

Almennir skilmálar vegna viðskipta við Kviku banka hf.

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. Semji viðskiptamaður og bankinn um frávik frá almennum eða sérstökum skilmálum bankans gengur það framur ákvæðum skilmálanna og gilda í þeim viðskiptum milli bankans og viðskiptamanns.
- 1.4. 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 og fella úr gildi þessa almennu skilmála. Taka slíkar breytingar gildi án fyrirvara ef þær eru til hagsbóta fyrir viðskiptamann eða varða atriði sem falla utan gildissviðs laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011. Séu breytingarnar ekki til hagsbóta fyrir viðskiptamann og varða atriði sem falla undir gildissvið laga um greiðsluþjónustu, taka breytingarnar gildi með tveggja mánaða fyrirvara. Geri viðskiptamaður ekki athugasemdir innan þess tíma telst hann hafa samþykkt breytingarnar. Breytingar á öllum skilmálum bankans eru birtar á vefsíðu bankans, www.kvika.is og er viðskiptamanni tilkynnt um þær á tryggan hátt, svo sem með skilaboðum í netbanka eða tölvupósti. Sætti viðskiptamaður sig ekki við breytingu á skilmálum getur hann sagt upp viðskiptum sínum við bankann í samræmi við 13. kafla skilmála þessara.
- 2.2. Skilmálar þessir eru staðlaðir og verður ekki breytt af hálfu viðskiptamanns. Áritanir, útstrikanir, viðbætur eða annars konar breytingar sem viðskiptamaður gerir á þeim hafa ekki gildi gagnvart Kviku.

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 og skal viðskiptamaður undirgangast áreiðanleikakönnun við upphaf viðskipta sbr. 9. kafla skilmála þessara. 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 þjónustubætti.

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.

- 3.3. 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 21. skilmála þessara.
- 3.4. Ákvæði skilmála þessa og annarra sérstakra skilmála bankans er falla undir gildissvið laga um greiðsluþjónustu nr. 120/2011 teljast hluti af rammamningi um greiðsluþjónustu milli viðskiptamanns og bankans.

4. Notkun netbanka og aðgengi að reikningnum

- 4.1. Viðskiptamenn geta framkvæmt tiltekin viðskipti í gengum netbanka Kviku. Netbankinn er aðgengilegur á heimasíðu Kviku. Kvika áskilur sér einhliða rétt til að ákveða þá þjónustu sem er í boði í netbanka, sem og að breyta þjónustunni. Viðskiptamaður notar auðkenningu til að sanna á sér deili í netbanka.
- 4.2. Viðskiptamaður auðkennir sig við innskráningu í netbanka með persónubundnum öryggisþáttum t.d. rafrænum skilríkjum, notandanafni og lykilorði eða leyninúmeri, í samræmi við öryggiskröfur Kviku á hverjum tíma. Eftir að viðskiptamaður hefur skráð sig inn í netbanka með auðkenningu ber viðskiptamaður ábyrgð á og er bundinn af öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru í netbankanum.
- 4.3. Viðskiptamönnum bankans er óheimilt að láta öðrum í té persónubundna öryggisþætti sína og ber ábyrgð á því að gæta þess að enginn sjái þegar hann notar persónubundna öryggisþætti sína. Þá skuldbinda viðskiptamenn sig til að breyta samstundis persónubundnum öryggisþáttum ef grunur leikur á því að einhver hafi fengið vitneskju um þá. Viðskiptamaður skal tilkynna bankanum um slíkan grun tafarlaust. Varðveiti viðskiptamaður ekki persónubundna öryggisþætti sína með öruggum hætti eða í samræmi við framangreint telst það vera stórkostlega gáleysi af hans hálfu.
- 4.4. Viðskiptamenn bankans bera ábyrgð á þeim aðgerðum sem framkvæmdar eru með persónubundnum öryggisþáttum hans í netbanka Kviku eða óskað er eftir og þeim upplýsingum sem fengnar eru með notkun á persónubundnum öryggisþáttum hans óháð eðli aðgerða eða efni upplýsinga.
- 4.5. Viðskiptamaður skal án óþarfa tafar tilkynna bankanum um það verði hann var við misnotkun eða óheimila notkun á netbanka. Viðskiptamaður skal ekki bera tjón sem hlýst af notkun netbanka ef bankinn hefur ekki gert viðeigandi ráðstafanir samkvæmt lögum um greiðsluþjónustu, vegna tilkynningarskyldu um greiðslumiðil sem hefur týnst, verið stolið eða notaður með óréttmætum hætti. Bankanum er heimilt, fyrirvaralaust og án tilkynningar, að loka aðgangi viðskiptamanns að netbanka eða takmarka notkun viðskiptamanns í netbanka, í heild eða að hluta, tímabundið eða varanlega, í eftirfarandi tilfellum: (a) ef grunur leikur á um óheimila eða sviksamlega notkun netbanka eða brot á reglum eða skilmálum bankans, (b) vegna uppfærslu skráa, kerfisbreytinga eða annarra tæknilegra ástæðna eða öryggisástæðna eða (c) ef bú viðskiptamanns er tekið til

