

Almennir skilmálar vegna viðskipta við Kviku banka hf.

Kvika banki hf. - apríl 2017

1. Inngangur

- 1.1. Þessir almennu skilmálar gilda um öll viðskipti viðskiptamanns og Kviku banka hf., hér eftir nefndur „Kvika“ eða „bankinn“, og fjalla um réttindi og skyldur bæði viðskiptamanns og bankans.
- 1.2. Sérstakir skilmálar kunna að auki að gilda um einstakar tegundir viðskipta við bankann sem ganga þá framur þessum almennu skilmálum ef í milli ber. Viðskiptamenn bankans teljast hafa kynnt sér allar þær reglur og/eða skilmála sem gilda um viðkomandi viðskipti þegar þeir eiga viðskipti við bankann.
- 1.3. Þessir almennu skilmálar og aðrir sérstakir skilmálar eru aðgengilegir á vefsvæði bankans, www.kvika.is.

2. Breytingar á almennum skilmálum

- 2.1. Kviku er heimilt að gera breytingar á þessum almennu skilmálum. Tilkynning um slíkar breytingar telst hafa komið fram þegar nýir eða breyttir skilmálar eru settir á vefsvæði bankans og/eða netbanka.

3. Stofnun viðskipta

- 3.1. Við umsókn um viðskipti óskar Kvika eftir ýmsum upplýsingum er varða hagi viðskiptamanna, meðal annars til að uppfylla kröfur laga. Um er að ræða m.a. upplýsingar um nafn, aðsetur, lögheimili, kennitölu, fjárhagslega stöðu og tilgang viðskipta við bankann. Öll samskipti bankans og viðskiptamanns byggja á þeim upplýsingum sem viðskiptamaður veitir bankanum. Allt tjón sem leiða kann af röngum, misvísandi eða villandi upplýsingum viðskiptamanns er á hans ábyrgð. Viðskiptamaður skal upplýsa bankann um allar breytingar á upplýsingum sem hann hefur áður veitt án tafar.
- 3.2. Með því að sækja um og/eða eiga viðskipti við bankann samþykkja viðskiptamenn efni þessara almennu skilmála auk þeirra sérstöku skilmála sem kunna að gilda um viðkomandi þjónustuþætti. Til umsókna um viðskipti geta m.a. talist útfyllt og undirrituð umsóknareyðublöð bankans, óformlegar umsóknir með tölvupósti og í gegnum síma og aðrar sambærilegar beiðnir viðskiptamanna um viðskipti.

4. Notkun leyninúmera og auðkennislykla

- 4.1. Við framkvæmd tiltekinna viðskipta, eða þegar óskað er eftir framkvæmd þeirra, þurfa viðskiptamenn Kviku að gefa upp leyninúmer eða nota auðkennislykil.

- 4.2. Við val á leyninúmeri skal viðskiptamaður bankans gæta þess að númerið samræmist reglum bankans um leyninúmer og verði því ekki rakið til viðskiptamanns með auðveldum hætti. Sem dæmi má nefna að óheimilt er að nota hluta úr kennitölu viðskiptamanns eða tengds aðila, heimilisfangi, pósthúsnúmeri, reikningsnúmeri og annað sambærilegt sem leyninúmer.
- 4.3. Viðskiptamönnum bankans er óheimilt að láta öðrum í té leyninúmer sitt. Þá skuldbinda viðskiptamenn sig til að breyta samstundis leyninúmeri ef grunur leikur á því að einhver hafi fengið vitneskju um það. Viðskiptamaður skal tilkynna bankanum um slíkan grun tafarlaust.
- 4.4. Viðskiptamenn bankans bera ábyrgð á þeim aðgerðum sem framkvæmdar eru eða óskað er eftir og þeim upplýsingum sem fengnar eru með notkun leyninúmers, óháð eðli aðgerða eða efni upplýsinga.
- 4.5. Handhafi auðkennis, þ.e. auðkennislykils og/eða rafrænna skilríkja, ber fulla ábyrgð á aðgerðum sem framkvæmdar eru í netbanka Kviku með auðkenni hans. Handhafi auðkennis ábyrgist jafnframt tjón gagnvart eiganda auðkennis (Auðkenni hf.) og/eða Kviku, sem kann að verða við vörslu eða notkun auðkennis, t.d. við misnotkun notanda eða annars aðila.
- 4.6. Kvika ber ekki ábyrgð á tjóni sem viðskiptamaður verður fyrir vegna rafræns þjófnaðar þriðja manns á bankagögnum og/eða öðrum upplýsingum hans, sbr. m.a. 20. gr. þessara skilmála.

