

18. apríl 2016

# Almennir viðskiptaskilmálar Íslandsbanka hf.

Gildistaka: 20. júní 2016

## Efnisyfirlit

1	Um skilmálana, gildistöku og breytingar .....	2
2	Upphaf viðskipta.....	2
3	Meðferð öryggisupplýsinga og öryggisráðstafanir .....	2
4	Umboð.....	3
5	Færslur .....	3
6	Vextir .....	3
6.1	Vaxtakjör .....	3
6.2	Vaxtaútreikningur .....	4
7	Verðskrá (gjaldtaka bankans) .....	4
8	Aðgerðir gegn peningþvætti og fjármögnun hryðjuverka og upplýsingaöflun vegna skattamála .	5
9	Útlán.....	6
10	Viðskipti með fjármálagerninga .....	6
11	Lok viðskipta.....	6
12	Erlend viðskipti .....	7
13	Rafrænar upplýsingar og rafrænar undirskriftir .....	7
14	Hljóðritun símtala .....	7
15	Eftirlitsmyndavélar .....	7
16	Meðferð persónuupplýsinga.....	7
17	Þagnarskylda.....	8
18	Ábyrgð á tjóni .....	8
19	Kvartanir og ábendingar.....	8
20	Umboðsmaður viðskiptavina .....	9
21	Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki .....	9
22	Tryggingarsjóður innstæðueigenda og fjárfesta.....	9

## Almennir viðskiptaskilmálar Íslandsbanka

### 1 Um skilmálana, gildistöku og breytingar

Almennir skilmálar Íslandsbanka hf., kt. 491008-0160, gilda í viðskiptum milli bankans og viðskiptavina hans. Þeir hafa að geyma stöðluð ákvæði um réttindi og skyldur aðila. Gildistaka þessara skilmála er 20. júní 2016. Skilmálar þessir gilda fyrir alla viðskiptavinum Íslandsbanka.

Í ákveðnum tilvikum gilda auk þess sérstakir skilmálar um viðskipti milli aðila. Komi upp ósamræmi milli skilmála þessara og sérstakra skilmála skulu ákvæði þeirra síðarnefndu gilda. Viðskiptavinir bankans skulu kynna sér þær reglur og/eða þá skilmála sem gilda um viðkomandi viðskipti.

Samningar við bankann þar sem sérstaklega er samið um frávik frá þessum almennu skilmálum eða sérstökum skilmálum bankans ganga framár.

Íslandsbanka er heimilt að gera breytingar á skilmálum þessum hvenær sem er og taka slíkar breytingar gildi án fyrirvara ef þær eru til hagsbóta fyrir viðskiptavinum. Að öðrum kosti taka breytingar gildi með tveggja mánaða fyrirvara. Uppfærðir skilmálar eru birtir á vef bankans [www.islandsbanki.is](http://www.islandsbanki.is).

### 2 Upphaf viðskipta

Við upphaf viðskipta kannar Íslandsbanki áreiðanleika nýrra viðskiptavina með því að óska eftir ýmsum upplýsingum um hagi þeirra, s.s. nafn, búsetu, lögheimili og kennitölu, auk upplýsinga um fjárhagslega stöðu þeirra og tilgang viðskiptanna, sjá nánar í umfjöllun kafla 8 um Aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka, FATCA og CRS.

Við fyrstu viðskipti viðskiptavinar við Íslandsbanka eftir gildistöku skilmálanna telst viðskiptavinur hafa samþykkt skilmála þessa sem og aðra skilmála sem tilheyra viðkomandi viðskiptum.

Bankanum er heimilt að hafna umsókn einstakra aðila, einstaklinga eða lögaðila, um viðskipti nema lög kveði á um annað. Bankanum ber almennt ekki skylda til að rökstyðja ákvörðun sína um synjun nema að lög mæli svo fyrir. Fallist umsækjandi ekki á rökstuðning bankans getur hann beint kvörtun til úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki, sbr. 21. gr.

### 3 Meðferð öryggisupplýsinga og öryggisráðstafanir

Við framkvæmd tiltekinna viðskipta þurfa viðskiptavinir að nota leylinúmer eða auðkennislykil, svo sem í netbanka, snjalltækjum eða með debet- eða kreditkortum. Númerin skulu uppfylla þau skilyrði sem bankinn telur nauðsynleg til að tryggja öryggi viðskiptavina á hverjum tíma, svo sem um stafafjölda og gerð þeirra.

Viðskiptavinir ábyrgjast að varðveita allar öryggisupplýsingar með tryggum hætti og bera ábyrgð á því að þær berist ekki í hendur óviðkomandi aðila eða séu aðgengilegar öðrum. Sama gildir um varðveislu debet- eða kreditkorta.

Viðskiptavinir skuldbinda sig til að breyta samstundis leylinúmeri ef grunur leikur á að óviðkomandi aðili hafi fengið vitneskju um það. Þá skal tilkynna bankanum um slíkan grun án tafar. Sama gildir ef kort týnist.

