðsluskyldu sína, ef vafi er uppi um heimild greiðanda til að nýta reikninginn eða vegna reglubundins eftirlits með greiðslum sem felur í sér öflun upplýsinga um tengsl greiðanda og viðtakanda, uppruna fjármuna, tilgang viðskipta o.fl. Bankinn notar erlenda greiðslumiðlunarbanka til að senda og móttaka erlendar greiðslur fyrir hönd viðskiptavina. Af þeim sökum kann bankinn að óska eftir nánari upplýsingum um greiðslurnar og miðla þeim upplýsingum áfram til erlendra greiðslumiðlunarbanka.

Synji bankinn um framkvæmd greiðslufyrirmæla verður viðskiptavini tilkynnt um það, nema annað leiði af lögum. Megi rekja synjun um framkvæmd greiðslufyrirmæla til viðskiptavinar er bankanum heimilt að taka gjald fyrir skriflegar tilkynningar. Synji bankinn greiðslufyrirmælum jafngildir það því að greiðslufyrirmæli hafi ekki verið móttækin. Þrátt fyrir framangreint er bankanum heimilt að fresta framkvæmd greiðslufyrirmæla þar til næg innstæða er á reikningi viðskiptavinar að meðtöldum kostnaði og öðrum gjöldum vegna greiðslunnar. Í því sambandi er bankanum heimilt að láta reyna á skuldfærslu á reikning viðskiptavinar fyrir greiðslunni eftir móttöku greiðslufyrirmæla þar til þau eru

framkvæmd. Berist bankanum fleiri en ein greiðslufyrirmæli á sama degi ber bankinn ekki ábyrgð á því í hvaða röð þau eru framkvæmd eða hvaða greiðslufyrirmæli eru ekki framkvæmd vegna ónógrar innstæðu.

Fyrir fram móttækin greiðslufyrirmæli verða framkvæmd þrátt fyrir að síðari atburðir geri það að verkum að sá sem gaf fyrirmælin hefði sjálfur ekki getað gefið þau, t.d. vegna afturköllunar á prókúru eða vegna andláts viðskiptavinar. Viðskiptavinur getur einungis afturkallað eða stöðvað greiðslufyrirmæli ef skilyrði laga um greiðsluþjónustu þar að lútandi eru uppfyllt og að því gefnu að viðskiptavinur sé neytandi. Fyrir fram móttækin greiðslufyrirmæli verða þó að jafnaði ekki framkvæmd eftir að reikningi hefur verið lokað. Viðskiptavinur getur afturkallað greiðslufyrirmæli um beingreiðslur í síðasta lagi fyrir lok síðasta viðskiptadags fyrir umsamda skuldfærslu. Hið sama á við um greiðslufyrirmæli sem eiga að gerast við tiltekna atburði, eins og á tilteknum degi, við lok tiltekins tímabils eða þann dag sem fjármunir berast á reikning og getur þá greiðandi afturkallað greiðslufyrirmælin í síðasti lagi við lok síðasta viðskiptadags fyrir umsamið tímamark skuldfærslu. Bankinn getur krafist gjalds vegna afturköllunar greiðslufyrirmæla.

Bankinn ber ábyrgð á framkvæmd greiðslufyrirmæla þar til banki viðtakanda greiðslunnar hefur tekið við greiðslunni. Eftir það tímamark verður banki viðtakanda greiðslunnar ábyrgur gagnvart viðtakandanum um rétta framkvæmd greiðslunnar. Viðskiptavinur ber ábyrgð á því að greiðslufyrirmæli hans séu rétt. Bankinn er ekki ábyrgur fyrir mistökum viðskiptavinar, t.d. þegar slegið er inn rangt kennimerki viðtakanda greiðslu. Slík mistök verða ekki leiðrétt einhliða af hálfu bankans án samþykkis viðtakanda greiðslunnar. Sýni viðskiptavinar fram á með gögnum að fjárhæð greiðslu, sem heimiluð var af viðskiptavini og viðtakandi greiðslu átti frumkvæði að, hafi ekki verið nákvæmlega tilgreind í heimildinni þegar hún var veitt og að greiðsla af reikningi hans sé hærrí en hann mátti með sanngjörnum hætti gera ráð fyrir miðað við útgjaldamynstur hans, skilmála þessa og málsatvik að öðru leyti, skal hann tilkynna það til bankans og óska eftir endurgreiðslu innan átta vikna frá því að fjármunirnir voru skuldfærðir af reikningi hans. Að uppfylltum þeim skilyrðum ber bankanum að endurgreiða viðskiptavini greiðsluna innan tíu bankadaga frá móttöku tilkynningar frá viðskiptavini. Að öðrum kosti synjar bankinn um endurgreiðslu. Þá á viðskiptavinur ekki rétt á endurgreiðslu ef hann hefur veitt samþykki fyrir greiðslunni beint til bankans og, ef við á, bankinn eða viðtakandi greiðslu veittu fyrir fram upplýsingar um greiðslur eða kom þeim á framfæri við greiðanda, a.m.k. fjórum vikum fyrir gjalddaga. Hafi greiðslufyrirmæli verið afturkölluð ber bankinn hvorki ábyrgð á greiðslu vaxta né annarra gjalda vegna gjaldfallinna greiðslna.

Ef samið hefur verið um reglubundnar greiðslur skal hlutfallslega tekið tillit til gildistíma uppsagnar við innheimtu greiðslna eftir uppsögn samnings. Bankanum er heimilt að taka gjald fyrir greiðslur af greiðslureikningum. Einnig er bankanum heimilt að taka gjald vegna aðstoðar við að endurheimta fé sem greitt hefur verið fyrir mistök, t.d. vegna þess að greiðslufyrirmælum fylgdu rangar upplýsingar um móttakanda greiðslu. Um gjalddöku fer eftir verðskrá bankans á hverjum tíma.

4.3. Erlendur gjaldmiðill og viðmiðunargengi

Greiðslur á milli reikninga í mismunandi gjaldmiðlum fela í sér gjaldeyrisviðskipti. Bankinn notar mismunandi viðmiðunargengi eftir tegund viðskipta. Bankinn notar almennt gengi sem viðmiðunargengi til grundvallar útreikningi við gjaldeyrisviðskipti, seðlagengi sem viðmiðunargengi við kaup og sölu á seðlum, gengi viðkomandi kortafyrirtækis til útreiknings við uppgjör á færslum greiðslukorta, endurgreiðslugengi þegar viðskiptavinur sem greitt hefur með greiðslukorti útgefnu af bankanum fær endurgreitt frá söluaðila og sérgengi sem viðmiðunargengi til grundvallar útreikningi við tiltekin viðskipti. Upplýsingar um viðmiðunargengi eru birtar á vef bankans að undanskildu sérgengi. Breytingar á gengi byggjast á kaup- og sölutilboðum á millibankamarkaði með gjaldeyri eða á gengi erlendra gjaldmiðla auk álags. Gengi til útreiknings á erlendum færslum greiðslukorta og færslum í annarri mynt en grunnmynt greiðslukorts tekur breytingum sem byggjast á breytingum á gengisskráningu hjá viðkomandi kortafyrirtæki auk álags eða eftir atvikum affalla. Breytingar á gengi sem byggjast á breytingum á viðmiðunargengi samkvæmt skilmálum þessum taka gildi þegar í stað og án viðvörunar. Upplýsingar um gengi og söluálag má finna í gengistöflu og verðskrá á vef bankans. Viðskiptavinur nýtur gengishagnaðar eða tekur á sig gengistap vegna þróunar gengis viðkomandi gjaldmiðla nema um annað hafi verið samið. Bankinn dregur fjármagnstekjuskatt af fjármagnstekjum í samræmi við lög nr. 94/1996 um staðgreiðslu skatts á fjármagnstekjur.

Um reikninga og greiðslur í erlendum gjaldmiðli gilda m.a. lög um gjaldeyrisráðgjafi og reglur settar samkvæmt þeim lögum og reglugerð um upplýsingar sem fylgja skulu við millifærslu fjármuna.

Viðskiptavinur ber ábyrgð á því að öll gögn og allar upplýsingar, á hvaða formi sem er, sem hann veitir bankanum í

tengslum við gjaldeyrisviðskipti eða fjármagnshreyfingar á milli landa séu rétt, ófölsuð og áreiðanleg.

4.4. Vextir og vaxtaútreikningur reikninga

Almenn ákvæði um vexti eru í grein 3.11 skilmálana.

Innborgun á reikning ber vexti frá og með þeim degi er innborgun er eignfærð á reikning, nema um annað sé samið í sérstökum skilmálum reikninga. Síðasti vaxtadagur er dagurinn áður en úttekt er skuldfærð á reikning. Sé um að ræða van- eða ofgreiðslu vaxta vegna hreyfinga á reikningi fyrir dagslok vaxtagreiðsludags er gerð vaxtaleiðrétting af hálfu bankans án tilkynningar og án fyrirvara. Áfallnir vextir eignfærast á reikning næsta bankadag.