5. Umboð

- 5.1. Viðskiptamanni er heimilt að veita öðrum aðila umboð til að eiga viðskipti og/eða afla upplýsinga hjá Kviku vegna viðskipta sinna við bankann. Viðskiptamanni er skylt að útvega umboð á því formi sem bankinn krefst, óski hann eftir sérstöku formi á umboði. Breytingar á umboði eða afturköllun veitts umboðs skal gerð skriflega og tilkynnt bankanum með sannanlegum hætti. Slíkar breytingar eða afturköllun tekur gildi þegar bankinn hefur veitt því móttöku.

6. Yfirlit

- 6.1. Reikningsyfirlit eru aðgengileg viðskiptamanni í netbanka Kviku. Viðskiptamaður getur óskað eftir að fá pappírskyfirlit send í pósti á vefsvæði bankans, www.kvika.is, með því að hringja í síma 540-3200, eða með því að senda tölvupóst á thjonusta@kvika.is. Um kostnað vísast í verðskrá bankans.
- 6.2. Viðskiptamaður skal yfirfara yfirlit yfir reikninga sína vel og kanna hvort færslur séu réttar.
- 6.3. Viðskiptamaður skal hafa samband við bankann svo fljótt sem auðið er komi í ljós færslur á reikningi hans sem hann hefur ekki framkvæmt sjálfur eða heimilað á annan hátt. Viðskiptamaður ber sjálfur ábyrgð á tjóni sínu vegna færslna sem hann hefur ekki framkvæmt sjálfur eða heimilað, nema slíkar færslur séu tilkomnar vegna saknæmrar háttsemi bankans. Um ábyrgð viðskiptamanns á notkun leyninúmera og auðkennislykla vísast til 4. kafla.

- 6.4. Mistök af hálfu viðskiptamanns sem leiða til þess að greitt er inn á rangan reikning verða ekki leiðréttar af bankanum án samþykkis móttakanda greiðslu. Slík mistök eru á ábyrgð viðskiptamanns.
- 6.5. Kviku er skylt að endurgreiða viðskiptamanni þær fjárhæðir sem bankinn sannanlega tekur ranglega út af reikningum hans.
- 6.6. Þá áskilur bankinn sér rétt til að bakfæra færslur sem færðar eru fyrir augljós mistök, t.d. ef sama fjárhæð er fyrir mistök færð tvisvar, eða upplýsingar um móttakanda greiðslu eru slegnar rangt inn. Þá áskilur bankinn sér rétt til bakfærslu í þeim tilvikum sem samningur bankans við önnur fjármálafyrirtæki kveður á um slíka skyldu.

7. Vextir og innlánsreikningar

7.1. Almenn

- 7.1.1. Kvika birtir upplýsingar um vexti á vefsvæði sínu, www.kvika.is. Jafnframt upplýsir bankinn viðskiptamenn um vexti í samræmi við beiðni þar um.
- 7.1.2. Vextir inn- og útlána eru breytilegir nema annað sé tiltekið eða umsamið. Kvika áskilur sér rétt til að breyta inn- og útlánsvöxtum til hækkunar eða lækkunar. Uppfærða vaxtatöflu er hægt að nálgast á vefsvæði bankans, www.kvika.is. Um rétt Kviku til breytinga á inn- og útlánsvöxtum á hverjum tíma vísast til samninga aðila, markaðsþróunar, fjármögnunarkostnaðar Kviku og gildandi laga hverju sinni.
- 7.1.3. Vaxtakjör eru ákveðin í hverju tilviki fyrir sig á grundvelli viðskiptasambands viðskiptamanns við bankann, þ. á m. á grundvelli umsvifa viðskiptamanns, svo sem með tilliti til fjárhæðar innstæðna og lánveitinga.
- 7.1.4. Að jafnaði eru vaxtabreytingar á vaxtaflokkum bankans aðgengilegar í netbanka.
- 7.1.5. Taki vextir mið af opinberum vaxtafæti, t.a.m. REIBOR, meginvöxtum Seðlabanka Íslands (stýrivextir), veðlánvöxtum Seðlabanka Íslands o.s.frv., eru breytingar á því viðmiði ekki tilkynntar af bankanum heldur vísast til aðgengilegra upplýsinga hverju sinni.
- 7.1.6. Kvika áskilur sér rétt á að færa viðskiptamenn á milli innlánsflokka að teknu tilliti til umsvifa viðskiptamanns hjá bankanum hverju sinni. Slík færsla getur leitt til hækkunar eða lækkunar vaxta.
- 7.1.7. Kviku er heimilt að eyðileggja innlánsreikninga viðskiptamanna sem eru án innstæðu og staðið hafa án innstæðu í 6 mánuði án sérstakrar tilkynningar þar að lútandi. Það sama gildir ef Kvika telur viðkomandi viðskiptamann ekki lengur viðskiptamann bankans.

