

## Almennir viðskiptaskilmálar Arion banka hf.

1. Almennt.....	1
2. Um Arion banka hf. ....	1
3. Stofnun viðskipta .....	2
4. Aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka .....	2
6. Samskipti við bankann.....	3
7. Vextir .....	4
8. Verðskrá bankans .....	4
9. Lánaviðskipti, fyrirgreiðslur og tryggingar.....	4
10. Verðbréfi viðskipti .....	5
11. Trúnaður.....	5
12. Umboð.....	5
13. Lok viðskipta .....	6
14. Eftirlitsmyndavélar, hljóðritun símtala og tölvupóstur .....	6
15. Persónuupplýsingar .....	7
16. Ábyrgð á tjóni .....	7
17. Réttarúrræði viðskiptavina.....	8
17.1. Ábendingar viðskiptavina.....	8
17.2. Umboðsmaður viðskiptavina .....	8
17.3. Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki .....	9
17.4. Neytendaþjónusta .....	9
17.5. Dómstólar .....	9
18. Tryggingarsjóður innstæðueigenda og fjárfesta .....	9
19. Annað.....	9
20. Gildistaka og breytingar .....	10

## 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 framur þessum almennu skilmálum. Hinir almennu viðskiptaskilmálar eru þá viðbót við sérstöku skilmálana og þeim til fyllingar. Viðskiptavinir bankans skulu kynna sér þær reglur og þá skilmála sem gilda um viðkomandi viðskipti.

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

Öll viðskipti, samningar og samskipti á milli bankans og viðskiptavinar eru á íslensku eða ensku. Samskipti á öðrum tungumálum kunna einnig að vera möguleg.

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 víðsvegar um landið.

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 og sætir eftirliti Fjármálaeftirlitsins, Höfðatúni 2, 105 Reykjavík, í samræmi við lög um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi (sjá heimasíðu Fjármálaeftirlitsins, [www.fme.is](http://www.fme.is)).

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 skulu viðskiptavinir undirgangast áreiðanleikakönnun, sbr. 4. kafla skilmála þessara.

Með stofnun til viðskipta við bankann þurfa nýir viðskiptavinir að samþykkja 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. Sé það gert getur viðskiptavinur óskað eftir rökstuðningi fyrir synjuninni. Bankanum er frjálst að rökstyðja synjunina munnlega eða skriflega. Fallist aðili ekki á rökstuðning bankans getur hann beint kvörtun til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki, sjá nánar 19. kafla skilmála þessara.

### 4. Aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka

Við upphaf viðskiptasambands eða upphaf einstakra viðskipta ber bankanum almennt skylda til þess að kanna áreiðanleika viðskiptavina samkvæmt lögum um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka nr. 64/2006 með síðari breytingum. Til þess að geta kannað áreiðanleika væntanlegra viðskiptavina sinna óskar bankinn eftir upplýsingum um þá.

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

1. Nafn
2. Kennitölu
3. Lögheimili
4. Símanúmer
5. Fæðingarstað og þjóðerni
6. Tegund og tilgang viðskipta

Þá skal væntanlegur viðskiptavinur 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.

Sé viðskiptavinur ólögráða 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. Lagalegt form
3. Lögheimili og póstfang
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

Þá skulu þeir sem hafa heimild til að skuldbinda lögaðilann 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 ljósrit af framvísuðum persónuskilríkjum, sbr. ofangreint, og staðfesta ljósritið 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 fyrirbyggjandi upplýsingar um viðskiptavininn.

Hafi bankinn ástæðu til að ætla að þeir fjármunir sem eiga að fara í gegnum kerfi bankans séu ágóði af ólögumætri 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 peningabætti 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 peningabætti og fjármögnun hryðjuverka í a.m.k. fimm ár frá því að varanlegu viðskiptasambandi lauk eða einstök viðskipti áttu sér stað.

Veiti væntanlegir viðskiptavinir ekki umbeðnar upplýsingar eða framvísi þeir ekki umbeðnum gögnum er bankanum óheimilt að stofna til viðskipta við þá.

