

ALMENNIR VIÐSKIPTASKILMÁLAR ARION BANKA HF.  
MILLI ARION BANKA HF. OG VIÐSKIPTAVINA BANKANS

**Almennir viðskiptaskilmálar Arion banka hf.**

1.	Almennt .....	3
2.	Um Arion banka hf. ....	3
3.	Stofnun viðskipta .....	3
4.	Aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka .....	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 .....	7
14.	Lok viðskipta .....	8
15.	Eftirlitsmyndavélar, hljóðritun símtala og tölvupóstar .....	8
16.	Persónuupplýsingar .....	9
17.	Ábyrgð á tjóni .....	10
18.	Réttarúrræði viðskiptavina .....	10
18.1.	Ábendingar viðskiptavina .....	10
18.2.	Umboðsmaður viðskiptavina .....	10
18.3.	Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki .....	11
18.4.	Neytendapjónusta .....	11
18.5.	Dómstólar .....	11
19.	Tryggingarsjóður innstæðueigenda og fjárfesta .....	11
20.	Gildistaka og breytingar .....	11

## 1. Almenn

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

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

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

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.

#### 4. Aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka

Við upphaf viðskiptasambands eða við upphaf einstakra viðskipta ber bankanum almennt skylda til þess að kanna áreiðanleika viðskiptavinar samkvæmt lögum um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka nr. 64/2006 með síðari breytingum. Til þess að geta kannað áreiðanleika væntanlegs viðskiptavinar óskar bankinn eftir tilteknum upplýsingum.

Sé væntanlegur viðskiptavinur einstaklingur kann bankinn m.a. að óska eftir upplýsingum um:

1. Nafn
2. Kennitölu
3. Lögheimili
4. Símanúmer
5. Netfang
6. Fæðingarstað og þjóðerni
7. Skattalegt heimilisfesti
8. Tegund og tilgang viðskipta

Þá skal væntanlegur viðskiptavinur sanna á sér deili með rafrænum skilríkjum eða með framvísun fullgildra persónuskilríkja sem gefin eru út af stjórnvöldum eða eru viðurkennd af stjórnvöldum, s.s. vegabréf, ökuskírteini eða nafnskírteini.

Sé viðskiptavinur ólöggráða er undirritun lögráðamanns nauðsynleg vegna tiltekinna viðskipta og samninga. Lögráðamanni viðskiptavinar er þá skylt lögum samkvæmt að framvísa persónuskilríkjum þar sem fram kemur nafn, kennitala og lögheimili hans.

Sé væntanlegur viðskiptavinur lögaðili kann bankinn m.a. að óska eftir upplýsingum um:

1. Nafn
2. Félagiform
3. Lögheimili og pósthaf
4. Kennitölu
5. Vottorð úr fyrirtækjaskrá ríkisskattstjóra
6. Ársreikning og samþykktir lögaðilans
7. Upplýsingar um eigendur, hluthafa, stjórnarmenn og prókúruhafa
8. Tegund og tilgang viðskipta
9. Skattalegt heimilisfesti
10. Stofnríki lögaðila

Þá skulu þeir sem hafa heimild til að skuldbinda lögaðilann (stjórnarmenn, framkvæmdastjórar og prókúruhafar) sanna á sér deili með framvísun gildra persónuskilríkja sem gefin eru út af stjórnvöldum eða eru viðurkennd af stjórnvöldum, s.s. vegabréf, ökuskírteini eða nafnskírteini.

Starfsmönnum Arion banka ber að taka afrit af framvísuðum persónuskilríkjum, sbr. framangreint, og staðfesta afritið með undirritun sinni og dagsetningu.

Á meðan viðskiptasamband bankans og viðskiptavinar varir sæta viðskipti viðskiptavinarins reglubundnu eftirliti í því skyni að kanna hvort viðskiptin séu í samræmi við fyrirliggjandi upplýsingar um viðskiptavininn.

Hafi bankinn ástæðu til að ætla að þeir fjármunir sem eiga að fara í gegnum kerfi bankans séu ágóði af ólögum háttsemi eða tengjast fjármögnun hryðjuverka áskilur bankinn sér allan rétt til að stöðva slík viðskipti án fyrirvara.

Hafi bankinn rökstuddan grun eða réttmæta ástæðu til að ætla að viðskipti séu hluti af peningþvætti eða fjármögnun hryðjuverka tilkynnir hann það til lögreglu. Hvort heldur sem lögreglu berst tilkynning um grunsamleg viðskipti frá bankanum eða eftir öðrum leiðum er bankanum skylt að afhenda lögreglu allar nauðsynlegar upplýsingar um viðskiptavin og viðskiptin.