Handhafi leylinúmers eða auðkennislykils ber fulla ábyrgð á aðgerðum sem framkvæmdar eru í Netbanka Íslandsbanka með leylinúmeri eða auðkennislykli hans. Viðskiptavinir bera ábyrgð á öllum viðskiptum sem gerð eru og/eða upplýsingum sem fengnar eru þar sem rétt kort og/eða öryggisupplýsingar eru notaðar óháð eðli þeirra. Handhafi leylinúmerseða lykilsins ábyrgist jafnframt tjón gagnvart eiganda hans (Auðkenni hf.) og/eða Íslandsbanka, sem kann að verða við vörslu eða notkun leylinúmers eða auðkennislykils, t.d. við misnotkun notanda eða annars aðila.

Íslandsbanki ákveður hvaða öryggisþættir eru notaðir við framkvæmd færslna eða annarra viðskipta við bankann. Bankanum er hvenær sem er heimilt að innkalla debet- eða kreditkort eða auðkennislykla til uppfærslu á öryggisþáttum. Bankinn getur lokað á notkun leylinúmers eða auðkennislykils eða gert viðskiptavinum að skipta út sömu þáttum ef grunur leikur á misnotkun eða villuhættu.

## 4 Umboð

Umboð viðskiptavina til þriðja aðila til að annast viðskipti við bankann fyrir sína hönd skulu vera; skrifleg og vottuð af tveimur vottum, af héraðsdóms- eða hæstaréttarlögmanni eða af lögbókanda (notario publico).

Í umboði skal tiltaka nákvæmlega til hvaða erinda umboðið tekur. Breyting og afturköllun umboðs skal einnig vera skrifleg og vottuð með sama hætti og veiting umboðs. Breyting og afturköllun öðlast gildi þegar afturköllun berst bankanum.

Íslandsbanki hefur heimild til að synja viðskiptum á grundvelli umboðs viðskiptavina telji bankinn það ekki fullnægjandi.

## 5 Færslur

Íslandsbanki ráðleggur viðskiptavinum að fara yfir reikningsyfirlit sín reglulega. Viðskiptavinur skal gera skal athugasemdir við rangar færslu innan 13 mánaða frá dagsetningu hennar, að öðrum kosti telst hann hafa samþykkt færsluna. Aðrir frestir geta gilt ef viðskiptavinur er ekki neytandi.

Íslandsbanka ber skylda til að endurgreiða viðskiptavinum greiðslur sem bankinn hefur tekið ranglega út af reikningum þeirra. Á sama hátt hefur bankinn heimild til að draga til baka greiðslur sem hann hefur ranglega lagt inn á reikning viðskiptavina, s.s. þegar sama greiðsla er lögð inn tvisvar sinnum í röð eða þegar innsláttur á röngum upplýsingum um móttakanda greiðslu á sér stað. Slíkar leiðréttingar skulu eiga sér stað jafnharðan og koma fram á reikningsyfirlitum viðskiptavina.

Mistök af hálfu viðskiptavina við millifærslur, skuldfærslur og innborgarnir á reikning þriðja aðila sem leiða til þess að greitt er inn á rangan reikning verða ekki leiðréttar af bankanum án samþykkis móttakanda greiðslunnar. Slík mistök eru á ábyrgð viðskiptavina bankans.

## 6 Vextir

### 6.1 Vaxtakjör

Vextir inn- og útlána eru breytilegir nema annað sé tekið fram. Vaxtabreytingar eru birtar í vaxtatöflu bankans á heimasíðu hans, [www.islandsbanki.is](http://www.islandsbanki.is). Breytingar á vöxtum taka meðal annars mið af breytingum á fjármögnunarkostnaði (lánskjörum) bankans, rekstrarkostnaði, opinberum álögum og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði, stýrivöxtum Seðlabanka Íslands, breytingum á vísitölu neysluverðs o.s.frv. Hlutfall framangreindra þátta í ákvörðun um breytingar á vöxtum er breytilegt og ræðst meðal annars af ákvörðunum opinberra aðila og markaðsaðstæðum hverju sinni. Við vaxtabreytingar eru allir þessir þættir metnir saman og/eða hver um sig. Hafi orðið breyting á einhverjum þessara þátta þegar endurskoðun vaxta fer fram, getur það leitt til þess að vöxtum verði breytt, hvort sem er til hækkunar eða lækkunar. Innláns- og útlánsvextir ákvarðast og breytast án nokkurs fyrirvara í samræmi við vaxtaákvörðun Íslandsbanka á hverjum tíma. Breytingar á innlánsvöxtum til neytenda sem einvörðungu má rekja til breytinga á stýrivöxtum Seðlabanka Íslands taka gildi þegar í stað og án fyrirvara. Vaxtabreytingar sem byggja á breytingum á öðrum viðmiðunarvöxtum viðkomandi innláns- og útlánsvaxta taka einnig gildi þegar í stað og án viðvörðunar. Sama gildir ef breytingar byggjast á viðmiðunargengi. Bankinn veitir viðskiptavinum upplýsingar um slíkar vaxtabreytingar árlega með reikningsyfirliti. Ef vaxtabreytingar verða ekki tengdar breytingum á viðmiðunarvöxtum og bankinn metur fyrirhugaðar vaxtabreytingar viðskiptavinum í hag taka breytingarnar gildi án fyrirvara. Að öðrum kosti birtir bankinn fyrirhugaðar breytingar á vöxtum á innlánum og útlánum með þeim hætti sem gildandi lög og reglur gera ráð fyrir hverju sinni.

