

Almennir viðskiptaskilmálar Arion banka hf.  
**Milli Arion banka hf. og viðskiptavina bankans**

Almennir viðskiptaskilmálar arion banka hf. ....	1
1. Almennt.....	3
2. Um Arion banka hf. ....	3
3. Stofnun viðskipta .....	3
4. Áreiðanleikakönnun .....	4
5. Yfirlýsing um eignaraðild .....	5
6. Samskipti við bankann, miðlun upplýsinga, tungumál o.fl.....	5
7. Rafræn viðskipti .....	6
8. Vextir .....	6
9. Verðskrá bankans.....	6
10. Lánaviðskipti, fyrirgreiðslur og tryggingar .....	7
11. Verðbréfavíðskipti .....	7
12. Trúnaður .....	7
13. Umboð .....	8
14. Lok viðskipta .....	8
15. Eftirlitsmyndavélar, hljóðritun símtala og tölvupóstur .....	9
16. Persónuupplýsingar .....	10
17. Ábyrgð á tjóni.....	10
18. Réttarræði viðskiptavina .....	11
18.1. Ábendingar viðskiptavina og meðferð kvartana .....	11
18.2. Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.....	11
18.3. Neytendaþjónusta.....	12
18.4. Dómstólar .....	12
19. Tryggingarsjóður innstæðueigenda og fjárfesta .....	12
20. Gildistaka og breytingar .....	12

## 1. ALMENNT

Þessir skilmálar gilda um viðskipti Arion banka hf. (hér eftir Arion banki eða bankinn), kt. 581008-0150, og viðskiptavina hans. Skilmálarnir hafa að geyma almenn ákvæði um réttindi og skyldur beggja aðila.

Í vissum samningssamböndum gilda sérstakir skilmálar milli bankans og viðskiptavina og ganga þeir þá framfar þessum almennu skilmálum. Hinir almennu viðskiptaskilmálar eru þá viðbót við sérstöku skilmálana og eru þeim til fyllingar. Viðskiptavinir bankans skulu kynna sér þær reglur og þá skilmála sem gilda um viðkomandi viðskipti.

Semji bankinn og viðskiptavinur um frávik frá almennum eða sérstöku skilmálum bankans ganga þeir framfar ákvæðum skilmálanna og gilda í þeim viðskiptum milli bankans og viðskiptavinarins.

Nánari upplýsingar um skilmála þessa má fá í næsta útibúi bankans, í þjónustuveri í síma 444-7000 eða á heimasíðu bankans [www.arionbanki.is](http://www.arionbanki.is).

Viðskiptavinir geta einnig sent almennar fyrirspurnir á netfangið: [arionbanki@arionbanki.is](mailto:arionbanki@arionbanki.is).

## 2. UM ARION BANKA HF.

Arion banki er alhliða banki sem veitir viðskiptavinum þjónustu á sviði sparnaðar, lánveitinga, eignastýringar, fyrirtækjaráðgjafar og markaðsviðskipta. Arion banki rekur útibú, afgreiðslur og hraðbanka víðsvegar um landið. Heimilisföng útibúa má finna á heimasíðu bankans [www.arionbanki.is](http://www.arionbanki.is)

Helstu upplýsingar um Arion banka:

**Arion banki hf.**

Borgartúni 19

105 Reykjavík

Ísland

Sími: 444-7000

Kennitala: 581008-0150

Netfang: [arionbanki@arionbanki.is](mailto:arionbanki@arionbanki.is)

Swift: ESJAISRE

Arion banki hefur starfsleyfi sem viðskiptabanki samkvæmt lögum um fjármálafyrirtæki nr. 161/2002 og sætir eftirliti Fjármálaeftirlitsins, Katrínartúni 2, 105 Reykjavík, í samræmi við lög um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi nr. 87/1998 (sjá heimasíðu Fjármálaeftirlitsins, [www.fme.is](http://www.fme.is)). Arion banki er skráður í fyrirtækjaskrá, hlutafélagaskrá, firmaskrá og skrá Fjármálaeftirlitsins yfir fjármálafyrirtæki.

Frekari upplýsingar um starfsemi Arion banka má finna á vefsíðu bankans: [www.arionbanki.is](http://www.arionbanki.is).

## 3. STOFNUN VIÐSKIPTA

Viðskiptavinur getur stofnað til viðskipta við bankann á vef bankans, í netbanka, í appi Arion banka eða í útibúi bankans.

Við upphaf viðskiptasambands eða einstakra viðskipta skal viðskiptavinur undirgangast áreiðanleikakönnun, sbr. 4.

kafla skilmála þessara.

Með stofnun til viðskipta við bankann þarf nýr viðskiptavinur að samþykkja þessa skilmála og aðra sérstaka skilmála bankans, eftir því sem við á í hverju tilfalli.

Með stofnun til viðskipta við bankann er einnig stofnaður netbanki fyrir viðskiptavin og þarf viðskiptavinur að samþykkja netbankaskilmála bankans.