## **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**

Bankinn áskilur sér rétt til að afhenda viðskiptavini öll skjöl á rafrænu formi, svo sem í netbanka og með samþykki viðskiptavinar geri lög 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 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 á rafrænu formi, svo sem með tölvupósti. Bankinn getur krafist viðskiptavinar um allar nauðsynlegar upplýsingar í hverju tilfelli til að sanna deili hans og að hann hafi heimildir til umbeðinna viðskipta eða fyrirsmæla.

Fari viðskipti fram í gegnum tölvu eða síma skal viðskiptavinur leggja til þann vél- og hugbúnað sem nauðsynlegur er. Búnaðurinn skal uppfylla kröfur bankans hverju sinni og er viðskiptavinur ábyrgur fyrir notkun á honum. 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. 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.

## 8. Verðskrá bankans

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.

Bankinn getur breytt verðskrá sinni með tveggja mánaða fyrirvara og innheimt gjöld eftir því. Sé viðskiptavinur lögaðili er bankanum heimilt að gera breytingar á verðskrá án fyrirvara. Breytingar eru kynntar á heimasíðu bankans, [www.arionbanki.is](http://www.arionbanki.is). Geri viðskiptavinur ekki athugasemdir við breytinguna 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 tiltekinna þjónustu.
- Fastar prósentur af upphæð.
- Tímagjald vegna útseldrar vinnu.
- Sambland af ofangreindum þáttum, annaðhvort allra eða einstakra liða.

Öll viðskipti í erlendum myntum fara eftir gengistöflu bankans eins og hún er hverju sinni. 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.

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

## 9. Lánaviðskipti, fyrirgreiðslur og tryggingar

Við lánaviðskipti, hvort sem það er vegna skuldabréfa, lánsamninga, bankaábyrgða, yfirdráttar eða annars, veita viðskiptavinir bankanum heimild til að framkvæma greiðslumat vegna fyrirhugaðra lánaviðskipta á grundvelli upplýsinga sem viðskiptavinir afhenda 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 skilvísunum 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 viðskiptavinum um fyrirgreiðslu eða fara þess á leit að hann leggi fram hvers konar tryggingar þrátt fyrir að viðskiptavinur standist greiðslumat, ef bankinn telur fyrirbyggjandi gögn benda til þess eða önnur atvik valda því að ekki verði talið að viðskiptavinur standi við skuldbindingar sínar.

## 10. Verðbréfavíðskipti

Óski viðskiptavinnur eftir þjónustu í tengslum við verðbréfavíðskipti skal gerður skriflegur samningur á milli bankans og viðskiptavinnar, þar sem meðal annars er kveðið á um réttindi og skyldur samningsaðila. Í tengslum við slíkan samning er almennt opnaður vörslureikningur (VS-reikningur) viðskiptavinnar hjá Verðbréfaskráningu Íslands.

*Almennir markaðsskilmálar fyrir verðbréfavíðskipti milli Arion banka hf. og viðskiptavinnar bankans* gilda um réttarsamband bankans og viðskiptavinnar þegar viðskiptavinur nýtur þjónustu bankans í tengslum við víðskipti með fjármálagerninga, nema um annað sé sérstaklega samið. 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. Víðskiptavinnur eru hvattir til að afla sér upplýsinga um eðli verðbréfavíðskipta, fjárfestingamálefni, skattamál o.fl. sem tengist verðbréfavíðskiptum hjá ráðgjöfum bankans.

## 11. Trúnaður

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

## 12. Umboð

Víðskiptavinnur geta veitt þriðja aðila umboð til að annast víðskipti víð bankann fyrir sína hönd. Umboð sem víðskiptavinnur veita þriðja aðila skulu vera skrifleg og vottuð af tveimur vottum, lögbókanda eða 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 um víðskipti á grundvelli umboðsins.

Sé umboð ekki tímabundið fellur það niður gagnvart bankanum víð afturköllun umboðanda á umboði. Afturköllun umboðanda á umboði er hann hefur veitt skal berast bankanum skriflega. Afturköllun öðlast gildi þegar tilkynningin berst bankanum.