Í þeim tilvikum þegar reikningseigandi er ekki neytandi í skilningi laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 eða laga um neytendalán nr. 33/2013 með síðari breytingum gilda ekki fyrrgreind ákvæði um vaxtabreytingar og geta vextir í þeim tilvikum breyst án fyrirvara í samræmi við ákvörðun Íslandsbanka um vexti hverju sinni.

Breytingar á vaxtakjörum greiðslureikninga sem falla undir lög um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 taka breytingum með tveggja mánaða fyrirvara í samræmi við 42. gr. tilgreindra laga nema breyting byggist breytingu á viðmiðunarvöxtum eða viðmiðunargengi og/eða er til hagsbóta fyrir viðskiptavini.

Breytingar á vaxtakjörum lána sem teljast til neytendalána skv. lögum nr. 33/2013 taka breytingum með 30 daga fyrirvara nema breyting byggist á breytingu á viðmiðunarvöxtum, viðmiðunargengi, vísitölum og/eða er til hagsbóta fyrir viðskiptavini.

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.

Upplýsingar um inn- og útlánsvexti má nálgast á vef bankans [www.islandsbanki.is](http://www.islandsbanki.is), í þjónustuveri og útibúum bankans.

## 6.2 Vaxtaútreikningur

Við vaxtaútreikning er miðað við 30 vaxtadaga í mánuði og 360 vaxtadaga í ári nema um annað sé sérstaklega samið. Upphaf og lok tímabils fer eftir tegund innlánsreiknings og útláns hverju sinni.

Innborgun á greiðslureikning í skilningi laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 ber vexti frá og með þeim tíma þegar fjármunir eru eignfærðir á reikning. Dagurinn fyrir skuldfærslu á greiðslureikning er síðasti vaxtadagur útborgunar. Sérstakar reglur geta gilt um vaxtaútreikning á öðrum reikningum sem og vegna innborgana og útborgana sem framkvæmdar eru um helgar og á lögbundnum frídögum hvort sem er í netbanka, í þjónustuveri eða í útibúum bankans.

Eðli og tegund reikninga og útlána ráða því hvenær vextir leggjast við höfuðstól. Verðbætur leggjast við höfuðstól í lok hvers mánaðar nema um annað sé sérstaklega samið. Vextir og verðbætur koma fram á reikningsyfirliti sem viðskiptavinur fær sent einu sinni á ári. Fjármagnstekjuskattur er skuldfærður af vaxtatekjum og verðbótum.

Reikningseigandi skuldbindur sig til að greiða vexti og kostnað af yfirdráttarheimild samkvæmt vaxtatöflu og verðskrá bankans á hverjum tíma, nema um annað hafi verið samið. Vextir af yfirdráttarlánnum eru reiknaðir mánaðarlega og skuldfærðir síðasta virka dag hvers mánaðar vegna vaxtatímabilsins frá 21. degi fyrri mánaðar til 20. dags viðkomandi mánaðar og vaxtadagsett miðað við 21. dag þess mánaðar, nema um annað hafi verið samið. Af úttektum umfram heimild greiðist sérstakt gjald samkvæmt gildandi verðskrá bankans á hverjum tíma.

Ef innstæða reynist ekki næg fyrir útborgun af tékkareikningum/debetkortareikningum falla á skuldina dráttarvextir í samræmi við lög um vexti og verðtryggingu og ákvörðun Seðlabanka Íslands um vanefndaálag frá úttektardegi fram að greiðsludegi reiknaðir sem dagvextir að viðbættum kostnaði samkvæmt verðskrá bankans.

Vextir af útlánnum eru mismunandi eftir tegund útláns. Útborgunardagur láns er fyrsti vaxtadagur nema um annað hafi verið samið. Allar innborganir inn á skuld viðskiptavinar ganga fyrst til greiðslu vaxta og kostnaðar, þ.m.t. innheimtugjalda og lögmannspóknunar.

Bankadagur er virkur dagur þegar bankar eru opnir á Íslandi. Ef gjalddagi, sem jafnframt er eindagi, lendir á almennum frídegi eða helgidegi færirst hann á þann bankadag sem næstur kemur á eftir gjalddaganum. Ef gjalddagi og eindagi krafna sem bankinn annast innheimtu á fyrir þriðja aðila er ekki sami dagur færirst eindagi ekki þótt hann lendi á almennum frídegi eða helgidegi.