Bankinn getur neitað að stofna til viðskipta við einstaka aðila, einstaklinga eða lögaðila, nema lög mæli fyrir um annað. Bankanum ber almennt ekki skylda til að rökstyðja ákvörðun sína um synjun nema að lög mæli svo fyrir. Fallist aðili ekki á rökstuðning bankans getur hann beint kvörtun til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki, sjá nánar kafla 18.3. skilmála þessara.

Ákvæði þessa skilmála og annarra sérstakra skilmála bankans er falla undir gildissvið laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 teljast hluti af *rammasamningi um greiðsluþjónustu milli viðskiptavinar og bankans*.

#### 4. ÁREIÐANLEIKAKÖNNUN

Arion banki framkvæmir áreiðanleikakönnun á öllum viðskiptavinum í samræmi við ákvæði laga um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka og laga um tekjuskatt.

Við framkvæmd áreiðanleikakönnunar ber viðskiptavini að sanna á sér deili með fullgildum rafrænum skilríkjum eða viðurkenndum persónuskilríkjum (þ.e. vegabréf, ökuskírteini og nafnskírteini), en lögaðili skal framvísa nýlegum upplýsingum úr fyrirtækjaskrá eða sambærilegum gögnum. Viðskiptavinur skal einnig veita tilteknar grunnupplýsingar, svo sem nafn, kennitölu, heimilisfang, ríkisfang, skattalegt heimilisfesti, símanúmer og netfang, ásamt upplýsingum um stjórnáttengsl, tilgang viðskipta og uppruna fjár. Lögaðilum ber auk þess að veita upplýsingar um lagalegt form, stjórn, framkvæmdastjóra og aðra sem hafa heimild til að skuldbinda félagið auk upplýsinga um raunverulega eigendur. Þá kann bankinn að fara fram á að tengdir aðilar sanni á sér deili og veiti tilteknar grunnupplýsingar, svo sem aðili sem hefur heimild til að skuldbinda viðskiptavin eða hefur gengist í ábyrgð á skuldbindingum viðkomandi, eða ef viðskipti eru í þágu þriðja aðila. Arion banki áskilur sér rétt til að óska eftir viðbótarupplýsingum eftir því sem tilefni er til, með hliðsjón af áhættu og aðstæðum hverju sinni.

Viðskiptavinur skal að eigin frumkvæði upplýsa um breytingar á áður veittum upplýsingum og staðfesta eða uppfæra upplýsingar þegar bankinn óskar eftir því. Bankanum ber að varðveita upplýsingar sem viðskiptavinur veitir við áreiðanleikakönnun og sem bankinn aflar að eigin frumkvæði að lágmarki í fimm ár frá því að viðskiptasambandi lýkur eða einstök viðskipti hafa átt sér stað.

Veiti viðskiptavinur ekki þær upplýsingar sem bankinn telur nauðsynlegar er óheimilt að stofna til viðskipta og kann slíkt að leiða til takmörkunar eða þess að bundinn er endi á þá þjónustu sem þegar hefur verið veitt, án frekari fyrirvara. Arion banki áskilur sér rétt til að segja upp viðskiptasambandi við aðila sem lýtur alþjóðlegum þvingunaraðgerðum ef bankinn metur viðskiptasamband geta falið í sér hættu á peningaþvætti og/eða fjármögnun hryðjuverka eða með hliðsjón af áhættumati bankans og aðstæðum hverju sinni.

Bankanum er skylt að tilkynna lögreglu vakni grunur um peningaþvætti eða fjármögnun hryðjuverka og veita allar nauðsynlegar upplýsingar í tengslum við slíka tilkynningu. Bankinn áskilur sér allan rétt til að synja afgreiðslu án fyrirvara ef fyrir hendi er grunur um að fyrirhuguð viðskipti tengist ólögumætri háttsemi.

## 5. YFIRLÝSING UM EIGNARAÐILD

Viðskiptavinur staðfestir að allar eignir sem hafa verið eða munu verða lagðar inn á reikning hjá Arion banka af honum (eða samkvæmt umboði hans) tilheyra honum persónulega og að hann telst raunverulegur eigandi þeirra („beneficial owner“). Jafnframt staðfestir viðskiptavinur að eignirnar megi hvorki nú né síðar rekja beint eða óbeint til refsiverðrar háttsemi. Þá staðfestir viðskiptavinur einnig að hann sé raunverulegur eigandi allra reikninga sem skráðir eru á nafn hans hjá Arion banka.

Viðskiptavinur lýsir því hér með yfir að hann er heimilisfastur í skattalegum skilningi í því landi sem tilgreint er í samningi viðskiptavinar við bankann og að hann uppfylli nauðsynleg skilyrði til að falla undir ákvæði tvísköttunarsamnings (sé slíkur samningur fyrir hendi) milli þess lands þar sem hann er heimilisfastur og þess lands þar sem hann fjárfestir fyrir milligöngu Arion banka. Viðskiptavinur skuldbindur sig hér með til að tilkynna Arion banka tafarlaust um allar breytingar á raunverulegri eignaraðild og skattalegri stöðu.