Að jafnaði leggjast vextir við höfuðstól um áramót og við eyðileggingu reiknings, nema um annað hafi verið samið. Á bundnum reikningum kunna vextir, sem leggjast við höfuðstól um áramót, að bindast með sama hætti og aðrar innborganir. Verðbætur leggjast almennt við höfuðstól í lok hvers mánaðar, nema um annað hafi verið samið. Fjármagnstekjuskattur er skuldfærður við vaxtabókun af vöxtum, verðbótum og gengishagnaði í samræmi við ákvæði laga. Þó kunna að gilda sérreglur um fjármagnstekjuskatt barna og reikninga þeirra, t.d. hvað varðar framtíðarreikninga. Verðtrygging innstæðna miðast við vísitölu neysluverðs eins og Hagstofa Íslands auglýsir hana mánaðarlega, nema lög kveði á um annað. Verðtrygging fjárhæða hluta úr mánuði skal þannig framkvæmd að verðbætur innan mánaðar miðist við daglega línulega breytingu á vísitölu neysluverðs, þ.e. milli gildis vísitölunnar sem í gildi er þegar útreikningur er gerður og gildis hennar á fyrsta degi næsta mánaðar þar á eftir.

4.4.1. Vaxtabreytingar sem taka gildi án fyrirvara

Vaxtabreytingar taka gildi án fyrirvara ef reikningseigandi er ekki neytandi eða reikningur telst ekki greiðslureikningur í skilningi laga greiðsluþjónustu. Það sama gildir ef vaxtabreytingar byggjast eingöngu á breytingu á viðmiðunarvöxtum. Viðmiðunarvextir eru það vaxtastig sem notað er til grundvallar útreikningi á vöxtum og aðgengilegt er opinberlega og bæði reikningseigandi og bankinn geta sannreynt. Þeir viðmiðunarvextir sem geta átt við eru mismunandi eftir því í hvaða gjaldmiðli viðkomandi reikningur er, nema um annað sé samið. Upplýsingar um viðkomandi viðmiðunarvexti má finna í vaxtatöflu á vef bankans. Þetta á við óháð því hvort um er að ræða hækkun eða lækkun innlánsvaxta.

Ef bankinn metur fyrirhugaðar vaxtabreytingar viðskiptavinum í hag kunna þær að taka gildi án fyrirvara, samkvæmt ákvörðun bankans hverju sinni. Að öðru leyti kynnir bankinn fyrirhugaðar breytingar á vöxtum innlánsreikninga með þeim hætti sem gildandi lög og reglur gera ráð fyrir hverju sinni. Hafi bankinn og viðskiptavinur samið um sérstök vaxtakjör gilda þeir samningsskilmálar umfram almennar breytingar á vaxtatöflu bankans og taka breytingum í samræmi við ákvæði þess samnings, þegar við á.

Bankanum er heimilt að fella niður einhliða og án fyrirvara sérvaxtakjör, sem veitt hafa verið viðskiptavini og byggja á því að hann uppfylli tiltekin skilyrði, ef viðkomandi viðskiptavinur uppfyllir ekki lengur skilyrði bankans fyrir slíkum sérvaxtakjörum nema lög kveði á um annað. Bankinn ákveður einhliða þau skilyrði sem sett eru fyrir sérvaxtakjörum hverju sinni nema um annað hafi verið samið. Ef sérvaxtakjör eru felld niður verða kjör á viðkomandi reikningi í samræmi við gildandi vaxtatöflu bankans hverju sinni.

4.4.2. Vaxtabreytingar sem taka gildi með tveggja mánaða fyrirvara

Vaxtabreytingar á greiðslureikningum neytenda sem falla undir lög um greiðsluþjónustu taka breytingum með tveggja mánaða fyrirvara í samræmi við ákvæði laganna, sbr. þó grein 4.4.1.

4.5. Yfirdráttur og innstæðulausar úttektir

Viðskiptavinur getur sótt um yfirdráttarheimild á tilgreindar tegundir reikninga. Heimild til yfirdráttar og hámark yfirdráttarheimildar fer eftir áhættumati viðskiptavinar og áhættuvilja bankans hverju sinni. Skuld sem stofnað er til vegna yfirdráttarheimildar ber að endurgreiða bankanum á gjalddaga, hafi hann verið umsamin, eða þegar heimild til yfirdráttar fellur niður. Viðskiptavinur skuldbindur sig jafnframt til að greiða vexti og kostnað af yfirdráttarheimild samkvæmt vaxtatöflu og verðskrá bankans á hverjum tíma, nema um annað hafi verið samið.

Vaxtatímabil nýtra yfirdráttarheimilda er almennt einn mánuður. Bankinn getur einhliða breytt þeim mánaðardögum

sem vaxtatímabil miðast við, þannig að það sé þó almennt ekki lengra en einn mánuður. Fyrsta vaxtatímabil eftir breytingu á þeim mánaðardögum sem miðað er við getur þó reynst lengra eða styttra en einn mánuður. Vextir reiknast af nýtri yfirdráttarheimild við lok hvers dags og eru reiknaðir frá upphafi mánaðar til loka hans, nema um annað hafi verið samið. Bankinn skuldfærir vexti og kostnað vegna yfirdráttarheimildar af reikningi viðskiptavinar.

Bankanum er heimilt, hvenær sem er, einhliða og fyrirvaralaust, að fella úr gildi ónýttan hluta veittrar yfirdráttarheimildar þannig að hámarksfjárhæð láns verður ádregin fjárhæð lánsins á þeim tíma sem bankinn fellir úr gildi ónýttan hluta lánsins. Bankanum er ekki skylt að tilkynna lántaka um breytta hámarksfjárhæð yfirdráttarheimildar samkvæmt heimild þessari.

Viðskiptavinur skal fylgjast með stöðu reikningsins og er óheimilt að draga á reikninginn fjárhæð sem er umfram umsamda yfirdráttarheimild. Af úttektum umfram samþykkrar heimildar greiðist sérstakt gjald af hverri innstæðulausri úttekt samkvæmt verðskrá (FIT). Ósamþykktur yfirdráttur eða ádráttur umfram innstæðu ber dráttarvexti frá færsludegi, þ.e. sá dagur sem greiðandi virkjaði beiðni um framkvæmd greiðslu, til greiðsludags. Sé afborgun eða skuld viðskiptavinar greidd eftir gjalddaga falla á skuldina dráttarvextir í samræmi við lög um vexti og verðtryggingu og ákvörðun Seðlabanka Íslands um vanefndaálag og til verður kostnaður vegna innheimtu, allt í samræmi við verðskrá bankans, sem viðskiptavini ber að greiða. Dráttarvextir reiknast frá og með gjalddaga fram að greiðsludegi og eru reiknaðir sem dagvextir. Bankinn áskilur sér rétt til að ráðstafa öllum innborgunum inn á skuld viðskiptavinar fyrst til greiðslu dráttarvaxta, vaxta og kostnaðar, þ.m.t. innheimtugjalda og lögmannspóknunar. Ef yfirdráttarheimild er veitt samkvæmt sérstökum samningi um yfirdrátt við bankann gilda ákvæði hans framfar skilmálum þessum eins og við getur átt.

4.6. Færslur og yfirlit

Viðskiptavinur getur nálgast upplýsingar um reikning og yfirlit yfir færslur á reikningi (hér eftir „reikningsyfirlit“) í stafrænum lausnum sér að kostnaðarlausu. Færslur á reikningi eru aðgengilegar 7 ár aftur í tímann. Ársyfirlit eru birt reikningseiganda einu sinni á ári í rafrænum skjölum sem eru aðgengileg í stafrænum lausnum, viðskiptavini að kostnaðarlausu. Hafi viðskiptavinur ekki aðgang að stafrænum lausnum getur hann óskað eftir því að fá yfirlitin prentuð út á pappír í útibúi eða þjónustuveri bankans eða send í tölvupósti. Reikningseigandi skal fara yfir reikningsyfirlit sín reglulega. Hafi viðskiptavinur athugasemdir við reikningsyfirlit sitt ber honum að senda skriflega og undirritaða athugasemd til bankans innan 30 daga frá greiðslu eða 10 daga frá því að reikningsyfirlitið er aðgengilegt reikningseiganda. Sé viðskiptavinur lögaðili skal hann gera athugasemdir við reikningsyfirlit innan 10 daga frá greiðslu. Berist ekki athugasemd innan nefndra fresta telst reikningsyfirlitið samþykkt. Gjaldyfirlit greiðslureikninga eru birt einu sinni á ári og getur reikningseigandi nálgast gjaldyfirlitið í stafrænum lausnum.