## 7 Verðskrá (gjaldtaka bankans)

Viðskiptavinir skulu greiða gjöld fyrir þjónustu bankans sem og annan kostnað samkvæmt verðskrá bankans hverju sinni. Þegar kveðið er á um gjaldtöku í öðrum skilmálum eða samningum sem bankinn gerir við viðskiptavini sína skulu þeir skilmálar gilda framar verðskrá bankans ef ósamræmi er þar á milli. Bankanum er heimilt að skuldfæra gjöld og kostnað af reikningi viðskiptavinar hjá bankanum og skulu slíkar skuldfærslur koma fram á reikningsyfirliti skuldfærslureiknings. Gjöldin eru innheimt ýmist sem ákveðin krónutala fyrir þjónustu, prósentutala af upphæð eða tímagjald samkvæmt útseldri vinnu starfsmanna bankans eða sambland af þessu þrennu.

Íslandsbanki hefur heimild til að breyta verðskrá sinni án nokkurs fyrirvara. Varði breytingarnar nýja þjónustubætti sem falla undir gildissvið laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 ber bankanum að tilkynna um þær með tveggja mánaða fyrirvara. Breytingar eru birtar í verðskrá bankans á heimasíðu hans, [www.islandsbanki.is](http://www.islandsbanki.is). Geri viðskiptavinur ekki athugasemdir við breytingar á verðskrá fyrir gildistöku þeirra telst hann hafa samþykkt þær.

Ákvæði sérstakra samninga við viðskiptavini sem kveða á um önnur kjör ganga framar þessum skilmálum og taka breytingum í samræmi við ákvæði þeirra samninga.

Viðskipti í erlendum myntum fara eftir gengistöflu bankans eins og hún er hverju sinni. Gengistöflu má finna á heimasíðu bankans, [www.islandsbanki.is](http://www.islandsbanki.is). Eðli viðskipta ræður því á hvaða gengi viðskipti eru

framkvæmd. Myndist gengismunur vegna viðskipta bera viðskiptavinir áhættuna af því, nema samið hafi verið um annað.

Upplýsingar um verðskrá má nálgast á vef bankans [www.islandsbanki.is](http://www.islandsbanki.is), í þjónustuveri hans og í útibúum bankans.

## 8 Aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka og upplýsingaöflun vegna skattamála

Íslandsbanka ber skylda til að kanna áreiðanleika viðskiptavina sinna skv. gildandi lögum þar að lútandi hverju sinni, nú 4. laga nr. 64/2006 um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka og 92. gr. laga um tekjuskatt nr. 90/2003, sbr. reglugerð nr. 1240/2015 um framkvæmd áreiðanleikakannana vegna upplýsingaöflunar á sviði skattamála. Áreiðanleikakönnun er samkvæmt því framkvæmd m.a. við upphaf viðskipta, þegar um nýja viðskiptavini er að ræða, og við stofnun reiknings eða hvers kyns viðskiptasambands.

Bankinn framkvæmir áreiðanleikakönnun með því að kalla eftir upplýsingum um viðskiptavininn og fyrirhuguð viðskipti hans, frá viðskiptavininum, og gögnum þeim til staðfestingar. Bankanum ber t.a.m. skylda til að óska eftir helstu persónuupplýsingum einstaklinga, s.s. um nafn, kennitölu, lögheimili, símanúmer, netfang, skattalegt heimilisfesti og ríkisfang. Lögaðilum ber meðal annars að veita upplýsingar um lagalegt form félagsins, lögheimili, póstfang og kennitölu, upplýsingar um stjórn og framkvæmdastjórn og hverjir hafi heimild til að skuldbinda félagið, auk upplýsinga um raunverulega eigendur. Einnig er kallað eftir upplýsingum um skattalegt heimilisfesti og stofnríki lögaðila. Sé skattalegt heimilisfesti lögaðila erlent skal einnig óska upplýsinga um skattalegt heimilisfesti stjórnenda.

Þá er óskað eftir upplýsingum um það hvort viðskipti fari fram í þágu þriðja aðila, upplýsinga um tilgang viðskiptasambandsins sem stofnað er til og um uppruna fjármuna sem færðir verða bankanum til meðferðar.

Á bankanum hvílir einnig sú skylda að láta viðskiptavini sanna á sér deili með því að framvísa gildum og viðurkenndum persónuskilríkjum (vegabréfi, ökuskríteini eða nafnskríteini) sem bankanum ber að taka afrit af og varðveita. Skal þetta gert áður en til nokkurra viðskipta er stofnað. Ef gildistími framvísaðs persónuskilríkis rennur út, á meðan viðskiptasamband viðskiptavinar og bankans varir, ber viðskiptavini að sanna á sér deili að nýju. Lögaðilum ber að sanna á sér deili með framlagningu vottorðs úr fyrirtækjaskrá ríkisskattstjóra eða sambærilegri opinberri skrá. Þeir sem hafa heimild til að skuldbinda lögaðila, s.s. framkvæmdastjórn og stjórnarmenn, skulu einnig sanna á sér deili. Önnur gögn sem lögaðilum ber að leggja fram, vegna áreiðanleikakönnunar, eru m.a. afrit af samþykktum og endurskoðuðum ársreikningi.