7.2. Vaxtaútreikningar

7.2.1. Vaxtadagar eru 30 í hverjum mánuði og 360 í ári nema um annað sé sérstaklega samið, sbr. 2. mgr. 12. gr. laga nr. 38/2001.

7.2.2. Innborganir bera almennt vexti frá og með næsta degi eftir að fjárhæð berst Kviku inn á innlánsreikning. Dagurinn fyrir úttekt er síðasti vaxtadagur úttekinnar fjárhæðar. Sérreglur geta gilt um vaxtaútreikning vegna innborgana og úttekta sem framkvæmdar eru um helgar og á helgidögum hvort sem er í netbanka Kviku eða á starfsstöð bankans.

7.2.3. Vextir leggjast almennt við höfuðstól í árslok og verðbætur leggjast við höfuðstól í lok hvers mánaðar nema um sé að ræða sérstaka sparireikninga.

7.2.4. Skuldavextir af yfirdráttarlánum eru reiknaðir mánaðarlega eftir á og skuldfærðir á viðkomandi reikning síðasta virka dag hvers mánaðar vegna vaxtatímabilsins frá 21. degi fyrri mánaðar til 20. dags viðkomandi mánaðar. Vextir eru bókaðir miðað við 21. dag viðkomandi mánaðar.

7.2.5. Ef innstæða reynist ekki næg fyrir úttektum á reikningi, getur það haft í för með sér refsíabyrgð lögum samkvæmt, auk þess sem viðskiptamanni ber að greiða annað hvort sammingsvexti samkvæmt vaxtaákvörðun bankans eða dráttarvexti samkvæmt ákvörðun Seðlabanka Íslands frá úttektardegi til greiðsludags, að viðbættum vanskilagjöldum samkvæmt verðskrá bankans. Bankanum er heimilt, en aldrei skylt að skuldfæra aðra reikninga sem viðskiptamaður á hjá bankanum fyrir vanefndum. Vanefnd skuldbindinga gagnvart bankanum kann að leiða til þess að öðrum viðskiptareikningum verði lokað eða útistandandi lánagreiðsla gjaldfelld.

7.2.6. Vextir af útlánum eru mismunandi eftir útlánsformum. Útborgunardagur láns er fyrsti vaxtadagur nema um annað hafi verið samið, eða það leiði af lögum eða viðskiptavenju. Gjalddagi skuldabréfs er ekki vaxtareiknaður en gjalddagi vixils er vaxtareiknaður.

7.2.7. Bankadagur er virkur dagur þegar bankinn er opinn til almennra viðskipta. Ef gjalddagi, sem jafnframt er eindagi, lendir á almennum frídegi eða helgidegi færist 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 frídegi eða helgidegi.

8. Verðskrá

8.1. Almenn

8.1.1. Verðskrá bankans er aðgengileg á vefsvæði bankans, www.kvika.is. Jafnframt upplýsir bankinn viðskiptamenn um gjöld og þóknanir í samræmi við beiðnir þar um.

8.1.2. Viðskiptamenn bankans greiða þóknunir fyrir þjónustu bankans sem og annan kostnað í samræmi við verðskrá hverju sinni. Fjárhæð þóknana er byggð á mismunandi þáttum og getur ýmist verið föst fjárhæð, ákveðið hlutfall af viðskiptafjárhæð eða byggð á tímagjaldi. Eins getur fjárhæð þóknunar verið byggð á öllum framangreindum þáttum samtímis.

8.1.3. Að teknu tilliti til umsvifa viðskiptamanns getur bankinn lagt á sérstakt viðskiptagjald samkvæmt gjaldskrá hverju sinni. Viðskiptagjald er skuldfært af reikningi viðskiptamanns.

8.2. Breytingar á verðskrá

8.2.1. Bankinn breytir verðskrá sinni án fyrirvara og birtir á vefsvæði sínu og í netbanka. Ákvæðum sérsamninga bankans við viðskiptamenn sem kveða á um önnur kjör verður breytt í samræmi við ákvæði viðkomandi samnings þar um.

9. Aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka

9.1. Samkvæmt lögum um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka nr. 64/2006 ber Kviku við upphaf viðskiptasambands og vegna einstakra viðskipta að kanna áreiðanleika viðskiptamanna sinna.

9.2. Til að fullnægja þessari lagaskyldu óskar bankinn meðal annars eftir persónuupplýsingum nýrra viðskiptamanna, s.s. nafni, kennitölu, lögheimili, fæðingarstað og þjóðerni. Lögaðilar skulu m.a. veita upplýsingar um lagalegt form félags, stjórn og framkvæmdastjórn. Þá þarf bankinn að afla upplýsinga um hvort viðskipti fari fram í þágu þriðja aðila, upplýsinga um eðli og tilgang hins fyrirhugaða viðskiptasambands sem og upplýsingar um uppruna fjármagns.

9.3. Þá skulu nýir viðskiptamenn, áður en til viðskipta er stofnað, sanna á sér deili með afhendingu persónuskilríkja sem gefin eru út af opinberum aðilum. Lögaðilar sanna á sér deili m.a. með því að framvísa vottorðum úr opinberri skrá sem sanna skráningu viðkomandi félags.

9.4. Á meðan á viðskiptasambandi viðskiptamanns við bankann stendur sæta viðskipti hans reglubundnu eftirliti í því skyni að kanna hvort þau samrýmist þeim upplýsingum sem veittar voru um viðskiptamann og starfsemi hans er viðskiptasambandið hófst.

9.5. Kvika varðveitir afrit af persónuskilríkjum og opinberum gögnum, auk annarra upplýsinga um viðskiptamann í samræmi við lög.

9.6. Vakni grunur um, eða hafi starfsmenn Kviku, réttmæta ástæðu til að ætla, að fjármunir þeir sem viðskiptamaður hyggst nota til viðskipta séu ágóði af ólögumætri háttsemi eða tengist fjármögnun hryðjuverka getur bankinn hafnað framkvæmd umbeðinna viðskipta.

10. Lánsviðskipti

- 10.1. Ósk um lánsviðskipti felur í sér samþykkt heimildar til bankans til að afla yfirlits yfir skuldbindingar viðskiptamanns hjá öðrum fjármálafyrirtækjum. Kvika getur jafnframt krafist sérstaks samþykkis þar að lútandi. Fjárhagsyfirlitið sýnir samtölu skuldbindinga og ábyrgðarskuldbindinga og vanskil, ef um þau er að ræða, hjá þeim fjármálafyrirtækjum sem leitað verður til. Sama gildir um skuldbindingar og ábyrgðarskuldbindingar sem þessar stofnanir innheimta fyrir aðra aðila. Viðskiptamaður skal jafnframt upplýsa um allar skuldbindingar sem ekki koma fram á fjárhagsyfirliti. Viðskiptamenn Kviku skulu einnig afhenda bankanum önnur gögn sem krafist er hverju sinni vegna lánsviðskipta en bankinn getur auk þess þurft að afla ýmissa nauðsynlegra upplýsinga úr opinberum skrá, s.s. frá Þjóðskrá og Creditinfo hf., sem annast rekstur vanskilaskrár. Kvika aflar sömu heimilda hjá mökum viðskiptamanna þegar um sameiginlegar og/eða gagnkvæmar skuldbindingar er að ræða. Slík upplýsingaöflun fer fram á kostnað viðskiptamanns.
- 10.2. Viðskiptamenn bankans skulu jafnframt veita bankanum heimild til að framkvæma áhættumat vegna lánsviðskipta á grundvelli þeirra upplýsinga og gagna sem viðskiptamenn bankans hafa látið honum í té og hann aflað sjálfur. Slíkt áhættumat er framkvæmt á kostnað viðskiptamanns.
- 10.3. Kvika athugar reglulega hvort þörf er á að óska eftir tryggingum eða bæta þurfi við tryggingar vegna fyrirgreiðslna, svo sem lána eða ábyrgða, sem þegar hafa verið veittar og getur kallað eftir frekari tryggingum telji bankinn þess þurfa. Leggi viðskiptamaður ekki fram frekari tryggingar þegar eftir þeim er óskað er bankanum heimilt að gjaldfella lán, loka kortum og grípa til hverra þeirra ráðstafana sem bankinn telur til þess fallnar að forða vanskilum.
- 10.4. Kvika tekur, eftir ósk viðskiptamanns þar um, ákvörðun um veitingu yfirdráttarheimildar á reikning viðskiptamanns og lágmarks- eða hámarksfjárhæð heimildar hverju sinni. Viðskiptamaður getur óskað eftir hækkun/lækkun yfirdráttarheimildar með skriflegri beiðni, símtali, tölvupósti, símbréfi eða í Netbanka Kviku. Viðskiptamaður telst hafa samþykkt hækkun á yfirdráttarheimild með notkun sinni á reikningnum í kjölfar hækkunar heimildar.
- 10.5. Mæli samningur um yfirdráttarheimild ekki á annan veg áskilur Kvika sér rétt til að segja slíkri heimild viðskiptamanns upp fyrirvaralaust telji bankinn þörf á vegna þróunar á mörkuðum, fjármagnskjara, breytinga á regluumhverfi bankans og annarra aðstæðna sem bankinn telur þörf á að bregðast við með slíkum hætti.
- 10.6. Viðskiptamaður skuldbindur sig til að greiða heimildargjald, skv. verðskrá bankans á hverjum tíma, og vexti vegna yfirdráttarheimildar skv. vaxtaákvörðun bankans hverju sinni. Vextir reiknast á yfirdráttarstöðu hvers dags. Viðskiptagjald og vextir eru skuldfærðir á viðkomandi reikning síðasta dag hvers mánaðar, sbr. gr. 7.2.4. hér að framan. Viðskiptamanni ber að gæta þess sérstaklega að staða reikningsins eftir skuldfærslu sé ávallt innan marka yfirdráttarheimildarinnar.