## 6. SAMSKIPTI VIÐ BANKANN, MIÐLUN UPPLÝSINGA, TUNGUMÁL O.FL.

Almennt fara samskipti bankans við viðskiptavin fram á íslensku nema annað sé tekið fram eða leiði af eðli máls. Íslensk lög liggja til grundvallar tengslum Arion banka við viðskiptavini bankans. Komi upp ágreiningur um túlkun skjala bankans á öðru tungumáli en íslensku skal íslenska útgáfan liggja til grundvallar þegar skera þarf úr um vafaatriði.

Bankinn áskilur sér rétt til að afhenda viðskiptavini öll skjöl og yfirlit á rafrænu formi eða öðrum varanlegum miðlum, svo sem í netbanka, appi bankans eða á uppgefið netfang viðskiptavinar. Jafnframt á þetta við um önnur skilaboð, upplýsingar og tilkynningar s.s. vegna breytinga á skilmálum bankans, vöxtum eða kostnaði, greiðslukvittunum og öðrum bréfum. Varðveisla skjala í netbanka og appi viðskiptavinar er í samræmi við lög og reglur á hverjum tíma.

Hafi viðskiptavinur ekki aðgang að netbanka eða appi bankans getur hann farið fram á að fá yfirlit og aðrar tilkynningar sendar í bréfpósti og greiðir þá þóknun fyrir það í samræmi við verðskrá bankans, nema slíkt sé óheimilt samkvæmt lögum. Beiðnum um bréfpóst skal koma á framfæri við útibú eða þjónustuver bankans.

Samskipti viðskiptavinar og bankans geta farið fram í útibúum bankans, í gegnum síma, bréflaga, og í gegnum rafrænar leiðir. Bankinn getur krafist viðskiptavin um allar nauðsynlegar upplýsingar í hverju tilfelli til að sanna deili hans og að hann hafi heimildir til umbeðinna viðskipta eða fyrirmæla, s.s. með því að krefja um leyniorð á reikninga eða að viðskiptavinur auðkenni sig með öðrum hætti, t.d. með notkun rafrænna skilríkja.

Fari viðskipti fram í gegnum tölvu, síma, appi bankans, hraðbanka eða annars konar vélknúinn búnað skal viðskiptavinur leggja til þann vél- og hugbúnað sem nauðsynlegur er. Viðskiptavinur er ábyrgur fyrir notkun á vél- og hugbúnaði sem nauðsynlegur er. Bankinn verður ekki gerður ábyrgur fyrir tjóni sem hlotist getur af galla eða bilun í vél- eða hugbúnaði. Uppfylli búnaður viðskiptavinar ekki þær lágmarkskröfur sem bankinn gerir er honum heimilt að synja um umbeðin viðskipti eða færslu.

Á heimasíðu bankans má finna upplýsingar um öryggismál, [www.arionbanki.is](http://www.arionbanki.is).

## 7. RAFRÆN VIÐSKIPTI

Arion banki býður fjölbreytt úrval af vörum í gegnum rafrænar leiðir. Ýmsar vörur eru einungis aðgengilegar eftir rafrænum leiðum. Bankanum er heimilt að benda viðskiptavinum sínum á að nýta sér rafrænar leiðir til þess að eiga viðskipti. Samningar og önnur skjöl sem gerð eru eftir rafrænum leiðum eru jafngild þeim sem gerð eru á pappír. Bankinn afhendir rafræn skjöl vegna rafrænna viðskipta í netbanka undir „Rafræn skjöl“ eða „Önnur rafræn skjöl“.

## 8. VEXTIR

Vaxtatafla Arion banka er birt á vefsíðu bankans, [www.arionbanki.is](http://www.arionbanki.is). Viðskiptavinir geta einnig fengið upplýsingar í útibúum eða þjónustuveri bankans um gildandi vaxtatöflu.

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.

## 9. VERÐSKRÁ BANKANS

Verðskrá Arion banka er hluti af þessum skilmálum og viðskiptavinir greiða gjöld fyrir þjónustu bankans og annan útlagðan kostnað í tengslum við veitta þjónustu samkvæmt verðskrá bankans eins og hún er á hverjum tíma. Sé kveðið á um gjaldtöku í öðrum skilmálum eða samningum sem bankinn gerir við viðskiptavin sinn skulu þeir skilmálar gilda framar verðskrá bankans ef ósamræmi er þar á milli. Bankanum er heimilt að skuldfæra slík gjöld og kostnað af reikningi viðskiptavinar hjá bankanum og skulu slíkar skuldfærslur koma fram á reikningsyfirliti skuldfærslureiknings.