Undirritun lögráðamanns er nauðsynleg vegna tiltekinna viðskipta og samninga þegar viðskiptavinur er ólögráða. Lögráðamanni viðskiptavinar ber skylda til að framvísa persónuskilríkjum sem gefin eru út af opinberum aðilum.

Íslandsbanka ber að varðveita afrit af persónuskilríkjum auk annarra gagna og upplýsinga um viðskiptavin, sem aflað er á grundvelli ofangreindra laga, í a.m.k. fimm ár frá því að einstökum viðskiptum eða varanlegu viðskiptasambandi lýkur.

Viðskiptavini ber skylda til að tilkynna Íslandsbanka um breytingar á þeim upplýsingum sem hann veitir bankanum vegna aðgerða gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka, FATCA eða CRS. Á meðan viðskiptasamband viðskiptavinar og Íslandsbanka varir sæta viðskipti hans reglubundnu eftirliti í því skyni að kanna hvort viðskiptin samrýmist fyrirliggjandi upplýsingum um þá. Upplýsingar um viðskiptavin skulu uppfærðar og frekari upplýsinga aflað eftir því sem þörf krefur, svo sem vegna breytinga á stjórn eða eignarhaldi lögaðila.

Vakni grunur um að fjármunir þeir sem viðskiptavinur hefur í hyggju að nota í viðskiptum við bankann séu ágóði af ólögum háttsemi og/eða tengist fjármögnun hryðjuverka, hefur bankinn heimild til að stöðva fyrirhuguð viðskipti.

Hafi bankinn rökstuddan grun eða réttmæt ástæða er til að ætla að viðskipti séu grunsamleg með tilliti til peningabættis og/eða fjármögnunar hryðjuverka er bankanum skylt að tilkynna viðskiptin til lögreglu og láta henni í té allar nauðsynlegar upplýsingar vegna tilkynningarinnar.

Íslandsbanki metur hverju sinni hvort veittar hafa verið nauðsynlegar upplýsingar og lögð fram fullnægjandi gögn, þeim til staðfestingar, svo skilyrði áreiðanleikakönnunar teljist uppfyllt, lögum



samkvæmt. Bankanum er óheimilt að framkvæma viðskipti eða stofna til viðskiptasambands við viðskiptavinum veiti þeir ekki umbeðnar upplýsingar eða framvísi umbeðnum gögnum vegna áreiðanleikakönnunar.

Samvæmt 92. gr. tekjuskattslaga ber bankanum að afhenda ríkisskattstjóra þar til greindar upplýsingar, svo sem um útlán, innstæður og greidda og móttækna vexti. Ef upplýsingarnar varða erlenda aðila er þeim miðlað áfram af hálfu ríkisskattstjóra til viðkomandi erlendra skattfyrvalda í samræmi við alþjóðlega samninga sem Íslenska ríkið hefur staðfest.

## 9 Útlán

Við upphaf lánsviðsskipta skulu viðskiptavinir veita bankanum heimild til að afla yfirlits um skuldbindingar þeirra við önnur fjármálafyrirtæki þar með taldar ábyrgðarskuldbindingar og skuldbindingar sem fyrirtæki innheimta fyrir aðra aðila. Viðskiptavinum ber einnig að afhenda bankanum önnur gögn sem bankinn kann að krefjast hverju sinni vegna lánsviðsskipta. Íslandsbanki hefur einnig heimild til að afla ýmissa nauðsynlegra upplýsinga úr opinberum skrá, s.s. frá þjóðskrá og Lánstrausti hf. sem annast rekstur vanskilaskrár. Bankinn óskar eftir sömu heimildum frá mökum viðskiptavina bankans eða tengdum aðilum þegar um sameiginlegar og/eða gagnkvæmar skuldbindingar er að ræða.

Viðskiptavinum ber jafnframt að veita bankanum heimild til að framkvæma áhættumat vegna lánsviðsskipta á grundvelli þeirra upplýsinga og gagna sem viðskiptavinir bankans hafa látið honum í té og hann hefur aflað sjálfur.

Íslandsbanki kannar reglulega hvort þörf er á að óska eftir tryggingum eða auka við tryggingar vegna þegar veittra útlána og ábyrgða. Bankinn áskilur sér rétt til kalla eftir frekari tryggingum ef þörf krefur við beiðni um frekari viðskipti eða breytingu á gildandi lánaskilmálum.

## 10 Viðskipti með fjármálagerninga

Íslandsbanka ber samkvæmt lögum um verðbréfiðskipti að kanna og leggja mat á mikilvæga þætti varðandi þekkingu, fjárhagslegan styrk og reynslu viðskiptavina sinna vegna fjárfestingarráðgjafar eða eignastýringar. Bankinn flokkar viðskiptavinum sína vegna viðsskipta með fjármálagerninga í þrjá flokka: viðurkennda gagnaðila, fagfjárfesta og almenna fjárfesta.