Bankanum ber skylda til að varðveita afrit af persónuskilríkjum og vottorðum um viðskiptavini auk annarra upplýsinga um viðskiptavini sem er aflað á grundvelli laga um aðgerðir gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka í a.m.k. fimm ár frá því að varanlegu viðskiptasambandi lauk eða einstök viðskipti áttu sér stað.

Viðskiptavini ber skylda til að tilkynna Arion banka um breytingar á þeim upplýsingum sem hann veitir bankanum vegna aðgerða gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka, FACTA og CRS. Veiti væntanlegur viðskiptavinur ekki umbeðnar upplýsingar eða framvísi hann ekki umbeðnum gögnum er bankanum óheimilt að stofna til viðskipta við hann.

## 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 („beneficial owner“) 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 („beneficial ownership“) 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.

Bankinn áskilur sér rétt til að afhenda viðskiptavini öll skjöl á rafrænu formi eða öðrum varanlegum miðlum, svo sem í netbanka eða á uppgefið netfang og með samþykki viðskiptavinar, ef lög gera kröfur þar að lútandi. Varðveisla skjala í netbanka viðskiptavinar er í samræmi við lög og reglur á hverjum tíma.

Viðskiptavinur getur óskað þess að fá skjöl send til sín í bréfpósti eða á rafrænu formi og greiðir þá þóknun í samræmi við verðskrá bankans hverju sinni.

Samskipti viðskiptavinar og bankans geta farið fram í útibúum bankans, í gegnum síma, bréflega, 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 fyrirsmæla, 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, App Arion banka, 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 „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.

Innheimt þjónustugjald samkvæmt verðskrá bankans getur verið eftirfarandi:

- Föst upphæð vegna tiltekinnar þjónustu.
- Fastar prósentur af upphæð.
- Tímagjald vegna útseldrar vinnu.
- Sambland af framangreindum þáttum, annaðhvort allra eða einstakra liða.

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, lánssamninga, 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 skilvísuðum 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. Verðbréfavíðskipti

Óski viðskiptavins eftir þjónustu í tengslum við verðbréfavíðskipti skal gerður skriflegur samningur á milli bankans og viðskiptavins, 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 um verðbréfavíðskipti og reglur bankans um flokkun viðskiptavina. Fjárfestavernd viðskiptavins ræðst af flokkun hans en almennir fjárfestar njóta mestrar verndar. Í tengslum við samning um verðbréfabjónustu er almennt opnaður vörslureikningur (VS-reikningur) viðskiptavins hjá Verðbréfasráningu Íslands.

*Almennir markaðsskilmálar fyrir verðbréfavíðskipti milli Arion banka hf. og viðskiptavina bankans gilda um réttarsamband bankans og viðskiptavins þegar viðskiptavinur 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 viðskiptavins og framkvæmd þeirra, gjöld, þóknarir, greiðslur, tryggingar, vanefndir, vanefndaúrræði og lok víðskipta. Sé ósamræmi milli þessara almennu víðskiptaskilmála og markaðsskilmálanna ganga markaðsskilmálarnir fram, enda sé um víðskipti með fjármálagerninga að ræða.*

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.

#### 12. Trúnaður

Bankinn og starfsmenn hans eru bundnir trúnaðar- og þagnarskyldu um hvaðeina sem þeir fá vitneskju um við framkvæmd starfs síns og varðar einka- eða víðskiptamálefni víðskiptavins bankans. Þessi trúnaðar- og þagnarskylda helst þótt látið sé af starfi. Víðskiptavinur 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 víðskiptavins og bankinn er að jafnaði bundinn trúnaði um.

#### 13. Umboð

Víðskiptavinir geta veitt þriðja aðila umboð til að annast víðskipti við bankann fyrir sína hönd. Umboð sem víðskiptavinir veita þriðja aðila skulu vera skrifleg og vottuð af tveimur vottum eða lögbókanda (notario publico), héraðsdóms- eða hæstaréttarlögmanni.

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

Viðskiptavininn er heimilt að slíta viðskiptasambandi sínu við Arion banka fyrirvaralaust nema um annað sé samið. Uppsögn skal tilkynnt með sannanlegum hætti. Bankanum er heimilt að segja upp viðskiptasambandi við viðskiptavininn með tveggja vikna fyrirvara, ef viðskiptasambandið varðar ekki greiðsluþjónustu í skilningi laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011, nema annað komi fram í sérstökum skilmálum þar að lútandi. Ef viðskiptasambandið varðar greiðsluþjónustu skv. framangreindum lögum 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 viðskiptavininum.