4.7. Lokun reikninga og tiltekinn þjónustupáttur

Viðskiptavinur getur lokað reikningi hjá bankanum. Viðskiptavinur skal beina fyrirætlunum um lokun reiknings til bankans í samræmi við ákvæði 3.6 um samkomulag um samskipti. Beiðni um lokun skal lögð fram með sannanlegum hætti, skriflega eða með annars konar sannvottun viðskiptavinar, fullnægjandi að mati bankans hverju sinni. Viðskiptavini er heimilt að loka óbundnum reikningi hvenær sem er í samræmi við skilmála reikningsins. Um lokun bundinna reikninga fer eftir gildandi skilmálum reikningsins hverju sinni. Leggi viðskiptavinur fram beiðni um að loka bundnum eða verðtryggðum reikningi skal hann ekki leggja inn á hann frá þeim tíma er bankinn hefur sannanlega mótttekið uppsögn. Leggi viðskiptavinur engu að síður inn á reikninginn jafngildir það afturköllun lokunar reikningsins. Segi viðskiptavinur upp samningi um bundinn eða verðtryggðan reikning er honum óheimilt að taka út innstæðu hans fyrr en að innstæðan er laus til útborgunar, samanber skilmála þess reiknings sem um ræðir.

Bankanum er heimilt að loka reikningi sem fellur undir gildissvið laga um greiðsluþjónustu með að minnsta kosti tveggja mánaða fyrirvara. Í öðrum tilvikum og þegar viðskiptavinur er lögaðili, áskilur bankinn sér rétt til að loka reikningi eða breyta skilmálum reiknings án fyrirvara. Bankinn áskilur sér rétt til að loka reikningi og öðrum þjónustupáttum, s.s. stafrænum lausnum, að fullu eða að hluta, tímabundið eða varanlega, að eigin frumkvæði og án fyrirvara ef (a) viðskiptavinur segir upp skilmálum þessum, (b) viðskiptavinur verður uppvís að því að brjóta lög, sérreglur bankans, skilmála þessa eða aðrar reglur sem gilda um viðskipti hans við bankann, (c) viðskiptavinur eða þriðji aðili verður uppvís að því að misnota reikning, (d) viðskiptavinur verður ekki við kröfu bankans um að uppfæra

eða veita upplýsingar í reglubundnu eftirliti með peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka, (e) viðskiptin teljast að mati bankans fela í sér hættu á fjársvikum, peningaþvætti og/eða fjármögnun hryðjuverka eða (f) viðskiptasambandið getur að mati bankans skaðað orðspor hans eða samræmist að mati bankans ekki áhættustefnu hans. Ef viðskiptavinur hefur ekki hreyft reikning í 2 ár eða lengur áskilur bankinn sér rétt til að loka reikningnum. Loki bankinn reikningi viðskiptavinar áskilur bankinn sér rétt til að ráðstafa innstæðunni inn á annan reikning viðskiptavinar eða, ef hann á ekki annan reikning, inn á vaxtalausan geymslureikning hjá bankanum, að undangenginni tilkynningu sem bankinn sendir viðskiptavini þar um. Ef viðskiptavinur skuldar bankanum gjöld eða aðrar þóknarir vegna veittrar þjónustu þegar reikningi er lokað skv. framangreindu er bankanum heimilt að skuldfæra gjöldin af reikningi viðskiptavinar fyrir lokun hans. Ef neikvæð staða er á reikningi viðskiptavinar við lokun, t.d. vegna kostnaðarfærslna, getur bankinn jafnframt leitað fullnustu kröfunnar með innheimtu. Viðskiptavinur verður látinn vita af lokun reiknings svo fljótt sem verða má. Um fyrningu gilda lög nr. 150/2007 um fyrningu kröfuréttinda.

5. GREIÐSLUKORT

Greiðslukort er greiðslumiðill útgefinn af bankanum til viðskiptavinar en er eign bankans. Greiðslukort getur verið debetkort eða kreditkort (hér eftir "greiðslukort" eða "kort"). Kreditkort geta verið fyrirframgreidd, með úttektarheimild eða veltikort. Bankinn gefur út ólíkar tegundir korta. Um kortin gilda einnig sérreglur um kort. Greiðslukort samanstendur af kortanúmeri, gildistíma og 3ja stafa öryggisnúmeri (CVV númer). Kortið getur verið útgefið stafrænt í stafrænum lausnum bankans og/eða á plasti með áletruðum upplýsingum auk örgjörva. Viðskiptavini ber að skoða kortið vel við viðtöku kortsins og tilkynna bankanum ef hann verður áskynja um einhvers konar ágalla á kortinu. Hafi verið útbúið sýndarnúmer (e. token) vegna kortsins er sýndarnúmerið jafnframt kort. Sýndarnúmer er einkvæmt stafrænt númer sem er tengt við greiðslukort. Upplýsingar um sýndarnúmer eru vistaðar hjá útgáfuvinnsluaðila bankans og eftir atvikum í greiðslulausn þriðja aðila. Um sýndarnúmer kunna að gilda skilmálar um greiðslulausnina.

Greiðslukort er tengt við tiltekinn greiðslureikning í tilviki debetkorta en kortareikning í tilviki kreditkorta (vísað verður til greiðslureiknings og kortareiknings sameiginlega sem „reiknings“ í grein um greiðslukort nema annað sé tekið fram). Viðskiptavinur getur verið reikningseigandi, korthafi eða hvort tveggja. Korthafi getur þannig verið reikningseigandi eða sá sem reikningseigandi heimilar að sé með kort á sínu nafni. Óski reikningseigandi eftir því að bankinn afhendi öðrum aðila kort á reikning sinn veitir reikningseigandi þeim aðila heimild til að skuldbinda reikningseiganda og nota kortið til samræmis við skilmála þessa.

Greiðslur og úttektir með korti dragast af greiðslureikningi eða færast á kortareikning, sem viðskiptavini ber að greiða á gjalddaga. Reikningseigandi greiðir kostnað vegna útgáfu og notkunar korts í samræmi við verðskrá bankans. Reikningseigandi greiðir jafnframt kostnað við kortanotkun sem aðrir þjónustuaðilar leggja á, þ.m.t. hraðbankaþjónustuveitendur vegna reiðufjárúttekta. Um greiðslukort gilda jafnframt alþjóðlegir skilmálar viðkomandi kortafyrirtækja sem birtir eru á vefsvæði þeirra. Gjöld vegna korta, svo sem árgjald korta og gjald fyrir útgáfu og endurnýjun, er samkvæmt verðskrá bankans og er skuldfært af reikningi reikningseiganda.

5.1. Umsókn og útgáfa

Viðskiptavinur sækir um kort á vef bankans, í stafrænum lausnum, hjá þjónustuveri eða í útibúi. Bankinn áskilur sér rétt til að hafna umsókn um kort án þess að tilgreina ástæðu. Bankinn áskilur sér rétt til að leita allra upplýsinga sem eru nauðsynlegar að mati bankans til að afgreiða umsókn um kort, þ.m.t. uppfletting umsækjanda á vanskilaskrá hjá fjárhagsupplýsingastofum, svo sem Creditinfo. Bankinn getur farið fram á að viðskiptavinur leggi fram fullnægjandi tryggingu, að mati bankans, fyrir skilvísun greiðslum úttekta með korti áður en kort er gefið út og á hvaða tíma sem er. Kort er útgefið á nafn korthafa. Það fer eftir tegund korts hvort og hvaða fríðindi fylgir korti. Upplýsingar um tegundir korta eru birtar á vef bankans. Kortið gildir til síðasta dags þess mánaðar sem tilgreindur er á kortinu og er endurnýjað sjálfkrafa allt að 10 vikum fyrir lok gildistímans. Vilji viðskiptavinur ekki endurnýja kortið skal annar hvor þeirra senda bankanum skriflega tilkynningu þar um í síðasta lagi 10 vikum fyrir lok gildistíma kortsins. Velji viðskiptavinur að fá útgefið plastkort fær hann kortið sent á lögheimili eða skráð aðsetur. Fyrirtækjakort eru send á lögheimili reikningseiganda. Reikningseigandi getur óskað eftir því að fá kort sent í útibú. Hafi korthafa ekki borist

kortið innan eðlilegs tíma skal hann tilkynna það til bankans án tafar. Hafi viðskiptavinur ekki sótt plastkort í útibú og ekki virkjað stafræna útgáfu kortsins að 6 mánuðum liðnum frá umsókn um kort, áskilur bankinn sér rétt til að loka kortinu og eyða plastinu.

5.2. Notkun greiðslukorts

Viðskiptavinur ber ábyrgð á og er bundinn af öllum greiðslum og öðrum aðgerðum sem framkvæmdar eru með korti. Korthafi hefur einn heimild til notkunar korts. Bankinn notar sannvottun korthafa til að sanna deili á korthafa og kanna heimild hans til notkunar kortsins í samræmi við öryggiskröfur bankans hverju sinni. Auðkenning felst m.a. í innslætti persónubundinna öryggisskilríkja eins og nánar er lýst í grein 3.4 um sannvottun og öryggi í viðskiptum.