10.7. Kvika áskilur sér rétt til að krefjast trygginga fyrir veittri yfirdráttarheimild hvenær sem er, sbr. ákvæði 10.3.

11. Verðbréfavíðskipti

11.1. Kvika hefur gefið út almenna skilmála um verðbréfavíðskipti og vísast til þeirra um efni þessa kafla.

12. Erlend víðskipti

12.1. Óski víðskiptamaður eftir því víð bankann að hann hafi milligöngu fyrir sína hönd um víðskipti utan Íslands, þar á meðal um millifærslu gjaldeyris, er bankanum heimilt að velja þá fjármálastofnun í víðkomandi ríki sem honum hentar hverju sinni nema um annað sé sérstaklega samið.

12.2. Kvika ber enga ábyrgð á tjóni víðskiptamanns sem stafar af mistökum erlendar fjármálastofnunar í tengslum víð víðskipti sem bankinn hefur að beiðni víðskiptamanns milligöngu um. Þá ber bankinn enga ábyrgð á tjóni víðskiptamanns sem stafar af gjaldþroti erlendar fjármálastofnunar.

12.3. Víðskiptamaður skal kynna sér vel almenna víðskiptaskilmála erlendar fjármálastofnunar vegna víðskipta víð hana, löggjöf víðkomandi lands og venjur í víðkomandi víðskiptum.

12.4. Skráð gengi Kvikú gildir í öllum víðskiptum með erlenda mynt nema um annað sé sérstaklega samið. Fer það eftir eðli víðskipta hvort hverju sinni er notað stundargengi, lokagengi eða sérstöku gengi sem ákveðið er af bankanum. Liggi slíkt gengi ekki fyrir skal fara eftir skráðu gengi Seðlabanka Íslands þann dag, sbr. 19. gr. laga um Seðlabanka Íslands nr. 36/2001.

12.5. Víðskiptamaður ber alla áhættu og kostnað vegna gengismunar.

13. Uppsögn víðskiptasambands

13.1. Víðskiptamanni og bankanum er heimilt að segja upp víðskiptasambandi sínu án fyrirvara eða sérstakra tilkynninga, nema um annað sé sérstaklega samið eða lagaákvæði kveða á um annað.

13.2. Kvikú skal heimilt að segja upp víðskiptasambandi sínu víð víðskiptamann sé umfang víðskipta með þeim hætti að bankinn telur það ekki arðbært.

13.3. Uppsögn af hálfu annars aðila skal kynnt hinum með sannanlegum hætti, sbr. þó ákvæði 7.1.7.

13.4. Víð uppsögn víðskiptasambands af hálfu víðskiptamanns falla niður allar ábyrgðir sem bankinn hefur gengist í gagnvart víðskiptamanni, innlendar sem erlendar, mæli samningar um slíkar ábyrgðir ekki fyrir um annað og skal móttakanda ábyrgðanna þegar tilkynnt um slík tilvik. Í tilvikum þar sem sérstaklega hefur verið samið um að ábyrgð falli ekki niður víð uppsögn víðskiptasambands af hálfu víðskiptamanns skuldbindur hann sig til að afhenda Kvikú tryggingar vegna víðkomandi ábyrgðar

sem uppfylla kröfur bankans hverju sinni. Slíkar tryggingar skulu afhentar innan tveggja vikna frá uppsögn viðskiptasambands.