Sé viðskiptavinur lögaðili er bankanum heimilt að gera breytingar á verðskrá án fyrirvara.

Bankinn getur breytt verðskrá sinni með tveggja mánaða fyrirvara og innheimt gjöld eftir því ef breytingarnar varða þjónustupætti sem falla undir gildissvið laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011. Falli breytingarnar ekki undir gildissvið laganna er bankanum heimilt að breyta verðskránni án fyrirvara. Breytingar eru kynntar í verðskrá á heimasíðu bankans, [www.arionbanki.is](http://www.arionbanki.is). Geri viðskiptavinur ekki athugasemdir við breytingar á verðskrá fyrir gildistöku þeirra telst hann hafa samþykkt þær.

Hafi bankinn og viðskiptavinur samið um sérstök þjónustugjöld gilda þeir samningsskilmálar umfram almennar breytingar á verðskrá bankans og taka breytingum í samræmi við ákvæði þeirra samninga, þegar við á.

Viðskipti í erlendum myntum fara eftir gengistöflu bankans eins og hún er hverju sinni. Gengistöflu má finna á heimasíðu bankans, [www.arionbanki.is](http://www.arionbanki.is). Það ræðst af eðli viðskipta á hvaða gengi viðskipti eru framkvæmd. Myndist gengismunur vegna viðskipta bera viðskiptavinir áhættuna af því, nema samið hafi verið um annað.

Enginn sérstakur viðbótarkostnaður myndast vegna notkunar tiltekinnar fjarskiptaáðferðar í tengslum við fjarsölusamninga. Fjarsölusamningur er skilgreindur í lögum um fjarsölu á fjármálaþjónustu nr. 33/2005 sem samningur á milli neytanda og þjónustuveitanda um fjármálaþjónustu, sem er liður í skipulegri fjarsölu þjónustuveitanda og þar sem eingöngu er notuð fjarskiptaáðferð fram að og við stofnun samningsins.

Verðskrá Arion banka er birt á heimasíðu bankans, [www.arionbanki.is](http://www.arionbanki.is). Viðskiptavinir geta einnig fengið upplýsingar um gildandi verðskrá í útibúum eða þjónustuveri bankans.

## 10. LÁNAVIÐSKIPTI, FYRIRGREIÐSLUR OG TRYGGINGAR

Við lánaviðskipti, hvort sem það er vegna skuldabréfa, lánessamninga, bankaábyrgða, yfirdráttar eða annars, veitir viðskiptavinur bankanum heimild til að framkvæma lánshæfis- eða greiðslumat vegna fyrirhugaðra lánaviðskipta á grundvelli upplýsinga sem viðskiptavinur afhendir, veitir bankanum heimild til þess að kalla eftir eða bankinn sjálfur aflar.

Bankinn getur óskað eftir því að viðskiptavinur setji hvers kyns tryggingar, sem bankinn metur fullnægjandi, svo sem veð í fasteign, peningum, lausafé, verðbréfum eða öðrum verðmætum, fyrir skilvísnum greiðslum. Þá getur bankinn einnig óskað þess að þriðji maður gangist í persónulega ábyrgð fyrir lántaka eða leggi fram lánsveð.

Bankinn áskilur sér rétt til að synja viðskiptavini um fyrirgreiðslu eða fara þess á leit að hann leggi fram hvers konar tryggingar þrátt fyrir að viðskiptavinur standist lánshæfis- eða greiðslumat, ef bankinn telur fyrirleggjandi gögn benda til þess eða önnur atvik valda því að ekki verði talið að viðskiptavinur standi eða geti staðið við skuldbindingar sínar. Bankanum ber ekki skylda til að rökstyðja þá ákvörðun sína.

## 11. VERÐBRÉFAVIÐSKIPTI

Óski viðskiptavinnur eftir þjónustu í tengslum við verðbréfavíðskipti skal gerður skriflegur samningur á milli bankans og viðskiptavinnar, þar sem meðal annars er kveðið á um réttindi og skyldur samningsaðila. Áður en verðbréfabjónusta er veitt flokkar Arion banki viðskiptavini sem almenna fjárfesta, fagfjárfesta eða viðurkennda gagnaðila í samræmi við lög og reglur bankans um flokkun viðskiptavinnna. Fjárfestavernd viðskiptavinnar ræðst af flokkun hans en almennir fjárfestar njóta mestrar verndar. Í tengslum við samning um verðbréfabjónustu er almennt opnaður vörslureikningur (VS-reikningur) viðskiptavinnar hjá Verðbréfasráningu Íslands.