### 13. Lok viðskipta

Viðskiptavini er heimilt að slíta viðskiptasambandi sínu við Arion banka fyrirvaralaust. Uppsögn skal tilkynnt með sannanlegum hætti. Bankanum er heimilt að segja upp viðskiptasambandi við viðskiptavin með tveggja mánaða fyrirvara. Ef viðskiptum er sagt upp áskilur bankinn sér rétt til að segja upp ábyrgðum og öðrum skuldbindingum sem hann hefur tekist á hendur gagnvart viðskiptavini.

Í vissum tilvikum getur það ráðist af samningum hvort og með hvaða hætti segja megi upp viðskiptum. Skilmálar þeirra skulu ganga frammar efni þessara skilmála ef misræmi er þeirra á milli.

Njóti viðskiptavinur sérhæfðrar þjónustu bankans, svo sem greiðslu-, húsfélaga- eða innheimtuþjónustu, fer uppsögn þeirra samninga eftir sérstökum skilmálum þeirra þjónustubátta. Bankinn áskilur sér ávallt rétt til að rifta slíkum samningum ef 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 á öðrum varanlegum miðli.

Fjármálagerningar og aðrar eignir viðskiptavinar skulu afhentar viðskiptavini 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. 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 fyrirvaralaust upp viðskiptum við viðskiptavini verði þeir uppvísir 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 gilda um réttindi og skyldur viðskiptavina og bankans við gerð og framkvæmd fjarsölusamninga.

### 14. Eftirlitsmyndavélar, hljóðritun símtala og tölvupóstar

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

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

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. Myndbandseftirlit 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 myndbandsupptaka er í samræmi við ákvæði laga um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga.

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.

## 15. Persónuupplýsingar

Bankinn óskar eftir upplýsingum um viðskiptavinum ef lög og reglur krefjast þess, svo sem við peningaþvættisathuganir. Þá óskar bankinn eftir upplýsingum frá viðskiptavinum sem varða þá þjónustu sem hann veitir, en upplýsingar sem bankinn aflar verða eingöngu nýttar í samræmi við þann tilgang sem þeim var ætlað.

Viðskiptavinur staðfestir að honum sé kunnugt um að til þess að efna skuldbindingar sínar samkvæmt skilmálum þessum sé Arion banka nauðsynlegt að safna saman og vinna úr persónuupplýsingum í samræmi við lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Arion banki telst ábyrgðaraðili vinnslunnar í skilningi laganna og er markmiðið með söfnun persónuupplýsinga að tryggja að Arion banki geti efnt skuldbindingar sínar gagnvart viðskiptavinum og veitt honum þá þjónustu sem Arion banka er að öðru leyti heimilt að veita. Viðskiptavinur verður að jafnaði auðkenndur með kennitölu og eftir atvikum nafni. Athygli viðskiptavinar er vakin á rétti hans til upplýsinga í samræmi við ákvæði laga um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga og takmarkanir á upplýsingarétti hans. Jafnframt er vakin athygli á rétti viðskiptavinar til þess að upplýsingar um hann í skilningi þessa kafla séu leiðréttar eða þeim eytt við sérstakar kringumstæður.

Arion banki mun almennt ekki afhenda persónuupplýsingar um viðskiptavin nema dómari úrskurði að skylt sé að veita slíkar upplýsingar fyrir dómi eða hjá lögreglu eða að skylt sé að veita slíkar upplýsingar lögum samkvæmt. Viðskiptavinur getur þó heimilað bankanum afhendingu persónuupplýsinga um hann. Upplýsingar eru eftir atvikum sendar til vinnsluáðila sem vinnur persónuupplýsingar á vegum Arion banka eða sinnir tengdum verkefnum fyrir hönd Arion banka. Þeir sem veita viðtöku upplýsingum um viðskipta- og/eða einkamálefni viðskiptavina bankans eru bundnir þagnarskyldu með sama hætti og gildir um Arion banka og starfsmenn hans.

Bankinn meðhöndlar og vinnur með persónuupplýsingar um viðskiptavinum sína í samræmi við lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga.