14. Rafrænar upplýsingar og rafrænar undirskriftir

- 14.1. Allar tilkynningar eða upplýsingar sem bankanum er skylt að veita viðskiptamanni eru birtar á vefsvæði bankans, www.kvika.is, eða í netbanka viðskiptamanns, nema lagakröfur þar um eða efni sammings viðskiptamanns og bankans kveði á um annað.
- 14.2. Undirritun viðskiptamanns bankans sem veitt er með rafrænum skilríkjum hefur fullt gildi í viðskiptum við bankann.
- 14.3. Samþykki viðskiptamanns eða fyrirmæli, sem send eru með tölvupósti, eða eru gefin í gegnum símkerfi eða önnur fjarskiptatæki, hafa fullt gildi í viðskiptum við bankann.

15. Greiðslufyrirmæli, afturköllun greiðslufyrirmæla og endurgreiðsla

- 15.1. Greiðslufyrirmæli viðskiptavinar skulu innihalda lýsingu á eftirfarandi upplýsingum og sérstökum kennimerkjum svo Kvika geti framkvæmt greiðslufyrirmæli á réttan hátt:
 - a) Upphæð greiðslu í þeim gjaldmiðli sem við á.
 - b) Nafn, kennitala (ef við á) og heimilisfang viðtakanda;
 - c) Reikningsnúmer/IBAN númer eða sambærilegt kennimerki/auðkenni móttakenda greiðslu.
 - d) SWIFT heiti viðskiptabanka, Fedwire númer eða sambærilegt kennimerki/auðkenni.
 - e) Ef við á, aðrar upplýsingar sem viðskiptamaður telur nauðsynlegar til þess að Kvika geti framkvæmt greiðsluna á réttan hátt.
- 15.2. Það athugast sérstaklega að Kvika getur ekki sannreynt hvort uppgefið reikningsnúmer sé í eigu móttakanda greiðslu þegar um erlendrar greiðslur er að ræða. Kvika ráðleggur því viðskiptavinum sínum að fara gaumgæfilega yfir hvort allar upplýsingar séu réttar áður en greiðslufyrirmælum er komið á framfæri við Kvikuna.
- 15.3. Kvika ber enga ábyrgð á mistökum sem rekja má til rangra greiðslufyrirmæla frá viðskiptamanni. Mistök af hálfu viðskiptamanns sem leiða til þess að greitt er inn á rangan reikning eru á ábyrgð viðskiptamanns.
- 15.4. Kvika kappkostar við að framkvæma greiðslufyrirmæli eins fljótt og unnt er. Um kostnað greiðslufyrirmæla vísast til verðskrá bankans.
- 15.5. Viðskiptamaður getur almennt ekki afturkallað greiðslufyrirmæli eftir að bankinn hefur tekið við þeim. Frá þessu eru nokkrar undantekningar í lögum um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 og er vísað til laganna hvað þær undanþágur varðar. Bankanum er heimil gjaldtaka fyrir afturköllun greiðslufyrirmæla í samræmi við verðskrá bankans á hverjum tíma.

15.6. Viðskiptamaður á almennt ekki rétt á endurgreiðslu heimilaðrar og þegar framkvæmdir greiðslu sem hann hefur veitt bankanum samþykki sitt fyrir. Frá þessu eru nokkrar undantekningar í lögum um greiðsluþjónustu nr. 120/2011, sbr. t.d. þegar viðtakandi greiðslu á frumkvæði að, eða hefur milligöngu um framkvæmd greiðslunnar, og eftirfarandi skilyrðum er fullnægt:

- (a) fjárhæð greiðslu er ekki nákvæmlega tilgreind í heimild til greiðslu,
- (b) fjárhæð greiðslunnar er hærri en svo að viðskiptamaður geti með sanngjörnum hætti gert ráð fyrir greiðslunni miðað við m.a. útgjaldamynstur hans og atvik að öðru leyti.

16. Upptaka símtala

16.1. Kvika áskilur sér rétt til að hljóðrita öll símtöl sem berast bankanum til að unnt verði að sannreyna efni þeirra. Bankinn áskilur sér jafnframt rétt til að nýta hljóðritanir ef upp kemur ágreiningur milli aðila eða í öðrum tilvikum þar sem bankinn telur slíkt nauðsynlegt til að gæta hagsmuna sinna. Um vörslu hljóðritana gilda íslensk lög.