gjaldþrotaskipta, ef viðskiptamaður leitar nauðasamninga, greiðslustöðvunar, eða ef fyrir hendi eru aðrar sambærilegar ástæður. Viðskiptamanni er gert viðvart eins fljótt og kostur er. Séu ástæður fyrir lokuninni ekki lengur fyrir hendi skal bankinn opna fyrir notkunina. Bankanum er heimilt að loka fyrir aðgang viðskiptamanns að netbanka ef aðgangur hans hefur verið óvirkur samfellt í 6 mánuði eða lengri tíma.

- 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.
- 4.7. Viðskiptamaður velur sér leyninúmer á reikning sem hann notar til staðfestingar á greiðslu í samskiptum við bankann, t.d. í netbankanum og hjá þjónustuveri bankans. Við val á leyninúmeri skal viðskiptamaður gæta þess að leyninúmerið sé ekki þess eðlis að auðvelt reynist að rekja það til viðkomandi viðskiptamanns. Viðskiptamaður skuldbindur sig til að upplýsa ekki óviðkomandi aðila um leyninúmerið. Með óviðkomandi aðila er átt við aðila sem ekki hefur heimild til að gefa greiðslufyrirmæli af reikningi viðskiptamanns í samræmi við skilmála þessa. Ef viðskiptamaður hefur ástæðu til að ætla að óviðkomandi aðili hafi fengið vitneskju um leyninúmerið skuldbindur viðskiptamaður sig til að tilkynna bankanum um það án tafar og breyta leyninúmerinu strax og hann verður þess var. Viðskiptamaður ber ábyrgð á öllum greiðslum og aðgerðum sem framkvæmdar eru með notkun leyninúmers.

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 pappírasyfirlit 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 persónubundinna öryggisþátta og leyninúmera 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.
- 6.7. Viðskiptamanni ber að fara vel yfir upplýsingar áður en greitt er inn á reikning þriðja aðila, hvort sem greiðsla er framkvæmd með greiðslumiðli, í gegnum netbanka, síma, hjá gjaldkera eða með öðrum hætti. Viðskiptamaður ber ábyrgð á því að upplýsingar um fjárhæð greiðslu, móttakanda greiðslu og skýringar með greiðslu séu réttar. Þegar um óheimilaða eða gallaða greiðslu er að ræða og viðskiptamanni verður ekki um kennt, hann hefur ekki lagt fram rangt kennimerki viðtakanda og gallinn verður ekki rakinn til óviðráðanlegra ytri atvika eða lagaskyldna sem bankanum ber að fylgja skal bankinn endurgreiða viðskiptamanni fjárhæð hinnar óheimiluðu eða gölluðu greiðslu og, ef við á, bakfæra reikning viðskiptamanns til sömu stöðu og hann hefði verið í ef hin óheimilaða eða gallaða greiðsla hefði ekki átt sér stað. Viðskiptamanni ber að gera kröfu um leiðréttingu án óþarfa tafar verði hann var við eða hefði átt að verða var við óheimilaða eða ranglega framkvæmda greiðslu og eigi síðar en 13 mánuðum eftir dagsetningu skuldfærslu. Þetta á þó ekki við geti viðskiptamaður sýnt fram á að bankinn hafi ekki uppfyllt skilyrði um aðgengi viðskiptamanns að reikningsyfirliti. Framangreint á ekki við þegar viðskiptamaður er ekki neytandi í skilningi laga um greiðsluþjónustu, með síðari breytingum.