Njóti viðskiptavinur sérhæfðrar þjónustu bankans, svo sem greiðslu-, húsfélaga- eða innheimtuþjónustu, fer uppsögn þeirra samninga eftir sérstökum skilmálum þeirra þjónustubáttá. Bankinn áskilur sér ávallt rétt til að rifta slíkum samningum ef viðskiptavinur vanefnir skyldur sínar verulega, gerist sekur um sviksamlega háttsemi eða gerir nokkuð annað sem stríðir gegn heiðarleika og eðlilegum viðskiptaháttum. 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 tækilegum 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 viðskiptavininum við lok tveggja mánaða tímabilsins. Slíti viðskiptavinur samningssambandinu 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 eða annarrar þjónustu, skuldar bankanum gjöld eða aðrar þóknarir vegna veittrar þjónustu er bankanum heimilt að skuldfæra gjöldin af reikningi viðskiptavinar.

Bankinn áskilur sér rétt til að læsa reikningum og segja upp viðskiptum við viðskiptavininn verði hann uppvís að brotum gegn skilmálum þessum eða lögum og reglum. Skal viðskiptavinur látinn vita af lokuninni svo fljótt sem verða má.

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 tölvupóstur

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 móttakin 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 nr. 81/2003 um fjarskipti. Myndbandsefirlit fer fram í samræmi við ákvæði laga nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga og reglur nr. 837/2006 um rafræna vöktun. Úrvinnsla þeirra upplýsinga sem kunna að verða til við hljóðritun símtala og myndbandsupptökur er í samræmi við ákvæði laga um persónuvernd og meðferð 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 sett sér persónuverndarstefnu sem aðgengileg er á heimasíðu bankans [www.arionbanki.is/personuvernd](http://www.arionbanki.is/personuvernd). Persónuverndarfulltrúi Arion banka ([personuvernd@arionbanki.is](mailto:personuvernd@arionbanki.is)) hefur það hlutverk að fylgjast með að farið sé eftir ákvæðum laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga.

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 starfsemi 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. Lögakveðnum 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 viðskiptavini 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 viðskiptavininum 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

Á heimasíðu Arion banka, [www.arionbanki.is](http://www.arionbanki.is), er hægt að senda ábendingar varðandi hvaðeina sem snýr að starfsemi bankans, þjónustu hans eða öðru.

### 18.2. Umboðsmaður viðskiptavina

Umboðsmaður viðskiptavina er skipaður af stjórn bankans.

Hlutverk umboðsmanns er að gæta þess að sanngirni og hlutlægni sé beitt við úrlausn mála, að viðskiptavininum sé ekki mismunað með óeðlilegum hætti og að ferli mála sé gagnsætt og skráð.

Umboðsmaður skoðar einstök mál að beiðni viðskiptavina, starfsmanna bankans eða að eigin frumkvæði og metur hvort ástæða sé til að aðhafast nánar við úrlausn málsins.

Slík skoðun getur átt sér stað bæði meðan mál eru til meðferðar og eftir að meðferð er lokið. Umboðsmaður hefur aðgang að upplýsingum og gögnum um einstök mál. Umboðsmaður skilar viðskiptavinum, starfsmönnum og stjórn bankans upplýsingum um niðurstöðu mála eftir því sem við á.

Viðskiptavinur sem óskar eftir aðkomu umboðsmanns skulu senda umboðsmanni erindi með tölvupósti þar sem úrlausnarefni er lýst. Netfang umboðsmanns er: [umbodsmadur@arionbanki.is](mailto:umbodsmadur@arionbanki.is).

### 18.3. 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).

### 18.4. Neytendapjónusta

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

### 18.5. 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

Markmið laga nr. 98/1999 um innstæðutryggingar og tryggingarkerfi fyrir fjárfesta 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.

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

Önnur tryggingakerfi eru ekki fyrir hendi til hagsbóta fyrir viðskiptavini Arion banka.

## 20. Gildistaka og breytingar

Viðskiptavini er skylt að tilkynna aðsetursskipti, skipti á símanúmeri eða netfangi til Arion banka til að tryggja að reikningsyfirlit og aðrar upplýsingar geti borist honum með eðlilegum hætti.

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 skal viðskiptavini tilkynnt um þær á tryggan hátt, svo sem með skilaboðum í netbanka eða póstsendingu á tilkynnt aðsetur eða lögheimili viðskiptavinar.

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, útstríkanir, viðbætur eða annars konar breytingar sem viðskiptavinur gerir á þeim hafa ekki gildi gagnvart Arion banka.

Skilmálar þessir taka gildi 7.júní 2018.