Viðskipti með kort eru bundin við ákveðnar hámarksfjárhæðir sem kunna að vera mismunandi eftir tegund korts, lánaramma viðskiptavinar og reglum sölu- og þjónustuaðila sem taka við kortum. Kortið má nota til að greiða fyrir vörur og þjónustu og til annarra nota sem samrýmast skilmálum þessum og sérreglum um notkun greiðslukorta sem í gildi eru á hverjum tíma. Bankinn ákveður einhliða úttektarheimildir fyrir hvert kort og fyrir hverja greiðslu með korti. Viðskiptavinur getur óskað eftir breytingu á kreditkortarheimild í stafrænum lausnum bankans og í þjónustuveri gegn greiðslu kostnaðar samkvæmt verðskrá og í samræmi við lánaramma viðskiptavinar á hverjum tíma. Bankinn áskilur sér rétt til að synja beiðni um hækkun heimildar án rökstuðnings. Bankinn getur fellt niður ónýtta úttektarheimild einhliða, án fyrirvara og án tilkynningar til viðskiptavinar. Korthafi ábyrgist að nota kortið ekki umfram heimild á reikningi. Noti korthafi kortið umfram heimild kann að koma til kostnaðar í samræmi við verðskrá, innheimtukostnaðar og eftir atvikum refsíabyrgðar lögum samkvæmt. Hafi bankinn rökstuddan grun um óheimila eða sviksamlega notkun kortsins áskilur bankinn sér rétt til þess að synja um heimild, loka korti og fara fram á afhendingu þess til bankans.

Í netviðskiptum kann korthafi að þurfa að skrá upplýsingar um nafn korthafa, kortanúmer, gildistíma og 3ja stafa öryggisnúmer (CVV númer) á greiðslusíðu söluaðila. Korthafa ber að gæta sérstakrar varúðar í netviðskiptum og gæta þess eftir fremsta megni að greiðslusíða söluaðila sé örugg, til dæmis með því að skoða merkingar, vefslóð og annað sem kann að gefa vísbendingu um heilleika söluaðila og greiðslusíðunnar. Staðfesti korthafi upplýsingar um kortið hjá söluaðila jafngildir það samþykki korthafa fyrir viðskiptunum. Viðskiptavinur ber ábyrgð á þeim færslum sem eru framkvæmdar með því að slá inn upplýsingar um kortið.

Viðskiptavinur getur gert samning við söluaðila um sjálfvirkar greiðslur, svo sem áskriftir, bein-, boð-, rað-, léttgreiðslur og afborgunarlán hjá söluaðilum. Sjálfvirkar greiðslur eru byggðar á samningi milli söluaðila (viðtakanda greiðslu) og reikningseiganda, þar sem reikningseigandi, eða eftir atvikum korthafi á grundvelli samþykkis reikningseiganda, samþykkir að reglulegar greiðslur fyrir vörur og þjónustu séu skuldfærðar á greiðslukort. Um sjálfvirkar greiðslur gilda jafnframt skilmálar söluaðila sem eru bankanum óviðkomandi. Sjálfvirkar greiðslur fela í sér fyrirfram veitt greiðslufyrirmæli. Við gerð slíks samnings samþykkir reikningseigandi sérstaklega að skuldfært sé af korti í samræmi við ákvæði samningsins. Bankanum og/greiðslukortafyrirtæki er heimilt að synja viðskiptavini um sjálfvirkar greiðslur. Verði vanskil á korti er bankanum heimilt að stöðva sjálfvirkar greiðslur. Sé korti lokað eða það endurnýjað með nýju númeri er bankanum heimilt að skuldfæra sjálfvirkar greiðslur á nýja kortið eða annað greiðslukort í eigu reikningseiganda. Bankinn ber ekki ábyrgð á tjóni sem viðskiptavinur kann að verða fyrir ef ekki verður af framkvæmd greiðslufyrirmæla. Vilji viðskiptavinur afturkalla eða stöðva regluleg greiðslufyrirmæli með sjálfvirkum greiðslum ber honum að snúa sér að söluaðila.

Greiðslufyrirmæli með korti koma fram á færslufirliti, þ.e. tilvísun sem gerir viðskiptavini kleift að bera kennsl á hverja greiðslu og viðtakanda greiðslu, upplýsingar um fjárhæð gjalda og sundurliðun fjárhæða gjalda, upplýsingar um vexti sem viðskiptavini ber að greiða, gengi sem notað var um viðskiptin, fjárhæð greiðslu eftir gjaldmiðilsumreikning, gildisdag skuldfærslu eða dagsetningu viðtöku greiðslufyrirmæla. Á kortareikningi kreditkorta koma jafnframt fram upplýsingar um greiðslur tímabils sem gjaldfalla á næsta gjalddaga. Um færslufirlit gilda að öðru leyti ákvæði skilmála þessara eftir því sem við á.

Við uppgjör á greiðslum í annarri mynt en íslenskum krónum notar bankinn gengi sem er birt á vef bankans. Gengið byggir á viðmiðunargengi VISA á erlendri mynt, auk álags bankans. Gengið tekur breytingum í samræmi við breytingar á gengisskráningu hjá VISA. Breytingar á gengi taka gildi þegar í stað og án viðvörunar. Álag bankans hverju sinni er birt í verðskrá bankans. Úttektir viðskiptavinar í erlendri mynt eru alla jafna umreiknaðar í íslenskar krónur á því gengi

(sölugengi) sem í gildi er þann dag þegar kaupin fara fram, en frá því geta verið undantekningar sem bankinn hefur ekki stjórn á, til dæmis vegna uppgjörstíma og fjárhæðar greiðslufyrirmæla og ef greiðslufyrirmæli eru send án fullnægjandi upplýsinga og án heimildabeiðna. Ef viðskiptavinur velur að framkvæma færslu í íslenskum krónum í stað heimagjaldmiðils þess lands sem hann er staðsettur í, ber færslan gengi færsluhirðis söluaðila og er bankanum óviðkomandi. Bankinn notar kaupgengi þegar viðskiptavinur fær greiðslur inn á kortareikninginn sinn, t.d. greiðslur vegna sölu á netinu. Notkun korts í gjaldeyrisviðskiptum fellur undir upplýsingaskyldu samkvæmt lögum um gjaldeyrisráðgjafi og reglugerð eða reglum sem settar eru samkvæmt þeim. Sé endurgreiðsla í annarri mynt en íslenskum krónum notast bankinn við endurgreiðslugengi sem birt er á vef bankans þegar vöru eða þjónustu er skilað og fæst endurgreidd. Endurgreiðslugengið kann að vera annað en gengi kortafærslunnar.

5.3. Hlunnindi og þjónusta

Korti geta fylgt ýmis hlunnindi og viðbótarþjónusta, svo sem fríðindi, tryggingar og neyðarþjónusta samkvæmt reglum bankans hverju sinni. Bankinn getur breytt hlunnindum og þjónustum sem fylgja kortinu einhliða og án fyrirvara. Korthafi getur óskað eftir neyðaraðstoð vegna notkunar kortsins í þjónustuveri bankans. Um hlunnindi og þjónustu sem fylgir korti kunna að gilda skilmálar, reglur og persónuverndaryfirlýsingar þriðju aðila sem eru bankanum óviðkomandi. Viðskiptavinur ber að kynna sér skilmála, reglur og persónuverndaryfirlýsingar þriðju aðila áður en viðskiptavinur tengir kort við hlunnindi eða þjónustu þriðja aðila.

5.4. Greiðslulausnir

Viðskiptavinur getur tengt kort við stafrænar greiðslulausnir þriðja aðila sem bankinn hefur samþykkt og í samræmi við sérreglur bankans hverju sinni. Bankinn áskilur sér rétt til að afturkalla samþykki fyrir notkun tiltekinnar greiðslulausnar og loka þjónustunni án fyrirvara.

Greiðslulausnir gera viðskiptavini kleift að framkvæma og móttaka greiðslur með appinu, eða stafrænu veski í snjalltæki og með vafra á netinu. Við skráningu upplýsinga um kort í greiðslulausn kann að stofnast sýndarnúmer sem greiðslulausnin notar við framkvæmd greiðslufyrirmæla. Öll notkun á þjónustu frá framleiðanda greiðslulausnar takmarkast við eðlilegar og löglegar aðgerðir, sem og þær upplýsingar og þá þjónustu sem í boði er á hverjum tíma.

Viðskiptavini er óheimilt að gera breytingar á hugbúnaði sem tengist greiðslulausn. Að öðru leyti gilda ákvæði skilmála þessara um notkun korts í greiðslulausn eftir því sem við á, þá sérstaklega reglur 6. gr. skilmála þessara um notkun, ábyrgð og varðveislu korts og 3.5 gr. um notkun stafrænna lausna.

Viðskiptavinir kunna að undirgangast skilmála þriðju aðila vegna greiðslulausna. Þeir skilmálar eru bankanum óviðkomandi.