*Almennir markaðsskilmálar fyrir verðbréfavíðskipti milli Arion banka hf. og viðskiptavinnna bankans gilda um réttarsamband bankans og viðskiptavinnna þegar viðskiptavinnur nýtur þjónustu bankans í tengslum við víðskipti með fjármálagerninga, nema um annað sé sérstaklega samið. Í skilmálunum eru sérreglur sem gilda í verðbréfavíðskiptum, m.a. um meðferð upplýsinga, samskipti aðila, vörslur eigna og fjármuna, vörslureikninga, fyrirmæli viðskiptavinnar og framkvæmd þeirra, gjöld, þóknunir, greiðslur, tryggingar, vanefndir, vanefndaúrræði og lok víðskipta. Sé ósamræmi milli þessara almennu víðskiptaskilmála og markaðsskilmálanna ganga markaðsskilmálarnir framfar, enda sé um víðskipti með fjármálagerninga að ræða.*

Víðskipti með fjármálagerninga geta verið mjög áhættusöm. Verðbreytingar í fortíð gefa ekki endilega vísbendingu um framtíðarbreytingar. Víðskiptavinnur eru hvattir til að afla sér upplýsinga um eðli verðbréfavíðskipta, fjárfestingamálefni, skattamál o.fl. sem tengist verðbréfavíðskiptum hjá ráðgjöfum bankans.

## 12. TRÚNAÐUR

Bankinn og starfsmenn hans eru bundnir trúnaðar- og þagnarskyldu um hvaðeina sem þeir fá vitneskju um víð framkvæmd starfs síns og varðar einka- og/eða víðskiptamálefni víðskiptavinnna bankans. Þessi trúnaðar- og þagnarskylda helst þótt látið sé af starfi. Víðskiptavinnur getur þó heimilað að trúnaði sé aflétt. Einnig getur dómari úrskurðað að skylt sé að veita upplýsingar fyrir dómi eða hjá lögreglu eða að skylt sé að veita upplýsingar lögum samkvæmt sem varða einka- og/eða víðskiptamálefni víðskiptavinnna og bankinn er að jafnaði bundinn trúnaði um.

### 13. UMBOÐ

Viðskiptavinir geta veitt þriðja aðila umboð til að annast viðskipti við bankann fyrir sína hönd. Umboð sem viðskiptavinir veita þriðja aðila skulu vera skrifleg, dagsett og undirrituð. Umboð skal vottað af tveimur vottum eða lögbókanda (notario publico), löggildum fasteignasala, lögmanni eða undirritað með fullgildum rafrænum skilríkjum.

Sé umboðsmanni ekki veitt fullt og ótakmarkað umboð skal tilgreina nákvæmlega hvaða heimildir umboðsmaður hefur til að taka ákvarðanir fyrir hönd umbjóðanda. Uppfylli umboðið ekki kröfur bankans eða laga um skýrleika og vottun mun bankinn synja umboðsmanni um viðskipti á grundvelli umboðsins.

Sé umboð ekki tímabundið fellur það niður gagnvart bankanum við afturköllun umbjóðanda á umboði. Afturköllun umbjóðanda á umboði er hann hefur veitt skal berast bankanum á sannanlegan hátt. Afturköllun öðlast gildi þegar tilkynningin berst bankanum.

### 14. LOK VIÐSKIPTA

Viðskiptavini er heimilt að slíta viðskiptasambandi sínu við Arion banka fyrirvaralaust nema um annað sé samið. Uppsögn skal tilkynnt með sannanlegum hætti. Ef viðskiptasambandið varðar greiðsluþjónustu skv. lögum um greiðsluþjónustu er bankanum heimilt að segja viðskiptasambandinu upp með tveggja mánaða fyrirvara. Ef viðskiptum er sagt upp áskilur bankinn sér rétt til að segja upp ábyrgðum og öðrum skuldbindingum sem hann hefur tekist á hendur gagnvart viðskiptavini.

Þrátt fyrir framangreint áskilur bankinn sér rétt til binda enda á alla þjónustubætti, að fullu eða að hluta, án sérstakrar tilkynningar, að eigin frumkvæði ef viðskiptavinur verður uppvís að því að brjóta lög, reglur bankans, skilmála bankans eða aðrar reglur sem gilda um viðskipti hans við bankann, ef viðskiptavinur eða þriðji aðili verður uppvís að því að misnota þjónustu og/eða vörur bankans, ef viðskiptin teljast að mati bankans fela í sér hættu á peningabætti og/eða fjármögnun hryðjuverka, ef viðskiptasambandið getur að mati bankans skaðað orðspor hans eða ef bankinn telur viðskiptasambandið ósamrýmanlegt áhættumati bankans. Í framangreindum tilvikum getur bankinn bundið enda á þjónustuna án þess að tilkynna viðskiptavini um það fyrirfram.

Í þeim tilvikum sem reikningseigandi er lögaðili, eða þegar þjónustubáttur felur ekki í sér greiðsluþjónustu, áskilur bankinn sér rétt til að segja upp samningum og binda enda á þjónustuna án fyrirvara.