Viðskiptavinir bankans njóta mismikillar fjárfestaverndar eftir því til hvaða flokks þeir teljast en verndin er mest fyrir almennan fjárfesti. Íslandsbanki upplýsir viðskiptavinum sína í hvaða flokk þeir falla að mati bankans en viðskiptavinir hans geta óskað eftir því að teljast til annars flokks.

Samkvæmt ákvæðum sömu laga heldur Íslandsbanki skrár yfir alla þjónustu sem bankinn veitir og öll viðskipti sem hann hefur milligöngu um á sviði viðsskipta með fjármálagerninga. Þá ber bankanum að tilkynna Fjármálaeftirlitinu um öll viðskipti sem bankinn framkvæmir með fjármálagerninga sem teknir hafa verið til viðsskipta á skipulegum verðbréfamarkaði.

Um viðskipti með fjármálagerninga gilda almennir skilmálar Íslandsbanka þess efnis sem finna má á [www.islandsbanki.is/fjarfestavernd](http://www.islandsbanki.is/fjarfestavernd). Vegna viðbótarþjónustu, t.d. fjárfestingarráðgjafar eða eignastýringar gilda sérstakir skilmálar til viðbótar.

## 11 Lok viðsskipta

Íslandsbanki og viðskiptavinir hans geta hvenær sem er sagt upp viðskiptum sín á milli án fyrirvara nema laga- eða samningsákvæði kveði á um annað.

Tilteknum útlánasamningum getur verið óheimilt að segja upp samkvæmt ákvæðum þeirra eða lögum. Í öðrum ákveðnum tilvikum lánaviðsskipta, þegar heimilt er að greiða lán upp, getur bankinn krafist uppgreiðslugjalds samkvæmt verðskrá bankans nema sérstaklega hafi verið samið um aðra fjárhæð.

Bundnum innlánsreikningum er ekki hægt að segja upp fyrr en að binditímminn er liðinn.

Uppsögn af hálfu bankans skal send með sannanlegum hætti eins fljótt og við verður komið. Ef uppsögn má rekja til atvika sem valda verulegri fjártjóns- eða orðsporsáhættu, þar með talin atvik sem lýst er í 8. gr. skilmála þessara, má loka á viðkomandi viðskipti áður en tilkynning um uppsögn er send. Útlánasamningum er aðeins hægt að segja upp af bankans hálfu með aðvörun og þá því aðeins að fyrir liggja samningsrof eða aðrar vanefndir eins og slíkt er skilgreint í skilmálum viðkomandi útlána.

## 12 Erlend viðskipti

Íslandsbanki ber enga ábyrgð á mögulegum mistökum eða vanrækslu sem leiða kann af vali viðskiptavinar á erlendum viðskiptaaðila og áreiðanleika hans. Hið sama gegnir um mistök eða vanrækslu erlendra fjármálafyrirtækja. Er viðskiptavinum bankans bent á að kynna sér skilmála viðkomandi erlends fjármálafyrirtækis, gildandi löggjöf þess ríkis og framkvæmd viðskipta þar í landi.

Gengistafla Íslandsbanka gildir í öllum viðskiptum með erlenda mynt nema um annað sé sérstaklega samið. Fer það eftir eðli viðskipta hvort notað er stundargengi, lokagengi eða sérgengi sem er ákveðið af bankanum.

Í þeim viðskiptum sem myndast getur gengismunur bera viðskiptavinir bankans alla áhættu þar af nema sérstaklega hafi verið samið um annað.

## 13 Rafrænar upplýsingar og rafrænar undirskriftir

Íslandsbanka er heimilt að veita viðskiptavinum sínum allar upplýsingar sem honum er skylt að veita með rafrænum hætti nema lög kveði á um annað.

Undirritanir viðskiptavina bankans sem framkvæmdar eru með rafrænum skilríkjum hafa fullt gildi í viðskiptum við bankann.

## 14 Hjóðritun símtala

Íslandsbanki áskilur sér rétt til að hljóðrita símtöl til að geta sannreynt efni þeirra. Bankinn áskilur sér jafnframt rétt til þess að nýta upplýsingarnar ef upp kemur ágreiningur milli aðila eða í öðrum þeim tilvikum sem bankinn telur nauðsynlegt. Bankinn ábyrgist ekki að öll símtöl séu hljóðrituð.

Öll hljóðritun símtala er í samræmi við ákvæði persónuverndarlaga. Skoðun og afhending upptaka er aðeins heimil ákveðnum starfsmönnum bankans og yfirvaldi, s.s. lögreglu og eftirlitsstofnunum.

## 15 Eftirlitsmyndavélar

Íslandsbanki nýtir stafrænar myndavélar til eftirlits á starfsstöðum sínum að hraðbönkum meðtöldum. Um notkun eftirlitsmyndavélanna fer eftirákveðnum persónuverndarlaga. Skoðun og afhending upptaka er aðeins heimil ákveðnum starfsmönnum bankans og yfirvaldi, s.s. lögreglu og sýslumannsembættum.