17. Eftirlitsmyndavélar

17.1. Í húsnæði bankans fer fram eftirlit með stafrænum myndavélum. Um vörslu myndefnis og meðferð þess gilda íslensk lög.

18. Vinnsla og meðferð persónuupplýsinga

18.1. Kvikun er nauðsynlegt og ber lagaskylda til að vinna persónuupplýsingar til að sinna hlutverki sínu sem fjármálafyrirtæki sem og til að tryggja öryggi í fjármálaþjónustu. Bankinn óskar í þeim tilgangi eftir viðtækum upplýsingum frá viðskiptamönnum sínum í samræmi við lög hverju sinni. Það sama á við um upplýsingar sem bankinn aflar um viðskiptamenn sína frá opinberum aðilum, s.s. frá Þjóðskrá.

18.2. Persónuupplýsingar skulu eingöngu notaðar í þeim tilgangi sem þeirra var aflað og í samræmi við gildandi lög hverju sinni, en í því skyni er Kvikun t.a.m. heimilt að miðla upplýsingum um viðskiptamenn til þriðja aðila sem bankinn hefur samið við um vinnslu eða utanumhald vegna einstakra þjónustubátta.

18.3. Kvika tryggir persónuvernd og öryggi vinnslu persónuupplýsinga með því að uppfylla lagaskyldur á hverjum tíma. Persónuupplýsingar eru varðveittar eins lengi og viðskiptasamband varir og lög mæla fyrir um eða viðskiptahagsmunir Kvikun krefjast og málefnaleg ástæða þykir til.

18.4. Um heimildir viðskiptamanna til að fá aðgang að framangreindum gögnum gilda íslensk lög.

19. Þagnarskylda

19.1. Starfsmenn Kvikun eru bundnir þagnarskyldu um allt það er varðar hagi viðskiptamanna bankans og um önnur atriði sem þeir fá vitneskju um í starfi sínu og leynt skulu fara samkvæmt 58. gr. laga um fjármálafyrirtæki nr. 161/2002, nema skylt sé að veita upplýsingar lögum samkvæmt.

- 19.2. Bankinn getur hins vegar gefið upplýsingar um viðskiptamenn sína þegar þeir sjálfir óska þess eða hafa veitt samþykki sitt fyrir slíku.
- 19.3. Kviku er heimilt að selja hverjar þær kröfur sem bankinn eignast á hendur viðskiptamanni. Með lántöku hjá bankanum samþykkir viðskiptamaður heimild til bankans til að miðla til utanaðkomandi aðila þeim upplýsingum sem um getur í 58. gr. laga nr. 161/2002 og skulu skilmálar þessir skoðast sem skriflegt samþykki viðskiptamanns þar að lútandi, skv. 60. gr. sömu laga. Umræddum upplýsingum verður aðeins miðlað í þeim tilgangi að selja kröfur Kviku eða greiðsluflæði þeirra, svo sem til sjóða um sameiginlega fjárfestingu og lífeyrissjóða, vegna sértryggðra skuldabréfaútgáfu og sambærilegrar útgáfu.

20. Ábyrgð á tjóni

- 20.1. Kvika ber aðeins ábyrgð á tjóni viðskiptamanns sem leiðir af stórkostlegu gáleysi eða ásetningi starfsmanna bankans.
- 20.2. Bankinn ber ekki ábyrgð á tjóni viðskiptamanns sem stafar af óviðráðanlegum orsökum, s.s. bilunum í kerfum bankans eða skemmdum á gagnaskrá, óháð því hvort bankinn eða þriðji aðili ber ábyrgð á rekstri kerfanna, rafmagnsleysi, verkföllum eða verkbönum, ákvörðunum stjórnvalda, styrjöldum eða styrjaldarógnum, óeirðum, ofbeldisverkum, skemmdarstarfsemi, hryðjuverkum, náttúruhamförum, viðskiptabönum eða hafnbönum, eða öðrum orsökum sem talin eru falla undir force majeure tilvik.
- 20.3. Viðskiptamenn bankans bera ábyrgð á tjóni gagnvart bankanum sem rakið verður til saknæmrar háttsemi af þeirra hálfu.