Njóti viðskiptavinur sérhæfðrar þjónustu bankans, svo sem greiðslu-, húsfélaga- eða innheimtuþjónustu, fer uppsögn þeirra samninga eftir sérstökum skilmálum þeirra þjónustubátta. Bankinn áskilur sér ávallt rétt til að rifta slíkum samningum ef einhver af framangreindum atriðum í þessum kafla eiga við. Riftunin skal vera skrifleg eða með rafrænum hætti.

Arion banki skuldbindur sig til þess að leita ávallt leiða til þess að auðvelda einstaklingum og litlum fyrirtækjum að færa viðskipti sín til annars banka. Skal það gert bæði með tæknilegum lausnum og einnig nýtir bankinn þjónustukannanir sínar til þess að leita viðhorfa viðskiptavina sinna varðandi það hvað hindrar þá í að taka ákvörðun um flutning á bankaviðskiptum sínum.

Fjármálagerningar og aðrar eignir viðskiptavinar skulu afhentar viðskiptavini við lok tveggja mánaða tímabilsins. Slitni samningssambandið án fyrirvara skal Arion banki afhenda allar eignir í vörslu sinni á dagsetningu slita. Veiti viðskiptavinur Arion banka ófullnægjandi upplýsingar svo að Arion banki geti ekki afhent eignirnar hefur bankinn



heimild til að hafa eignirnar í sinni umsjá fyrir hönd viðskiptavinar og á hans kostnað. Eigi viðskiptavinur innstæður á innlánsreikningum er bankanum heimilt að loka þeim og leggja innstæður inn á geymslureikninga, sbr. lög um geymslufé nr. 9/1978. Slík varsla skal byggjast á skilmálum þessum eins og þeir kunna að vera frá einum tíma til annars.

Ef viðskiptavinur, við uppsögn samnings og/eða annarrar þjónustu, skuldar bankanum gjöld eða aðrar þóknanir vegna veittrar þjónustu er bankanum heimilt að skuldfæra gjöldin af reikningi viðskiptavinar.

Viðskiptavinur hefur að jafnaði rétt til að falla frá fjarsölusamningi 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. Ákvæði laga um fjarsölu á fjármálaþjónustu nr. 33/2005 gilda um réttindi og skyldur viðskiptavina og bankans við gerð og framkvæmd fjarsölusamninga.

## 15. EFTIRLITSMYNDAVÉLAR, HLJÓÐRITUN SÍMTALA OG TÖLVUPÓSTAR

Í höfuðstöðvum bankans, útibúum, afgreiðslum og hraðbönkum eru og kunna að vera eftirlitsmyndavélar. Bankanum er heimilt að nýta sér upptökurnar komi upp ágreiningur milli aðila eða til að rannsaka mögulega saknæma og/eða refsiverða háttsemi starfsmanna eða viðskiptavina bankans.

Bankinn áskilur sér rétt til að hljóðrita öll símtöl, bæði þau sem eru móttekin og þau sem starfsmenn hringja. Bankanum er heimilt að nýta sér upptökurnar ef upp kemur ágreiningur milli aðila og nauðsynlegt er að staðreyna innihald samtalsins, eða til að rannsaka mögulega saknæma og/eða refsiverða háttsemi starfsmanna eða viðskiptavina bankans. Bankinn ábyrgist ekki að öll símtöl séu hljóðrituð.

Allir tölvupóstar sem bankinn og starfsmenn hans móttaka og senda eru varðveittir í samræmi við lög og reglur hverju sinni.

Hljóðritun símtala er í samræmi við ákvæði laga um fjarskipti nr. 81/2003. Myndbandseftirlit fer fram í samræmi við ákvæði laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga og reglur um rafræna vöktun nr. 837/2006. Úrvinnsla þeirra upplýsinga sem kunna að verða til við hljóðritun símtala og myndbandsupptökur er í samræmi við ákvæði laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga. Bankinn áskilur sér allan rétt til að varðveita upplýsingar sem verða til í viðskiptasambandi bankans og viðskiptavinar, svo framarlega sem að bankinn hafi lögmætra hagsmuna að gæta af varðveislu upplýsinganna.

Bankanum er óheimilt að afhenda afrit af eftirlitsupptökum, tölvupóstum og hljóðrituðum símtölum nema samkvæmt sérstakri lagaheimild eða úrskurði dómara. Bankanum er þó ávallt heimilt að afhenda lögreglu afrit þegar um slys eða meintan refsiverðan verknað er að ræða.

Öll hljóð- og myndupptaka af samskiptum við starfsmenn bankans, sem fram fara á starfsstöðvum bankans, er óheimil nema gegn sérstöku samþykki yfirmanns bankans 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.

## 16. PERSÓNUUPPLÝSINGAR

Viðskiptavinur staðfestir að honum sé kunnugt um að til þess að efna skuldbindingar sínar samkvæmt skilmálum þessum sé Arion banka nauðsynlegt að safna og vinna með persónuupplýsingar í samræmi við lög og reglur. Arion banki hefur gefið frá sér persónuverndaryfirlýsingu sem aðgengileg er á heimasíðu bankans [www.arionbanki.is/personuvernd](http://www.arionbanki.is/personuvernd). Persónuverndarfulltrúi Arion banka (personuvernd@arionbanki.is) hefur það hlutverk að fylgjast með að farið sé eftir ákvæðum laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018.