5.5. Ábyrgð og varðveisla

Korthafi er ábyrgur fyrir varðveislu kortsins, PIN, einskiptis auðkenningarnúmers og -kóða og annarra persónubundinna öryggisskilríkja (hér eftir sameiginlega vísað til sem „persónubundin öryggisskilríki“) og er óheimilt að láta þriðja aðila þau í té (sjá einnig umfjöllun í kafla 3.4 um persónubundin öryggisskilríki). Korthafa ber að gæta fyllsta öryggis og tryggja leynd persónubundinna öryggisskilríkja til að þriðji aðili komist ekki yfir þær. Korthafa er óheimilt að afhenda öðrum persónubundin öryggisskilríki nema samkvæmt skilmálum þessum. Korthafa ber að grípa til nauðsynlegra varúðar- og öryggisráðstafana til að tryggja leynd persónubundinna öryggisskilríkja svo óviðkomandi fái ekki aðgang að eða vitneskju um þau. Korthafi getur sótt upplýsingar um PIN í appinu. Korthafa er óheimilt að geyma PIN eða önnur persónubundin öryggisskilríki með kortinu, t.d. í veski sínu, í farsíma, á netinu eða með öðrum stafrænum eða rafrænum búnaði eða öðrum hætti sem kann að vera aðgengilegur þriðja aðila. Korthafa er óheimilt að fjölfalda eða afrita kortið og breyta virkni þess.

Korthafa ber að gæta sérstakrar varúðar gagnvart skilaboðum sem kunna að vera fölsk, t.d. símtölum, SMS-skilaboðum eða tölvupósti, sem korthafi kann að fá send frá þriðja aðila í þeim tilgangi að fá uppgefin persónubundin öryggisskilríki eða aðrar upplýsingar um korthafa eða kortið. Korthafa er óheimilt að tengja kort við greiðslulausnir í snjalltæki hjá öðrum einstaklingi, svo sem stafrænt veski annars einstaklings. Korthafi skal gæta sérstakrar varúðar við að gefa upp einkvæma öryggiskóða og fylgjast með tilkynningum sem honum berast um tengingar korta sinna við greiðslulausnir. Korthafi skal hafa tafarlaust samband við bankann og gera viðeigandi ráðstafanir í samræmi við kröfur bankans ef

honum berst tilkynning um tengingu korts við greiðslulausn sem hann kannast ekki við að hafa samþykkt. Korthafi skal ekki samþykkja framkvæmd greiðslu með einkvæmum öryggiskóða, sem hann kann að fá sendan, nema hafa sannreynt að allar upplýsingar um greiðsluna séu réttar, svo sem rétt fjárhæð, réttur gjaldmiðill og réttur viðtakandi greiðslu. Kannist hann ekki við að hafa sjálfur staðið að greiðslu, skal hann samstundis hafa samband við bankann. Varðveiti korthafi ekki upplýsingarnar með öruggum hætti og í samræmi við framangreint telst það vera stórfellt gáleysi af hans hálfu.

Viðskiptavinur getur ekki afturkallað greiðslufyrirmæli sem framkvæmd eru með korti. Viðskiptavinur er ábyrgur fyrir greiðslufyrirmælum hafi hann staðfest framkvæmd þeirra. Viðskiptavinur staðfestir framkvæmd greiðslufyrirmæla m.a. með því að (a) undirrita á sölunótu, (b) slá inn eða gefa upp persónubundin öryggisskilríki, (c) skrá upplýsingar um kort í þar til gerða reiti við kaup á vörum eða þjónustu á netinu eða gefa upp slíkar upplýsingar skriflega eða munnlega, (d) gefa upplýsingar um öryggisnúmer við símgreiðslu, (e) veita fyrirfram heimild til söluaðila, (f) framkvæma snertilausa greiðslu, (g) staðfesta greiðslu með einkvæmum öryggiskóða, eða (h) samþykkja framkvæmd greiðslufyrirmæla með öðrum hætti til samræmis við sérreglur og kröfur bankans hverju sinni.

Korthafi skal sjálfur framkvæma greiðslufyrirmæli og slá inn PIN eða önnur persónubundin öryggisskilríki eða upplýsingar um kortið. Hafi korthafi ekki varðveitt persónubundin öryggisskilríki tryggilega og til samræmis við skilmála þessa er hann ábyrgur fyrir öllum greiðslufyrirmælum sem framkvæmdar eru með kortinu. Bankinn gengur út frá því að öll greiðslufyrirmæli hafi verið framkvæmd af korthafa og í samræmi við vilja reikningseiganda. Sé korthafi annar en reikningseigandi bera reikningseigandi og korthafi fulla ábyrgð á notkun kortsins og öllum greiðslufyrirmælum sem framkvæmdar eru með kortinu. Þegar reikningseigandi er lögaðili bera reikningseigandi og korthafi óskipta persónulega ábyrgð á öllum greiðslufyrirmælum sem gefin eru með korti sem er útgefið á nafn korthafa þegar (a) reikningseigandi getur sannað að korthafi hafi á þeim tíma er greiðslufyrirmæli voru gefin, vitað eða mátt vita að reikningseigandi gæti ekki staðið við fjárskuldbindingar sem fólust í úttekt, (b) þegar korthafi er eigandi, forsvarsmáður eða stjórnarmaður reikningseiganda, (c) þegar kort er notað til úttekta á reiðufé eða kaupa á ferðatékkum og (d) þegar kort er notað í persónulega þágu korthafa en ekki í þágu hagsmuna reikningseiganda. Um ábyrgð vegna greiðslukorta gilda jafnframt ákvæði 6. grein.

5.6. Glötuð kort, afturköllun og lokun

Ef viðskiptavinur telur að kortið hafi glatast, því verið stolið eða það verið notað með óheimilum eða sviksamlegum hætti skal viðskiptavinur tilkynna það tafarlaust til bankans í síma 444 7000 eða með öðrum sannanlegum hætti í samræmi við sérreglur og kröfur bankans hverju sinni. Samstundis og tilkynning er móttækin er kortinu lokað, annað hvort tímabundið eða varanlega. Viðskiptavinur skal aðstoða bankann vegna vinnslu málsins til þess að unnt sé eftir fremsta megni að lágmarka tjón vegna notkunar kortsins. Viðskiptavini er óheimilt að nota kort sem tilkynnt hefur verið glatað. Óski viðskiptavinur eftir opnun glataðs korts sem hefur verið lokað tímabundið, ber viðskiptavinur ábyrgð á notkun þess frá því að kortið var glatað og fram að fundi þess. Ef gerð er endurkrafa vegna svika þarf að loka kortinu.

Viðskiptavinur geta lokað korti hvenær sem er. Bankinn lokar korti, synjar um framkvæmd greiðslufyrirmæla eða takmarkar notkun á korti, annað hvort tímabundið eða varanlega, eða afturkallar kortið fyrirvaralaust og án tilkynningar ef (a) kort hefur verið tilkynnt glatað eða stolið, (b) grunur leikur á um að þriðji aðili hafi komist yfir kortið, persónubundin öryggisskilríki eða aðrar upplýsingar um kortið, (c) greiðslureikningi hefur verið lokað eða hann eyðilagður, (d) fjárhæð greiðslu fer yfir innstæðu eða heimild á reikningi/korti, (e) viðskiptavinur er í vanskilum við bankann vegna annarra skulda við bankann, (f) röng persónubundin öryggisskilríki eða aðrar upplýsingar hafa verið notaðar, (g) gildistími korts er útrunninn, (h) grunur er um misnotkun eða brot á lögum, reglum og/eða skilmálum sem gilda um kortið, (i) fjárnám hefur verið gert hjá reikningseiganda, korthafa eða e.a. ábyrgðarmanni, ef beiðni um að skipta búi þeirra hefur verið lögð fram, ef þeir hafa leitað nauðasamninga eða ef öðrum kortum þeirra hefur verið lokað, (j) bankinn þarf að afskrifa ógreiddar kröfur á korthafa eða reikningseiganda eða ef vanskil verða af hálfu korthafa eða reikningseiganda, (k) kort hefur ekki verið notað í 12 mánuði samfelld eða árgjald korts hefur ekki verið greitt, (l) korthafi hefur ekki svarað áreiðanleikakönnun með fullnægjandi hætti að mati bankans og/eða (m) ef viðskiptavinur hefur vanrækt skyldur sínar samkvæmt skilmálum þessum. Bankinn tilkynnir viðskiptavini um stöðvun notkunar kortsins og ástæður fyrir henni svo fljótt sem auðið er, nema þess háttar tilkynning tefli öryggi greiðslumiðilsins í hættu eða lög kveði á um annað. Ef í ljós kemur að ekkert af framangreindu á við er opnað aftur

fyrir notkun korts. Bankinn getur krafist vörslusviptingar kortsins. Korthafa er óheimilt að nota kort eftir lok gildistíma þess, ef það er ógilt eða af öðrum ástæðum ónothæft.