21. Skuldajafnaðar- og haldsréttur Kviku

- 21.1. Kviku er heimilt að skuldajafna, án frekari tilkynninga þar um, öllum kröfum sem viðskiptamaður á eða eignast á hendur bankanum, á móti öllum kröfum bankans, gjaldföllnum eða ógjaldföllnum, á hendur viðskiptamanni.
- 21.2. Kviku er heimilt að skuldfæra bankareikninga í eigu viðskiptamanns vegna gjaldfallinna krafna bankans á hendur viðskiptamanni, áfallinna gjalda eða útlags kostnaðar bankans á hvaða tíma sem er án samþykkis viðskiptamanns.
- 21.3. Eigi bankinn gjaldfallna kröfu, eina eða fleiri, vegna viðskipta sem falla undir gildissvið skilmála þessara, á hendur viðskiptamanni, hvort sem gjalddagi kröfunnar er kominn fram eða krafa hefur verið gjaldfelld af hálfu bankans, er bankanum heimilt að halda í umráðum sínum fjármálagerningum, peningum og öðrum fjármunum sem viðskiptamaður á og eru í vörslum bankans, uns viðskiptamaður hefur greitt kröfuna að fullu, þar með talið vexti og kostnað. Haldsréttur þessi nær jafnframt til

fjármálagerninga og peninga er bankinn hefur falið öðrum fjármálafyrirtækjum, íslenskum og/eða erlendum, vörslur á.

- 21.4. Á meðan bankinn hefur fjármálagerninga eða peninga í umráðum sínum á grundvelli haldsréttar skv. gr. 21.3. missir viðskiptamaður umráð og afnotarétt yfir þeim. Þá hefur viðskiptamaður auk þess hvorki aðgang að því reiðufé sem um ræðir né er honum heimilt að framselja umrædda fjármálagerninga.
- 21.5. Þegar bankinn hefur í umráðum sínum einn eða fleiri fjármálagerninga á grundvelli haldsréttar er bankanum heimilt, en aldrei skylt, að selja viðkomandi fjármálagerning, hvort sem er á skipulegum verðbréfamarkaði eða utan hans, og nýta þá peninga sem greiddir eru fyrir fjármálagerninginn til skuldajöfnunar gagnvart gjaldfallinni eða gjaldföllum kröfum á hendur viðskiptamanni. Viðskiptamanni er ljóst að verðbreytingar á fjármálagerningum eru tíðar. Bankinn ber hvorki ábyrgð á tjóni viðskiptamanns vegna verðbreytinga fjármálagerninga þeirra sem bankinn kys að selja á grundvelli þessarar heimildar né á tjóni viðskiptamanns af öðrum ástæðum.

22. Kvartanir og ábendingar

- 22.1. Hafi viðskiptamaður einhverjar ábendingar eða kvartanir vegna meintra mistaka Kviku og/eða starfsmanna bankans getur hann beint skriflegri kvörtun til regluvarðar bankans á netfangið regluvordur@kvika.is.
- 22.2. Ef viðskiptamaður er ósáttur við þau svör sem bankinn veitir, getur hann beint kvörtun sinni til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki, sem fjallar m.a. um ágreining viðskiptamanna við fjármálafyrirtæki. Kvörtun til Úrskurðarnefndarinnar skal afhent Fjármálaeftirlitinu skriflega á sérstöku eyðublaði sem má nálgast á skrifstofu eða vef eftirlitsins, www.fme.is.

23. Tryggingarsjóður innstæðueigenda og fjárfesta

- 23.1. Tryggingarsjóður innstæðueigenda og fjárfesta, „TIF“, veitir ákveðnum innstæðueigendum og eigendum verðbréfa í vörslu fjármálafyrirtækja vernd í samræmi við ákvæði laga nr. 98/1999 um innstæðutryggingar og tryggingakerfi fyrir fjárfesta, komi til gjaldþrots eða greiðsluerfiðleika fjármálafyrirtækis af einhverjum ástæðum. Nánari upplýsingar um starfsemi og skyldur TIF má finna á vefsvæði sjóðsins, www.tryggingarsjodur.is.

24. Eftirlit

- 24.1. Kvika er með viðskiptabankaleyfi skv. lögum um fjármálafyrirtæki og vinnur undir eftirliti Fjármálaeftirlitsins.



25. Annað

- 25.1. Allir samningar og samskipti við bankann skulu fara fram á íslensku, nema um annað sé sérstaklega samið.
- 25.2. Um skilmála þessa og viðskipti viðskiptamanns og bankans gilda íslensk lög, nema um annað sé sérstaklega samið.

Kvika banki hf.
Borgartúni 25
105 Reykjavík
Sími: 540-3200
Fax: 540-3201
Tölvupóstfang: thjonusta@kvika.is

Frekari upplýsingar um bankann má nálgast á vefsvæði hans, www.kvika.is.