7. Vextir og innlánsreikningar

- 7.1. Kvika birtir upplýsingar um vexti á vefsvæði sínu, www.kvika.is. Jafnframt upplýsir bankinn viðskiptamenn um vexti í samræmi við beiðni þar um.
- 7.2. Hafi bankinn og viðskiptamaður 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.
- 7.3. Vextir inn- og útlána eru breytilegir nema annað sé tiltekið eða umsamið. Innláns- og útlánsvextir ákvarðast og breytast án nokkurs fyrirvara í samræmi við vaxtaákvörðun bankans á hverjum tíma. Í hverjum mánuði eru 30 vaxtadagar og 360 vaxtadagar í árinu nema um annað sé sérstaklega samið. Vextir birtast á ársyfirliti sem birt er í netbanka eða með öðrum rafrænum hætti í ársbyrjun. Vextir af útlánum eru mismunandi eftir útlánaformum. Útborgunardagur láns er fyrsti vaxtadagur nema um annað hafi verið samið.
- 7.4. 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.

- 7.5. 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.

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 þóknunir í samræmi við beiðnir þar um. Verðskrá bankans er hluti af þessum skilmálum.

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. Bankanum er heimilt að skuldfæra slík gjöld og kostnað af reikningi viðskiptamanns hjá bankanum og skulu slíkar skuldfærslur koma fram á reikningsyfirlit skuldfærslureiknings.

8.1.3. Sé kveðið á um gjaldtöku í öðrum skilmálum eða samningnum sem bankinn gerir við viðskiptamann sinn skulu þeir skilmálar gilda framar verðskrá bankans ef ósamræmi er þar á milli.

8.1.4. Enginn sérstakur viðbótarkostnaður myndast vegna notkunar tiltekinnar fjarskiptaaðferðar 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 fjarskiptaaðferð fram að og við stofnun samningsins.

8.2. Breytingar á verðskrá

8.2.1. Sé viðskiptamaður lögaðili er bankanum heimilt að gera breytingar á verðskrá sinni án fyrirvara og birta á vefsvæði sínu og í netbanka.

8.2.2. Bankinn getur breytt verðskrá sinni með tveggja mánaða fyrirvara og innheimt gjöld eftir því ef breytingarnar varða þjónustuþætti 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.kvika.is. Geri viðskiptamaður ekki athugasemdir við breytingar á verðskrá fyrir gildistöku þeirra telst hann hafa samþykkt þær.

8.2.3. Ákvæðum sérsamninga bankans við viðskiptamenn sem kveða á um önnur kjör verður breytt í samræmi við ákvæði viðkomandi samnings þar um.

9. Aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka

- 9.1. Samkvæmt lögum um aðgerðir gegn peningaþvætti og fjármögnun hryðjuverka nr.140/2018 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. Lögáðilar skulu m.a. veita upplýsingar um lagalegt form félags, stjórn, framkvæmdastjórn og fullnægjandi upplýsingar um raunverulegan eiganda. Þá þarf bankinn meðal annars 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, allt í samræmi við gildandi lög hverju sinni
- 9.3. Þá skulu nýir viðskiptamenn, áður en til viðskipta er stofnað, sanna á sér deili með fullgildum rafrænum skilríkjum eða afhendingu persónuskilríkja sem gefin eru út af opinberum aðilum. Lögáðilar sanna á sér deili m.a. með því að framvísa vottorðum úr opinberri skrá sem sanna skráningu viðkomandi félags. auk þess sem prókúruhafar og aðrir þeir sem hafa heimild til að koma fram fyrir hönd lögáðila skulu sanna á sér deili með framangreindum hætti.
- 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 og samrýmast lögum og reglum hverju sinni. Viðskiptamaður skal að eigin frumkvæði upplýsa um breytingar á áður veittum upplýsingum og staðfesta eða uppfæra upplýsingar og afhenda viðeigandi gögn þegar bankinn óskar eftir því.
- 9.5. Kvika varðveitir afrit af persónuskilríkjum og opinberum gögnum, auk annarra upplýsinga um viðskiptamann í samræmi við lög. Kviku ber að varðveita upplýsingar sem viðskiptamaður veitir við áreiðanleikakönnun og sem bankinn aflar að eigin frumkvæði að lágmarki í fimm ár frá því að viðskiptasambandi lýkur eða einstök viðskipti hafa átt sér stað.
- 9.6. Hafi ekki reynst unnt að framkvæma viðeigandi áreiðanleikakönnun í upphafi samningssambands eða uppfæra áreiðanleikakönnun í samræmi við lög og reglur eða innri reglur Kviku er bankanum óheimilt að stofna til samningssambands eða framkvæma frekari viðskipti. Undir slíkum kringumstæðum áskilur bankinn sér rétt til þess að loka fyrir hvers konar frekari viðskipti sem viðskiptamaður kann að hafa stofnað til, s.s. lokun fyrir innborganir og útborganir af reikningum, lokun á verðbréfasöfnum, þar til áreiðanleikakönnun hefur verið framkvæmd.
- 9.7. Vakni grunur um, eða hafi starfsmenn Kviku, réttmæta ástæðu til að ætla, að fjármunir þeir sem viðskiptamaður hyggst nota til viðskipta séu ágóði af ólögmati háttsemi eða tengist fjármögnun hryðjuverka getur bankinn hafnað framkvæmd umbeðinna viðskipta án þess að tilgreina sérstaklega um ástæður höfnunar.
- 9.8. Kviku er skylt að tilkynna lögreglu vakni grunur um peningabætti eða fjármögnun hryðjuverka og veita allar nauðsynlegar upplýsingar í tengslum við slíka tilkynningu. Bankinn áskilur sér allan rétt til að synja afgreiðslu án fyrirvara ef fyrir hendi er grunur um að fyrirhuguð viðskipti tengist ólögmati háttsemi.
- 9.9. Viðskiptamaður staðfestir að allar eignir sem hafa verið eða munu verða lagðar inn á reikning hjá Kviku af honum (eða samkvæmt umboði hans) tilheyra honum persónulega og að hann telst raunverulegur eigandi þeirra („beneficial owner“) nema annað hafi sérstaklega verið tekið fram og samþykkt af Kviku. Jafnframt staðfestir viðskiptamaður að eignirnar megi hvorki nú né síðar

rekja beint eða óbeint til refsiverðrar háttsemi. Þá staðfestir viðskiptamaður einnig að hann sé raunverulegur eigandi allra reikninga sem skráðir eru á nafn hans hjá Kviku nema annað hafi sérstaklega verið tekið fram og samþykkt af Kviku.

- 9.10. Viðskiptamaður lýsir því hér með yfir að hann er heimilisfastur í skattalegum skilningi í því landi sem tilgreint er í samningi viðskiptamanns 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 Kviku. Viðskiptamaður skuldbindur sig hér með til að tilkynna Kviku tafarlaust um allar breytingar á raunverulegri eignaraðild og skattalegri stöðu.