5.7. Endurkrafa

Hafi viðskiptavinur heimilað greiðslu en sýnir fram á með gögnum að vara eða þjónusta hefur ekki verið afhent getur viðskiptavinur gert endurkröfu. Viðskiptavinur skal tæma endurkröfuúrræði gagnvart söluaðila áður en endurkröfu er beint að bankanum og/eða tæma önnur lögbundin tryggingarúrræði, t.d. gera kröfu í Ferðatryggingasjóð vegna pakkaferða. Viðskiptavinur gerir endurkröfu á grundvelli endurkröfureglna alþjóðlegu kortafyrirtækjanna á því formi sem bankinn leggur til. Kvörtun skal vera skráð á réttum forsendum og henni skulu fylgja fullnægjandi og tæmandi gögn til stuðnings endurkröfunni. Sé endurkrafa ekki gerð á réttum forsendum og/eða ef fullnægjandi og tæmandi gögn fylgja ekki endurkröfunni kann viðskiptavinur að fyrirgera sér rétti til endurkröfu.

Bankinn hefur milligöngu um að senda endurkröfu til alþjóðlegu kortafyrirtækjanna. Þegar endurkröfuréttur byggir á alþjóðlegum skilmálum kortafyrirtækja, en ekki á lögum um greiðsluþjónustu, ræðst fjöldi endurkröfuhæfra færslna og tímamörk þeirra af endurkröfureglum viðeigandi alþjóðlegs kortafyrirtækis á hverjum tíma. Endurgreiðsla til viðskiptavinar er greidd inn á það kort sem viðkomandi úttekt var færð á og er óháð gengi viðkomandi gjaldmiðils. Viðskiptavinur fær sömu krónutölu endurgreidda og upphafleg greiðsla hans var.

Sérhver ágreiningur eða tjón vegna kaupa á vörum eða þjónustu er bankanum óviðkomandi og án ábyrgðar fyrir hann. Bankinn ber hvorki ábyrgð á tjóni vegna tæknilegrar bilunar í hraðbanka eða öðru afgreiðslutæki né á tjóni sem hlýst af því að afgreiðslutæki hefur ekki samband við heimildarkerfi bankans. Ef söluaðili sem er viðtakandi kortafærslu er ófús eða ófær um að inna af hendi vöru eða þjónustu sem viðskiptavinur hefur greitt fyrir, atburði aflýst eða söluaðili hættur rekstri, getur viðskiptavinur gert endurkröfu. Það á þó ekki við ef vara eða þjónusta er afhent af hálfu söluaðila en atriði er varða viðskiptavin hindra að hann geti nýtt sér þjónustuna eða veitt vörunni móttöku. Viðskiptavinur getur sent skriflega athugasemd til bankans allt að 90 dögum eftir að afhending vöru eða þjónustu átti að eiga sér stað.

Komi óviðráðanlegar ytri aðstæður upp (force majeure), svo sem náttúruhamfarir, sprengjuárás/sprengjuhótun, stríð, verkföll, faraldur, viðskiptabann, sjótjón og óeirðir, sem varða ekki viðkomandi söluaðila eingöngu og sem koma í veg fyrir að söluaðili geti uppfyllt skyldur sínar gagnvart viðskiptavini, á viðskiptavinur ekki rétt á endurgreiðslu samkvæmt ofangreindu.

Hafni greiðsluþjónustuveitandi söluaðila endurkröfu á forsendum sem bankinn telur rangar sendir bankinn niðurstöðuna til úrskurðarnefndar alþjóðlegs kortafyrirtækis á kostnað bankans samkvæmt verðskrá alþjóðlegs kortafyrirtækis. Telji bankinn forsendur höfnunar réttar getur viðskiptavinur engu að síður óskað eftir málskoti til úrskurðarnefndar á kostnað viðskiptavinar. Vilji viðskiptavinur ekki una niðurstöðu um endurkröfu getur hann skotið niðurstöðunni til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Um endurkröfur gilda að öðru leyti skilmálar endurkröfureglna viðkomandi alþjóðlegs kortafyrirtækis. Nánari upplýsingar um endurkröfur eru aðgengilegar á vefsvæði bankans.

5.8. Viðskiptakort fyrirtækja

Viðskiptakort eru debet- eða kreditkort gefin út í nafni reikningseiganda sem er lögaðili og veitir það korthafa heimild til notkunar korts fyrir reikning reikningseiganda. Sé viðskiptakort kreditkort getur kortið haft kortatímabil og eindaga sem eru frábrugðin almennu kortatímabili. Hámarks úttektir á viðskiptakreditkort í eigu sama reikningseiganda takmarkast af heildarnotkun korta reikningseiganda eða hámarksheimild einstakra korta. Samanlagðar úttektir á viðskiptakreditkort í nafni reikningseiganda takmarkast af samþykktum lánaramma reikningseiganda og kann því að vera að notkun viðskiptakorts verði takmörkuð þó hámarksheimild einstakra korta hafi ekki verið fullnýtt.

Reikningseigandi er ábyrgur fyrir greiðslu á þeim úttektum sem berast á viðskiptakort. Korthafi ber persónulega ábyrgð á öllum úttektum á kort sem gefið er út á hans nafn, óskipt með reikningseiganda í eftirfarandi tilvikum: (a) geti bankinn sannað að korthafi hafi á þeim tíma er úttektin var gerð, vitað eða mátt vita að reikningseigandi gæti ekki staðið við fjárskuldbindingar sem fólust í úttekt, (b) þegar korthafi er eigandi, forsvarsmaður eða stjórnarmaður reikningseiganda, (c) þegar kort er notað til úttekta á reiðufé, (d) þegar kort er notað í persónulega þágu korthafa, þ.e.a.s. þegar vara eða þjónusta sem greitt er fyrir með kortinu er ekki í þágu hagsmuna reikningseiganda. Bankanum

er heimilt að loka öllum kortum reikningseiganda og krefjast afhendingar kortsins ef (a) viðskiptakorti er lokað, (b) korthafi eða reikningseigandi brjóta gegn skilmálum bankans, (c) vanskil verða á öðrum skuldbindingum reikningseiganda eða korthafa, (d) fjárnám er gert hjá reikningseiganda, korthafa eða ábyrgðarmanni og/eða (d) komi fram ósk um gjaldþrotaskipti á búi reikningseiganda, korthafa eða ábyrgðarmanns eða leiti þeir nauðasamninga.

5.9. Uppgjör kreditkorta

Bankinn sendir reikningseiganda kröfu vegna notkunar kreditkorts á hverju kortatímabili, sem reikningseiganda ber að greiða. Bankinn birtir kröfuna sem ógreidda kröfu í stafrænum lausnum bankans. Bankinn skuldfærir kröfuna af greiðslureikningi reikningseiganda á gjalddaga ef viðskiptavinur hefur samþykkt sjálfvirka greiðslu. Sé ekki næg innstæða á greiðslureikningi er bankanum heimilt að láta reyna á áframhaldandi skuldfærslu. Færsludagur ákvarðar á hvaða kortatímabil greiðslufyrirmæli með korti færirst. Skiladagur færslu frá söluaðila til bankans getur leitt til þess að færsla færirst á næsta tímabil. Almennt færslutímabil, sem færslufyrirlit korthafa miðast við, er mánuður og eru upplýsingar um byrjun og lok þess aðgengilegar á vef bankans. Gjalddagi er birtur samhliða ógreiddri kröfu í stafrænum lausnum bankans. Dráttarvextir greiðast frá gjalddaga til greiðsludags, eins og þeir eru auglýstir af Seðlabanka Íslands, ef greiðsla hefur ekki borist innan þess tíma. Viðskiptavinur getur tekið út inneign á kortareikningi á næsta gjalddaga eftir að kortatímabil sem inneign myndaðist á er lokið.

Sé fyrirframgreitt kort notað fyrir sjálfvirkar greiðslur þarf viðskiptavinur að tryggja að inneign sé fyrir hendi á kortinu þegar greiðslan er skuldfærð. Ef viðskiptavinur sem er með fyrirframgreitt kort er í vanskilum við bankann vegna úttekta með öðru korti útgefnu af bankanum áskilur bankinn sér rétt til að ráðstafa innstæðu korthafans á reikningi fyrirframgreidda kortsins til greiðslu á því korti sem er í vanskilum þegar 3 dagar eru liðnir frá eindaga.