Megintilgangur með vinnslu á persónuupplýsingum er að veita viðskiptavinum þá þjónustu sem óskað er eftir. Heimild til vinnslu persónuupplýsinga getur m.a. verið vegna framkvæmdar samnings, lagaskyldna sem hvíla á bankanum og vegna lögmætra hagsmuna bankans.

Arion banki mun ekki afhenda persónuupplýsingar nema bankanum sé skylt samkvæmt lögum að afhenda þær t.a.m til eftirlitsstofnana, löggæsluyfirvalda eða annarra aðila sem hafa heimild að lögum til að móttaka umræddar upplýsingar. Þá getur bankanum verið skylt að afhenda persónuupplýsingar ef dómari úrskurðar að skylt sé að veita þær fyrir dómi eða hjá lögreglu. Viðskiptavinur getur þó heimilað bankanum afhendingu persónuupplýsinga um hann. Arion banki getur í starfssemi sinni þurft að miðla upplýsingum til vinnsluaðila sem vinnur persónuupplýsingar fyrir Arion banka eða sinnir tengdum verkefnum fyrir hönd bankans. Þeir sem veita upplýsingum viðtöku um viðskipta-og/eða einkamálefni viðskiptavina bankans eru bundnir þagnarskyldu með sama hætti og gildir um Arion banka og starfsmenn hans. Arion banki vinnur fyrst og fremst með fjárhagsupplýsingar, öryggisupplýsingar og almennar lýðupplýsingar í sinni starfssemi og er geymslutími gagna til samræmis við nauðsyn og kröfur laga. Sé persónuupplýsingum miðlað landa utan EES upplýsir bankinn þá einstaklinga sem upplýsingarnar varða um þá ráðstöfun.

Einstaklingur getur fengið aðgang að persónuupplýsingum sínum og við ákveðnar aðstæður að leiðrétta, eyða, takmarka vinnslu, andmæla og flytja eigin gögn. Þá hefur einstaklingur rétt á að leggja fram kvörtun til Persónuverndar. Einstaklingur á rétt á því að afturkalla samþykki sitt hvenær sem er ef heimild til vinnslunnar byggir einungis á samþykki.

Rík skylda hvílir á Arion banka að gæta að öryggi þeirra persónuupplýsinga sem bankinn vinnur með. Þeirri skyldu gegnir bankinn með því t.d. 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, mannauðsöryggi, rekstraröryggi og samskiptaöryggi. Þá viðhefur bankinn innra eftirlit með ofangreindu og endurskoðar áhættumat sitt og viðbrögð reglulega. Á heimasíðu bankans má finna upplýsingar um öryggismál, [www.arionbanki.is](http://www.arionbanki.is).

## 17. ÁBYRGÐ Á TJÓNI

Bankinn ber ekki ábyrgð á tjóni sem viðskiptavinur verður fyrir nema það megi rekja til stórkostlegs gáleysis eða ásetnings starfsmanna bankans við framkvæmd starfa þeirra, nema lög eða samningar kveði á um annað.

Bankinn ber ekki ábyrgð á tjóni sem stafar af:

1. Rangri, villandi eða misvísandi upplýsingagjöf eða fyrirmælum viðskiptavina.
2. Óviðráðanlegum atvikum, s.s. bilunum, truflunum eða óvirkni fjarskiptabúnaðar, náttúruhamförum, stríði, hryðjuverkum, skemmdarverkum, borgaralegum óeirðum, samskiptum eða tölvuaðstöðu, viðskiptabönnum, verkföllum, lögum og reglum stjórnvalda, samtaka eða stjórnvalda á alþjóðavettvangi og öðrum sambærilegum atvikum sem bankinn gat ekki með réttu séð fyrir og hindrað.
3. Lögákvæðnum skyldum bankans.
4. Öðrum óviðráðanlegum atvikum sem rjúfa, trufla eða hindra að hluta eða öllu leyti þá þjónustu sem bankinn veitir án þess að slíkir atburðir flokkist undir óviðráðanleg atvik (*force majeure*).

Í þessum skilmálum merkja óviðráðanleg atvik hver þau atvik sem hindra Arion banka í að standa við einhverja 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 Arion banki hafi stjórn á.

Geti Arion banki ekki sinnt skuldbindingum sínum vegna óviðráðanlegra atvika mun Arion banki gera viðskiptavinum viðvart um það með skriflegum hætti þar sem eðli og umfangi atvikanna er lýst. Skal Arion banki gera allar viðeigandi ráðstafanir svo að unnt sé að efna skuldbindingar eftir að óviðráðanlegum atvikum lýkur. Arion banki ber ekki ábyrgð gagnvart viðskiptavinum á neinum töfum, að hluta eða öllu leyti, á skuldbindingum sem hér eiga undir vegna ástæðna sem rekja má til óviðráðanlegra atvika.