## 16 Meðferð persónuupplýsinga

Íslandsbanki skal eingöngu óska eftir upplýsingum frá viðskiptavinum sínum sem nauðsynlegar eru fyrir bankann til að þjónusta þá eða lög eða reglur áskilja að aflað sé. Sama á við um upplýsingar sem bankinn aflar um viðskiptavini sína frá opinberum aðilum, s.s. frá þjóðskrá.

Upplýsingarnar skulu eingöngu notaðar í þeim tilgangi sem þeirra var aflað. Upplýsingarnar eru aðgengilegar afkomusviðum bankans sem kunna að vera rekin undir öðrum auðkennum (svo sem VÍB, ERGO og Kreditkortum) þegar við á, nema að reglur um aðskilnað viðkomandi sviðs frá meginstarfsemi (kínaveggi) eigi við. Íslandsbanka er einnig heimilt að afhenda öðrum félögum innan Íslandsbankasamstæðunnar persónuupplýsingar um viðskiptavini sína án samþykkis hafi viðskiptavinir leitað eftir þjónustu frá viðkomandi félögum. Viðskiptavinir bankans geta hins vegar óskað eftir því við bankann að afhending upplýsinga í þessum tilgangi fari ekki fram til annarra félaga í samstæðu bankans..

Bankanum er heimilt lögum samkvæmt að halda utan um og vinna með upplýsingarnar með rafrænum hætti. Vinnsla getur t.d. verið nauðsynleg við gerð viðskiptasamninga, í tengslum við efndir viðskiptasamninga á gildistíma þeirra og í því skyni að setja fram og birta upplýsingar í netbanka- og farsímalausnum bankans. Vinnsla persónuupplýsinga getur verið notuð sem grundvöllur fjármálaráðgjafar og greiningar viðskiptavina. Vinnsla getur einnig verið nauðsynleg til þess að hlíta kröfum laga um áhættumat og áhættugreiningu, svo sem í tengslum við útreikning lögbundinnar eiginfjárkröfu sem gerð er á hendur fjármálafyrirtækjum á hverjum tíma o.fl.

Bankinn kann að nota persónuupplýsingar í markaðslegum tilgangi, þ.m.t. til að þróa nýjar þjónustuleiðir og viðskiptalausnir sem beint er til ákveðins hóps viðtakenda. Bankinn getur haft samskipti í þessu skyni við viðskiptavini í gegnum tölvupóst eða netbanka. Bankinn notar sams konar samskiptaleiðir til að meta gæði þjónustu sem bankinn veitir. Viðskiptavinir bankans geta óskað eftir því að notkun



persónugreinanlegra upplýsinga eða að sending tölvupósts í markaðslegum tilgangi fari ekki fram. Viðskiptavinir bankans eiga rétt á að fá upplýsingar um hvaða persónuupplýsingar bankinn hefur skráð um þá samkvæmt ákvæðum persónuverndarlaga og í samræmi við reglur Íslandsbanka um meðferð viðskiptamannaupplýsinga.

Flokkun persónuupplýsinga, svo sem vegna fjármálalegra færslna sem viðskiptavinur hefur aðgang að í gegnum netbanka- eða farsímalausnir, má setja fram gagnvart viðskiptavini með hverjum þeim hætti sem eykur notkunargildi þeirra og gegnsæi eða til að uppfylla þá þjónustupætti sem í boði eru á hverjum tíma, enda sé öryggi upplýsinganna tryggt með fullnægjandi hætti eftir sem áður.

Þá getur vinnsla persónuupplýsinga verið nauðsynleg við rannsóknir ef grunsemdir vakna um peningabætti eða annað ólöglegt athæfi og byggir slík vinnsla á viðeigandi löggjöf.

## 17 Þagnarskylda

Starfsmenn Íslandsbanka eru bundnir þagnarskyldu um allt það er varðar hagi viðskiptavina bankans og um önnur atriði sem þeir fá vitneskju um í starfi sínu og leynt skal fara með samkvæmt lögum um fjármálafyrirtæki.

Bankinn getur hins vegar gefið upplýsingar um viðskiptavini sína þegar þeir sjálfir óska þess eða hafa veitt skilyrt samþykki sitt fyrir slíku.

Þrátt fyrir lögboðna trúnaðarskyldu gagnvart utanaðkomandi aðilum um málefni viðskiptavina er bankanum skylt samkvæmt lögum að veita opinberum aðilum (s.s. tollgæslu-, skatta- og lögregluþyrftum) slíkar upplýsingar undir ákveðnum kringumstæðum.

Íslandsbanki gefur öðrum fjármálafyrirtækjum upp nöfn og kennitölur viðskiptavina bankans í þeim tilvikum þegar þeir sjálfir hafa óskað eftir millifærslu á reikning í öðru fjármálafyrirtæki. Upplýsingagjöfin fer fram svo viðtakandi greiðslunnar geti borið kennsl á greiðanda.