## 16. Ábyrgð á tjóni

Bankinn ber ekki ábyrgð á tjóni sem viðskiptavinir verða fyrir nema það megi rekja til saknæmrar háttsemi 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. lögákveðnum 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 merkir 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, þar með talið, en án takmarkana, hvers kyns bilana, truflana eða óvirkni fjarskiptabúnaðar, náttúruhamfara, stríðs, hryðjuverka, skemmdarverka, borgaralegra óeirða, samskipta eða tölvuaðstöðu, verkfalls, laga og reglugerða stjórnvalda eða samtaka eða stjórnvalda á alþjóðavettvangi.

Geti Arion banki ekki sinnt skuldbindingum sínum vegna óviðráðanlegra atvika mun Arion banki gera viðskiptavinum viðvart um það með skriflegum hætti þar sem eðli og umfangi atvikanna er lýst. Arion banka er ekki skylt að inna af hendi neina af skuldbindingum sínum vegna óviðráðanlegra atvika eða á meðan sú staða er enn uppi. Arion banki skal kappkosta að koma því í kring að hinum óviðráðanlegu atvikum ljúki sem fyrst eða finna lausn á því með hvaða hætti efna megji samkomulagið þrátt fyrir áframhaldandi óviðráðanleg atvik. Skal Arion banki gera allar viðeigandi ráðstafanir svo að unnt sé að efna skuldbindingar eftir að óviðráðanlegum atvikum lýkur. Arion banki ber ekki ábyrgð gagnvart viðskiptavinum á neinum tögum, að hluta eða öllu leyti, á skuldbindingum sem hér eiga undir vegna ástæðna sem rekja má til óviðráðanlegra atvika.

Viðskiptavinir bera ábyrgð á því tjóni sem þeir valda bankanum með saknæmri háttsemi sinni.

## **17. Réttarræði viðskiptavina**

### **17.1. Ábendingar viðskiptavina**

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

### **17.2. 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 viðskiptavinum 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.

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

### **17.3. 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

Höfðatúni 2

105 Reykjavík

Sími: 520 3700

Fax: 520 3727

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).

### **17.4. Neytendapjónusta**

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

### **17.5. Dómstólar**

Viðskiptavinir geta borið ágreiningsefni undir dómstóla.

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

## **18. Tryggingarsjóður innstæðueigenda og fjárfesta**

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

## **19. Annað**

Viðskiptavini er skylt að tilkynna aðsetursskipti til útgefanda til að tryggja að reikningsyfirlit og aðrar upplýsingar geti borist honum með eðlilegum hætti.

Bankinn áskilur sér rétt til að fela 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.

Fyrirsagnir í skilmálum þessum eru einungis til útskýringar.

Ef einhver ákvæði þessara skilmála eru eða verða ólögleg, ógild eða óframkvæmanleg að einhverju leyti vegna löggjafar í sérhverri lögsögu, skal það hvorki hafa áhrif á lögmæti, gildi eða framkvæmanleika þeirra ákvæði þessara skilmála sem eftir standa, né áhrif á lögmæti, gildi eða framkvæmanleika slíkra ákvæða samkvæmt lögum í annarri lögsögu.

## 20. Gildistaka og breytingar

Bankanum er heimilt að fella skilmála þessa úr gildi, bæta við þá eða breyta hvenær sem er. Séu breytingarnar ekki til hagsbóta fyrir viðskiptavin skal honum tilkynnt um þær á tryggan hátt, svo sem með skilaboðum í netbanka eða póstsendingu á tilkynnt aðsetur eða lögheimili viðskiptavinar hafi hann ekki aðgengi að netbanka. Skulu breytingarnar kynntar viðskiptavinum eigi síðar en tveimur mánuðum fyrir gildistöku þeirra. Geri viðskiptavinir ekki athugasemdir innan þess tíma teljast þeir hafa samþykkt breytingarnar. Aðrar breytingar er bankanum heimilt að kynna og birta á vefsíðu bankans, [www.arionbanki.is](http://www.arionbanki.is). Í tilkynningu um breytta skilmála skal vakin athygli á því í hverju breytingarnar eru fólgnar og rétti viðskiptavinar til að segja samningi upp.

Sætti viðskiptavinur sig ekki við breytingu á skilmálum getur hann sagt upp viðskiptum sínum við bankann í samræmi við 13. kafla skilmála þessara.

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

Skilmálar þessir taka gildi 1. desember 2011.