Viðskiptavinur ber ábyrgð á því tjóni sem hann veldur bankanum með saknæmri háttsemi sinni.

## 18. RÉTTARÚRRÆÐI VIÐSKIPTAVINA

### 18.1. Ábendingar viðskiptavina og meðferð kvartana

Á heimasíðu Arion banka, [www.arionbanki.is](http://www.arionbanki.is), er hægt að senda ábendingar og kvartanir varðandi hvaðeina sem snýr að starfsemi bankans, þjónustu hans eða öðru. Þar er jafnframt að finna stefnu bankans um meðferð kvartana, sbr. 19. gr. laga um fjármálafyrirtæki nr. 161/2002 og reglur um eðlilega og heilbrigða viðskiptahætti fjármálafyrirtækja nr. 672/2017.

### 18.2. Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki

Bankinn er aðili að Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki.

Viðskiptavinur getur skotið ágreiningi sínum við bankann til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki í samræmi við samþykktir fyrir nefndina:

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki

Katrínartúni 2

105 Reykjavík

Sími: 520 3700

Tölvupóstur: [urskfjarm@fme.is](mailto:urskfjarm@fme.is)

Til að senda inn kvörtun til nefndarinnar þarf viðskiptavinur að fylla út sérstakt málskotseyðublað og greiða málskotsgjald. Ef kröfur viðskiptavinar eru teknar til greina að hluta eða að öllu leyti fæst málskotsgjaldið endurgreitt. Málskotseyðublaðið má finna á vefsíðu Fjármálaeftirlitsins: [www.fme.is](http://www.fme.is).

### 18.3. Neytendþjónusta

Fjármálaeftirlitið starfrækir upplýsinga- og leiðbeiningaþjónustu fyrir viðskiptavinum fjármálafyrirtækja. Sjá nánar á vef Fjármálaeftirlitsins, [www.fme.is](http://www.fme.is).

### 18.4. Dómstólar

Viðskiptavinir geta borið ágreiningsefni undir dómstóla.

Bent er á að Lögmannafélag Íslands býður almenningi ókeypis lögmannsaðstoð. Sjá nánar á vef Lögmannafélags Íslands, [www.lmfi.is](http://www.lmfi.is).

## 19. TRYGGINGARSJÓÐUR INNSTÆÐUEIGENDA OG FJÁRFESTA

Bankinn er aðili að Tryggingarsjóði innstæðueigenda og fjárfesta, sjá nánar á [www.tif.is](http://www.tif.is)

Markmið laga um innstæðuþryggingar og tryggingarkerfi fyrir fjárfesta nr. 98/1999 er að veita innstæðueigendum í viðskiptabönkum og sparisjóðum og viðskiptavinum fyrirtækja sem nýta sér heimildir laga til að stunda viðskipti með verðbréf lágmarksvernd gegn greiðsluerfiðleikum viðkomandi fyrirtækis í samræmi við ákvæði laganna.

## 20. GILDISTAKA OG BREYTINGAR

Viðskiptavinum er skylt að tilkynna aðsetursskipti, skipti á símanúmeri eða netfangi til Arion banka.

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

Bankanum er heimilt að fella skilmála þessa úr gildi, bæta við þá eða breyta hvenær sem er og taka slíkar breytingar gildi án fyrirvara ef þær eru til hagsbóta fyrir viðskiptavin eða varða atriði sem falla utan gildissviðs laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011. Séu breytingarnar ekki til hagsbóta fyrir viðskiptavin og varða atriði sem falla undir gildissvið laga um greiðsluþjónustu, taka breytingarnar gildi með tveggja mánaða fyrirvara. Geri viðskiptavinur ekki athugasemdir innan þess tíma telst hann hafa samþykkt breytingarnar. Breytingar á öllum skilmálum bankans eru birtar á vefsíðu bankans, [www.arionbanki.is](http://www.arionbanki.is) og er viðskiptavinum tilkynnt um þær á tryggan hátt, svo sem með skilaboðum í netbanka og/eða appi bankans eða póstsendingu á tilkynnt aðsetur eða lögheimili viðskiptavinar hafi viðskiptavinur farið fram á bréfpóst í stað afhendingar á rafrænu formi eða öðrum varanlegum miðlum.

Sætti viðskiptavinur sig ekki við breytingu á skilmálum getur hann sagt upp viðskiptum sínum við bankann í samræmi við 14. kafla skilmála þessara.

Skilmálar þessir eru staðlaðir og verður ekki breytt af hálfu viðskiptavinar. Áritanir, útstrikanir, viðbætur eða annars konar breytingar sem viðskiptavinur gerir á þeim hafa ekki gildi gagnvart Arion banka.

Skilmálar þessir taka gildi 10. mars 2020.