Sé kreditkort veltukort er viðskiptavini í sjálfsvald sett að borga inn á skuldina á eindaga eftir því sem honum hentar, þó ávallt að teknu tilliti til skilyrða bankans hverju sinni um greiðslu lágmarksfjárhæðar eða lágmarksprósentu af útistandandi skuld. Með greiðslu lágmarksfjárhæðar eða lágmarksprósentu af útistandandi skuld á veltukorti færirst gjalddagi ógreiddra eftirstöðva til næsta mánaðar eftir lok yfirstandandi úttektartímabils. Vextir greiðast ekki af úttektum sem greiddar eru að fullu á næsta gjalddaga eftir lok úttektartímabilsins. Í þeim tilvikum þar sem korthafi nýtir þá heimild sína til að greiða aðeins hluta útistandandi skuldar, eða lágmarksfjárhæðina eða lágmarksprósentu af útistandandi skuld, reiknast vextir á ógreiddar eftirstöðvar frá gjalddaga og koma til greiðslu á næsta gjalddaga og reiknast síðan áfram milli næstu gjalddaga eða svo lengi sem korthafi nýtir sér heimild sína til að greiða aðeins hluta skuldarinnar. Sé lágmarksgreiðsla ekki greidd á gjalddaga telst öll skuldin vera í vanskilum og gjaldfallin og ber dráttarvexti frá þeim degi til greiðsludags. Heimild korthafa til að greiða aðeins lágmarksfjárhæðina, sbr. framangreint, er háð því að skuldin sé innan marka úttektarheimildar. Sé skuldin umfram úttektarheimild kortsins er korthafa skylt að greiða þá fjárhæð sem er umfram úttektarheimildina til viðbótar við lágmarksgreiðslu eða lágmarksprósentu af útistandandi skuld sem og vexti. Að öðrum kosti telst skuldin öll vera í vanskilum, gjaldfallinn í heild sinni og ber dráttarvexti. Þegar korthafi er neytandi fellur veltukort undir lög nr. 33/2013 um neytendalán og telst til opins lánsamnings í skilningi laganna. Ákvæði lánsamninga sem gerðir eru um veltukort ganga framur skilmálum þessum. Þrátt fyrir að korti hafi verið lokað eða sagt upp skuldfærir bankinn útistandandi kortafærslur á kortið jafnóðum og þær berast. Séu greiðsludreifingar fyrir hendi munu afborganir ásamt vöxtum og kostnaði skuldfærast á kortið. Bankanum er heimilt, en ekki skylt, að færa eftirstöðvar kortsins á nýtt kort sem gefið er út í stað korts sem er sagt upp eða lokað, eða annað kort í eigu reikningseiganda. Sama gildir um eftirstöðvar greiðsludreifingar. Sú trygging sem sett var til tryggingar skilvirkum og skaðlausum greiðslum vegna kortsins gildir með sama hætti fyrir hið nýja kort eða annað kort í eigu reikningseiganda.

6. ÁBYRGÐ VEGNA GREIÐSLUÞJÓNUSTU

Verði viðskiptavinur var við óheimilaða eða ranglega framkvæmda greiðslu skal hann tilkynna bankanum um það tafarlaust og eigi síðar en 13 mánuðum eftir dagsetningu skuldfærslu ef um neytanda er að ræða en eigi síðar en 120 dögum eftir dagsetningu skuldfærslu ef um er að ræða lögaðila. Viðskiptavini ber að tilkynna bankanum um slíkt í síma, í tölvupósti eða með öðrum sannanlegum hætti í samræmi við kröfur bankans hverju sinni. Tómlæti viðskiptavinar á að senda tilkynningu til bankans tafarlaust skv. framangreindu getur leitt til þess að viðskiptavinur

fyrirgeri rétti til endurgreiðslu. Bankinn kann að gera kröfu um að viðskiptavinur skrái tilkynningar vegna óheimilaðra greiðslna með greiðslukortum á endurkröfuvef bankans. Bankinn endurgreiðir viðskiptavini fjárhæð óheimilaðrar greiðslu að uppfylltum skilyrðum laga um greiðsluþjónustu og/eða skilmála þessara. Ef skilyrði eru fyrir endurgreiðslu kemur bankinn greiðslureikningi sem notaður var til að framkvæma greiðslufyrirmæli af í þá stöðu sem hann var í áður en óheimilaða greiðslan átti sér stað. Ef grunur er um að endurgreiðslubeiðni sé sviksamleg getur bankinn neitað endurgreiðslu og tilkynnt um grun sinn til Fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands.

Viðskiptavinur ber tap vegna óheimilaðra greiðslna sem nema allt að jafnvirði 50 evra í íslenskum krónum miðað við opinbert viðmiðunargengi (miðgengi) eins og það er skráð hverju sinni þegar tapið má rekja til notkunar á týndum eða stolnum greiðslumiðli eða það stafar af óréttmætri notkun greiðslumiðils. Þetta gildir þó ekki ef: (a) viðskiptavini gat ekki orðið ljóst að greiðslumiðill var tapaður, honum stolið eða hann notaður með óréttmætum hætti og hann hefur ekki sýnt af sér sviksamlega háttsemi, eða (b) tap viðskiptavinar á greiðslumiðlinum stafaði af aðgerðum eða aðgerðaleyfi starfsfólks bankans, umboðsaðila eða útvistunaraðila hans. Viðskiptavinur skal þó bera allt tjón sem rekja má til óheimilaðra greiðslna ef hann hefur stofnað til þeirra með sviksamlegum hætti eða látið ógert að uppfylla eina eða fleiri af skyldum sínum skv. lögum eða skilmálum þessum í tengslum við greiðslumiðil og/eða persónubundin öryggisskilríki af ásetningi eða af stórfelldu gáleysi. Þegar þetta á við gildir framangreind hámarksfjárhæð um jafnvirði 50 evra í íslenskum krónum ekki. Þegar háttsemi viðskiptavinar hefur hvorki verið sviksamleg né hann af ásetningi látið ógert að uppfylla skyldur skv. lögum eða skilmálum þessum í tengslum við greiðslumiðil og persónubundin öryggisskilríki skal tekið tillit til eðlis persónubundinna öryggisskilríkja greiðslumiðils og aðstæðna þegar greiðslumiðill týndist, honum var stolið eða hann notaður með óréttmætum hætti við ákvörðun um þá fjárhæð sem viðskiptavini verður gert að bera sjálfur ábyrgð á skv. framangreindu.

Viðskiptavinur, ef hann er neytandi, skal ekki bera tjón sem hlýst af notkun á greiðslumiðli sem tynist, er stolið eða notaður með óréttmætum hætti eftir tímamark tilkynningar um tap, þjófnað eða misnotkun á greiðslumiðli eða óheimila notkun hans, enda hafi viðskiptavinur ekki sýnt af sér sviksamlega háttsemi. Um ábyrgð bankans þegar greiðsla á sér ekki stað eða er gölluð fer eftir ákvæðum laga um greiðsluþjónustu. Bankinn ber ekki bótaábyrgð eða aðra ábyrgð vegna greiðsluþjónustu ef rekja má tjón til óeðlilegra eða ófyrirsjáanlegra aðstæðna sem aðilar máls höfðu engin áhrif á eða gátu ekki afstýrt þrátt fyrir tilraunir til þess. Sama gildir um tjón sem leiðir af öðrum lögum sem gilda um greiðsluþjónustuveitanda. Bankinn ber ekki ábyrgð á þjónustu þriðja aðila þar sem bankinn kann að vera milliliður, svo sem tengingu reiknings eða korts við greiðslulausn þriðja aðila. Að öðru leyti fer um ábyrgð vegna greiðsluþjónustu eftir ákvæðum laga um greiðsluþjónustu.

7. ÁBYRGÐ Á TJÓNI

Bankinn ber ekki ábyrgð á tjóni sem viðskiptavinur verður fyrir vegna (a) rangrar, villandi eða misvísandi upplýsingagjafar eða fyrirmæla viðskiptavinar, (b) misræmis í upplýsingum sem fram koma í notendaviðmóti í stafrænum lausnum miðað við samning, skilmála þessa eða eftir atvikum aðra skilmála eða reglur sem gilda um þjónustuna eða vöruna og/eða vaxtatöflu eða verðskrá bankans, (c) óviðráðanlegra atvika, s.s. bilana, truflana eða óvirkni fjarskiptabúnaðar, náttúruhamfara, stríðs, hryðjuverka, farsóttu, skemmdarverka, borgaralegra óeirða, viðskiptabanns, verkfalls, laga og/eða reglna stjórnvalda, samtaka eða stjórnvalda á alþjóðavettvangi og annarra sambærilegra atvika sem bankinn getur ekki með réttu séð fyrir og hindrað, (d) lögákveðinna skyldna bankans, eða (e) annarra óviðráðanlegra atvika sem rjúfa, trufla eða hindra að hluta eða að öllu leyti þá þjónustu sem bankinn veitir án þess að slíkir atburðir flokkist undir óviðráðanleg atvik, að undanskildu eftir atvikum beinu tjóni sem viðskiptavinur verður fyrir vegna stórkostlegs gáleysis eða ásetnings starfsfólks bankans við framkvæmd starfa þeirra. Óviðráðanleg atvik eru hver þau atvik sem hindra bankann í að standa við einhverjar eða allar þær skuldbindingar sem ýmist stafa af eða má rekja til athafna, atburða, vanrækslu eða óhappa sem ætla má að séu utan þess sem gera má ráð fyrir að bankinn hafi stjórn á. Geti bankinn ekki sinnt skuldbindingum sínum vegna óviðráðanlegra atvika mun bankinn gera viðskiptavini viðvart um það með sannanlegum hætti þar sem eðli og umfangi atvikanna er lýst. Skal bankinn gera allar viðeigandi ráðstafanir svo að unnt sé að efna skuldbindingar eftir að óviðráðanlegum atvikum lýkur. Bankinn ber ekki ábyrgð gagnvart viðskiptavini á neinum töfum, að hluta eða öllu leyti, á skuldbindingum sem hér eiga undir vegna aðstæðna sem rekja má til óviðráðanlegra atvika. Viðskiptavinur ber ábyrgð á því tjóni sem hann veldur bankanum.