## 18 Ábyrgð á tjóni

Íslandsbanki ber ábyrgð á tjóni sem viðskiptavinir hans verða sannanlega fyrir vegna mistaka eða vanrækslu starfsmanna bankans við framkvæmd samningsskyldna. Íslandsbanki ber ekki ábyrgð á tjóni sem orsakast af:

1. Bilunum í samskipta- eða tölvukerfum bankans eða skemmdum í gagnaskrárám óháð því hvort bankinn eða þriðji aðili ber ábyrgð á rekstri kerfanna.
2. Lagafyrirmælum, lögaldursákvæðum eða áþekktum ákvæðum, styrjöld eða styrjaldarógnunum, uppötum, borgaralegum óeirðum, ofbeldisverkum, skemmdarstarfsemi, náttúruhamförum, verkföllum, verkbönum, viðskiptabönum og hafnbönum, að því tilskildu að þau snerti hluta af starfsemi bankans.
3. Öðrum óviðráðanlegum aðstæðum.

Viðskiptavinir bankans bera ábyrgð á tjóni gagnvart bankanum sem rakið verður til ásetnings, vanrækslu eða stórfellds gáleysis af þeirra hálfu.

## 19 Kvartanir og ábendingar

Hafi viðskiptavinir Íslandsbanka einhverjar ábendingar eða kvartanir vegna þjónustu eða meintra mistaka bankans og/eða starfsmanna hans við framkvæmd laga eða reglna geta þeir komið erindi sínu á framfæri með neðangreindum boðleiðum:

1. Með tölvupósti: [islandsbanki@islandsbanki.is](mailto:islandsbanki@islandsbanki.is)
2. Bréfleiðis:  
Íslandsbanki  
Þjónustumál  
Kirkjusandi 2  
155 Reykjavík
3. Símlleiðis: 440-4000
4. Í næsta **útibúi** Íslandsbanka

## 20 Umboðsmaður viðskiptavina

Viðskiptavinir Íslandsbanka, sem telja á sig hallað í viðskiptum við bankann og finnst þeir ekki hafa fengið sanngjarna úrlausn sinna mála hjá bankanum, geta leitað til Umboðsmanns viðskiptavina. Hlutverk Umboðsmanns er að skoða mál sem honum berast af hlutleysi.

Hægt er að koma erindum á framfæri við Umboðsmann viðskiptavina þar sem gerð er grein fyrir viðkomandi máli, með neðangreindum boðleiðum:

1. Bréfleiðis:  
Umboðsmaður viðskiptavina Íslandsbanka,  
Kirkjusandi 2,  
155 Reykjavík.
2. Með tölvupósti: [umbodsmadur@islandsbanki.is](mailto:umbodsmadur@islandsbanki.is)
3. Með viðtali. Tímabantanir í síma: 440-4000

## 21 Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki

Ef viðskiptavinir bankans eru ósáttir við þau svör eða þær úrlausnir sem þeir fá frá Íslandsbanka geta þeir beint kvörtun sinni til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki:

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki  
Höfðatún 2,  
105 Reykjavík  
Sími: 520 3700  
Fax: 520 3727  
[urskfjarm@fme.is](mailto:urskfjarm@fme.is)

Til að óska eftir úrskurði nefndarinnar þarf að fylla út sérstakt eyðublað sem finna má á vef Fjármálaeftirlitsins eða á skrifstofu þess.

Sjá nánar á vef Íslandsbanka um meðferð kvartana og á vef Fjármálaeftirlitsins þar sem fram kemur m.a. hvaða kvartanir nefndin tekur til meðferðar.

## 22 Tryggingarsjóður innstæðueigenda og fjárfesta

Með lögum um innstæðutryggingar og tryggingakerfi fyrir fjárfesta, er innstæðueigendum í viðskiptabönkum og sparisjóðum og viðskiptavinum fyrirtækja sem nýta sér heimildir laga til að stunda viðskipti með verðbréf veitt lágmarksvernd gegn greiðsluferfiðleikum viðkomandi fyrirtækis með stofnun sérstakrar stofnunar er nefnist Tryggingarsjóður innstæðueigenda og fjárfesta.

Sjóðnum er skylt að greiða viðskiptavini viðkomandi fyrirtækis andvirði innstæðu og andvirði verðbréfa og reiðufjár í tengslum við viðskipti með verðbréf ef fyrirtækið er ekki fært að álitum Fjármálaeftirlitsins að inna af hendi slíka greiðslu sem viðskiptavinur hefur krafist fyrirtækið um endurgreiðslu eða skil á. Ákveðnar reglur gilda um fjárhæð til greiðslu ef eignir sjóðsins duga ekki til þess að greiða heildarfjárhæð tryggðra innstæðna, verðbréfa og reiðufjár. Sjá nánar vef Tryggingarsjóðs innstæðueigenda og fjárfesta, [www.tryggingarsjodur.is](http://www.tryggingarsjodur.is).