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. Viðskiptamaður veitir Kviku heimild til að framkvæma lánshæfis- eða greiðslumat vegna fyrirhugaðra lánsviðskipta á grundvelli upplýsinga sem viðskiptamaður afhendir, veitir bankanum heimild til þess að kalla eftir eða bankinn sjálfur aflar. Lánshæfismatið verður vaktað á meðan að viðskiptasamband er á milli Kviku og viðskiptamanns. 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. Kviku ber ekki skylda til þess að rökstyðja þá ákvörðun sína að kalla eftir frekari tryggingum. 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 vegna vaxtatímabilsins frá 21. degi fyrri mánaðar til 20. dags viðkomandi mánaðar. Vextir eru bókaðir miðað við 21. dag viðkomandi mánaðar. 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. Óski viðskiptamaður eftir þjónustu í tengslum við verðbréfavíðskipti skal gerður skriflegur samningur á milli Kviku og viðskiptamanns, þar sem meðal annars er kveðið á um réttindi og skyldur samningsaðila. Áður en verðbréfaþjónusta er veitt flokkar Kvika viðskiptamenn sem almenna fjárfesta, fagfjárfesta eða viðurkennda gagnaðila í samræmi við lög og reglur bankans um flokkun viðskiptamanna. Fjárfestavernd viðskiptamanns ræðst af flokkun hans en almennir fjárfestar njóta mestrar verndar.
- 11.2. Kvika hefur gefið út almenna skilmála um verðbréfavíðskipti og vísast til þeirra um efni þessa kafla. Almennir skilmálar verðbréfavíðskipta gilda um réttarsamband Kviku og viðskiptamanns þegar viðskiptamaður nýtir sér þjónustu í tengslum við verðbréfavíðskipti, nema um annað sé sérstaklega samið. Í skilmálanum eru sérreglur sem gilda í verðbréfavíðskiptum, m.a. um meðferð upplýsinga, samskipti aðila, vörslur eigna og fjármuna, vörslureikninga, fyrirmæli viðskiptamanns og framkvæmd þeirra, gjöld, þóknanir, greiðslur, tryggingar, vanefndir, vanefndaúrræði og lok víðskipta. Sé ósamræmi milli þessara almennu víðskiptaskilmála og almennra skilmála um verðbréfavíðskipti ganga almennir skilmálar um verðbréfavíðskipti framár, enda sé um víðskipti með fjármálagerninga að ræða
- 11.3. Víðskipti með fjármálagerninga geta verið mjög áhættusöm. Verðbreytingar í fortíð gefa ekki endilega vísbendingu um framtíðarbreytingar. Víðskiptamenn eru hvattir til að afla sér upplýsinga um eðli verðbréfavíðskipta, fjárfestingamálefni, skattamál o.fl. sem tengist verðbréfavíðskiptum hjá ráðgjöfum bankans

12. Erlend víðskipti

- 12.1. Óski víðskiptamaður eftir því við 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 viðskiptamanns sem stafar af mistökum erlendar fjármálastofnunar í tengslum við viðskipti sem bankinn hefur að beiðni viðskiptamanns milligöngu um. Þá ber bankinn enga ábyrgð á tjóni viðskiptamanns sem stafar af gjaldþroti erlendar fjármálastofnunar.
- 12.3. Viðskiptamaður skal kynna sér vel almenna viðskiptaskilmála erlendar fjármálastofnunar vegna viðskipta við hana, löggjöf viðkomandi lands og venjur í viðkomandi viðskiptum.
- 12.4. Skráð gengi Kviku gildir í öllum viðskiptum með erlenda mynt nema um annað sé sérstaklega samið. Fer það eftir eðli viðskipta 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. 29. gr. laga um Seðlabanka Íslands nr. 92/2019.
- 12.5. Viðskiptamaður ber alla áhættu og kostnað vegna gengismunar.

13. Uppsögn viðskiptasambands

- 13.1. Viðskiptamanni og bankanum er heimilt að segja upp viðskiptasambandi sínu án fyrirvara eða sérstakra tilkynninga, nema um annað sé sérstaklega samið eða lagaákvæði kveða á um annað.
- 13.2. Kviku skal heimilt að segja upp viðskiptasambandi sínu við viðskiptamann með tveggja mánaða fyrirvara ef viðskiptasambandið varðar greiðsluþjónustu skv. lögum um greiðsluþjónustu.
- 13.3. Kvika áskilur sér rétt, þrátt fyrir að um annað hafi verið samið, til að segja upp viðskiptasambandi að eigin frumkvæði og án fyrirvara og án þess að tilkynna viðskiptamanni um það fyrirfram ef viðskiptamaður verður uppvís að því að brjóta lög, reglur bankans, skilmála bankans eða aðrar reglur sem gilda um viðskipta hans við bankann, ef viðskiptamaður eða þriðji aðili verður uppvís að því að misnota þjónustu og/eða vörur bankans, ef viðskiptin teljast að mati bankans fela í sér hættu á peningabætti og/eða fjármögnun hryðjuverka, ef viðskiptasambandið getur að mati bankans skaðað orðspor hans eða ef bankinn telur viðskiptasambandið ósamrýmanlegt áhættumati bankans.
- 13.4. Uppsögn af hálfu annars aðila skal kynnt hinum með sannanlegum hætti, sbr. þó ákvæði 7.5.
- 13.5. Við uppsögn viðskiptasambands af hálfu viðskiptamanns falla niður allar ábyrgðir sem bankinn hefur gengist í gagnvart viðskiptamanni, 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 við uppsögn viðskiptasambands af hálfu viðskiptamanns skuldbindur hann sig til að afhenda Kviku tryggingar vegna viðkomandi ábyrgðar sem uppfylla kröfur bankans hverju sinni. Slíkar tryggingar skulu afhentar innan tveggja vikna frá uppsögn viðskiptasambands.
- 13.6. Fjármálagerningar og aðrar eignir viðskiptamanns skulu afhentar í lok tveggja mánaða uppsagnarfrestsins. Ef uppsögn er án fyrirvara skal Kvika afhenda allar eignir í vörslu sinni á dagsetningu uppsagnar. Veiti viðskiptamaður Kviku ófullnægjandi upplýsingar svo að Kvika geti ekki afhent eignirnar hefur bankinn heimild til að hafa eignirnar í sinni umsjá fyrir hönd viðskiptamanns og á hans kostnað. Eigi viðskiptamaður 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.