8. TRÚNAÐUR

Bankinn og starfsfólk hans eru bundin trúnaðar- og þagnarskyldu um hvaðeina sem þau fá vitneskju um við framkvæmd starfs síns og varðar einka- og/eða viðskiptamálefni viðskiptavina bankans. Þessi trúnaðar- og þagnarskylda helst þótt látið sé af starfi. Viðskiptavinur getur þó heimilað að trúnaði sé aflétt og er upplýsingum þá miðlað til þriðju aðila í samræmi við samþykki viðskiptavinar og ákvæði laga hverju sinni. Einnig getur verið skylt að veita framangreindar upplýsingar samkvæmt lögum, dómsúrskurði eða stjórnvaldsákvörðun, fyrir dómi eða hjá lögreglu. Í einhverjum tilfellum kunna viðskiptavinir að samþykkja að bankinn miðli upplýsingum sem annars væru háðar bankaleynd.

9. LOK VIÐSKIPTA

Bankinn og viðskiptavinur geta hvenær sem er sagt upp viðskiptum sín á milli án fyrirvara nema annað leiði af lögum, samningi, skilmálum þessum, öðrum skilmálum, reglum bankans eða eðli máls. Ef viðskiptavinur vill segja upp viðskiptum skal hann senda bankanum tilkynningu með skriflegum eða öðrum sannanlegum hætti í samræmi við kröfur bankans hverju sinni. Bankanum er heimilt að segja upp rammisamningi samkvæmt skilmálum þessum með tveggja mánaða fyrirvara. Bankinn áskilur sér rétt til að stöðva notkun greiðslumiðils og/eða slíta viðskiptasambandi, að fullu eða að hluta, með einhliða tilkynningu til viðskiptavinar og að eigin frumkvæði ef (a) viðskiptavinur verður uppvís af því að brjóta lög, skilmála þessa, sérreglur bankans eða aðrar reglur sem gilda um viðskipti hans við bankann, (b) viðskiptavinur eða þriðji aðili verður uppvís að því að misnota viðskiptasamband viðskiptavinar og bankans, t.d. vegna gruns um sviksamlega háttsemi viðtakanda greiðslu, fölsun skjala og/eða blekkingar, (c) viðskiptasambandið getur að mati bankans falið í sér hættu á peningþvætti og/eða fjármögnun hryðjuverka, skaðað orðspor bankans eða samrýmist að mati bankans ekki áhættustefnu bankans, (d) notkun greiðslumiðils ógnar öryggi greiðslumiðilsins að mati bankans, (e) gruns um óheimila eða sviksamlega notkun greiðslumiðilsins, (f) verulega aukna hættu á því að viðskiptavinur kunni að vera ófær um að uppfylla greiðsluskyldu sína þegar um er að ræða greiðslumiðil sem lánsheimildir fylgja eða (g) viðskiptavinur og/eða þriðji aðili með atbeina viðskiptavinar beitir eða hótar að beita starfsfólk ofbeldi. Bankanum er heimilt að segja upp samningi um almennan greiðslureikning neytanda í samræmi við skilyrði sem tilgreind eru í lögum um greiðslureikninga. Bankinn áskilur sér rétt til að segja upp skuldbindingum sem bankinn hefur tekist á hendur gagnvart viðskiptavini samhliða uppsögn viðskiptasambands. Í þeim tilvikum sem viðskiptavinur er lögaðili, eða þegar viðskipti fela ekki í sér greiðsluþjónustu, áskilur bankinn sér rétt til að segja upp viðskiptum án fyrirvara. Uppsögn fer fram án tilkynningar ef viðskiptavinur hefur ekki aðgang að stafrænum lausnum og hefur ekki sinnt upplýsingaskyldu um aðsetur, símanúmer eða netfang.

Eignir viðskiptavinar, s.s. fjármálagerningar, skulu afhentar viðskiptavini við lok uppsagnarfrests í samræmi við gildandi lög, skilmála þessa og eftir atvikum sérreglur bankans hverju sinni. Slitni viðskiptasambandið án fyrirvara skal bankinn afhenda allar eignir í vörslu sinni á dagsetningu slíta. Veiti viðskiptavinur bankanum ófullnægjandi upplýsingar svo að bankinn geti ekki afhent eignirnar hefur bankinn heimild til að hafa eignirnar í sinni umsjá fyrir hönd og á kostnað viðskiptavinar þar til fullnægjandi upplýsingar berast bankanum. Eigi viðskiptavinur innstæður á reikningi hjá bankanum er bankanum heimilt að loka reikningnum og leggja innstæðuna inn á geymslureikning, sbr. lög um geymslufé nr. 9/1978. Ef viðskiptavinur skuldar bankanum gjöld eða aðrar þóknarir vegna veittrar þjónustu við uppsögn viðskiptasambands er bankanum heimilt að skuldfæra gjöldin af reikningi viðskiptavinar.

10. ÝMIS ÁKVÆÐI

Allur hugverkaréttur er eign bankans eða, eftir atvikum, þriðja aðila. Í hugverkarétti felst m.a. höfundaréttur, hönnunarréttur, eignaréttur að atvinnuleyndarmálum og sérfræðiþekking, vörumerkjaréttur, einkaleyfaréttur, sem og skyld réttindi hvaða nafni sem þau nefnast, bein eða óbein.

Í skilmálum þessum þar sem bankadagur er nefndur er átt við virkan dag þegar almennir afgreiðslustaðir bankans eru opnir. Ef gjalddagi, sem jafnframt er eindagi, lendir á almennum frídegi eða helgidegi færirst hann á þann bankadag

sem næstur kemur á eftir gjalddaganum. Ef gjalddagi og eindagi krafna sem bankinn annast innheimtu á fyrir þriðja aðila er ekki sami dagur færist eindagi ekki þótt hann lendi á almennum frí- eða helgidegi.

Ef eingöngu er notuð fjarskiptaaðferð fram að og við samþykkt skilmála þessara teljast skilmálarnir fjarsölusamningur í skilningi laga nr. 33/2005 um fjarsölu á fjármálaþjónustu. Sé viðskiptavinur neytandi hefur hann að jafnaði rétt til að falla frá skilmálunum án greiðslu og án þess að tilgreina nokkra ástæðu enda sendi hann tilkynningu þar að lútandi til bankans innan 14 daga frá þeim degi er fjarsölusamningur var gerður.

Viðskiptavinur getur sent bankanum ábendingar og kvartanir um hvaðeina er snýr að starfsemi bankans, þjónustu hans eða öðru á vef bankans. Á vef bankans má finna stefnu bankans um meðferð kvartana, sbr. 19. gr. laga um fjármálafyrirtæki nr. 161/2002 og reglur um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja á hverjum tíma. Viðskiptavini er heimilt að leita til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki vegna ágreinings við bankann að því gefnu að uppfyllt séu skilyrði þar að lútandi samkvæmt samþykktum nefndarinnar. Úrskurðarnefndin er til heimilis að Guðrúnartúni 1, 105 Reykjavík. Vefur nefndarinnar er <https://nefndir.is/fjarmala/>. Seðlabanki Íslands starfrækir upplýsinga- og leiðbeiningaþjónustu fyrir viðskiptavini fjármálafyrirtækja. Sjá nánar á vef Seðlabanka Íslands www.seðlabanki.is. Rísi mál vegna brota á skilmálum þessum má reka það fyrir Héraðsdómi Reykjavíkur. Öll mál sem rísa kunna vegna viðskipta við bankann skulu fara eftir íslenskum lögum nema um annað sé samið.

11. GILDISTAKA

Skilmálar þessir eru gefnir út á íslensku. Íslensk útgáfa er eina gilda útgáfa skilmálanna óháð því hvort birt hafi verið þýðing á skilmálunum á öðrum tungumálum. Um skilmálana gilda íslensk lög.

Með gildistöku þessara almennu viðskiptaskilmála falla úr gildi almennir skilmálar innlánsreikninga, debetkortaskilmálar, kreditkortaskilmálar, netbankaskilmálar, app-skilmálar og eldri útgáfa almennra viðskiptaskilmála. Þessir skilmálar gilda um allar vörur og þjónustur bankans, samninga, þ.á m. stofnsamninga, reglur og skilmála þar sem áður var vísað til brottfelldra skilmála.

Skilmálar þessir taka gildi þann 15. júní 2026. Skilmálar þessir taka þó gildi þann 15. apríl 2026 gagnvart viðskiptavinum sem staðfesta skilmálana frá þeim degi.