- 13.7. Viðskiptamaður 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 viðskiptamanns og bankans við gerð og framkvæmd fjarsölusamninga.

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 eða með tölvupósti til viðskiptamanns, nema lagakröfur þar um eða efni samnings 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 viðskiptamanns skulu innihalda lýsingu á eftirfarandi upplýsingum og sérstökum kennimerkjum svo Kvika geti framkvæmt greiðslufyrirmæli á réttan hátt:
- Upphæð greiðslu í þeim gjaldmiðli sem við á.
 - Nafn, kennitala (ef við á) og heimilisfang viðtakanda;
 - Reikningsnúmer/IBAN númer eða sambærilegt kennimerki/auðkenni móttakenda greiðslu.
 - SWIFT heiti viðskiptabanka, Fedwire númer eða sambærilegt kennimerki/auðkenni.
 - 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 viðskiptamönnum sínum að fara gaumgæfilega yfir hvort allar upplýsingar séu réttar áður en greiðslufyrirmælum er komið á framfæri við Kviku.
- 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. Greiðslufyrirmæli sem berast fyrir lokun bankans teljast móttækin á þeim bankadegi. Greiðslufyrirmæli sem berast eftir þann tíma teljast móttækin

næsta bankadag þar á eftir. Kvika telst ekki hafa móttengið greiðslufyrirmæli fyrr en allar upplýsingar hafa borist sem nauðsynlegar eru til að framkvæma greiðsluna.

- 15.5. Kvika getur frestað, stöðvað og/eða synjað um framkvæmd greiðslufyrirmæla, hvort sem greiðandi eða viðtakandi greiðslu á frumkvæði að þeim, séu skilyrði laga, skilmála þessara, annarra skilmála eða reglna bankans ekki uppfyllt, t.d. ef ekki er næg innstæða á reikningi, ef lokað hefur verið fyrir útborganir af öðrum ástæðum, af öryggisástæðum, ef hætta er talin á misferli eða svikum, vegna verulegrar aukinnar hættu á því að greiðandi kunni að vera ófær um að uppfylla greiðsluskyldu sína, ef vafi er uppi um heimild greiðanda til að nýta reikninginn eða vegna reglubundins eftirlits með greiðslum sem felur í sér öflun upplýsinga um tengsl greiðanda og viðtakanda, uppruna fjármuna, tilgang viðskipta o.fl. Bankinn notar erlenda greiðslumiðlunarbanka til að senda og móttaka erlendar greiðslur fyrir hönd viðskiptamanna. Af þeim sökum kann bankinn að óska eftir nánari upplýsingum um greiðslurnar og miðla þeim upplýsingum áfram til erlendra greiðslumiðlunarbanka.
- 15.6. Synji Kvika um framkvæmd greiðslufyrirmæla verður viðskiptamanni tilkynnt um það. Megi rekja synjun um framkvæmd greiðslufyrirmæla til viðskiptamanns er bankanum heimilt að taka gjald fyrir skriflegar tilkynningar. Hafni Kvika greiðslufyrirmælum jafngildir það því að greiðslufyrirmæli hafi ekki verið móttekin. Kviku er þrátt fyrir framangreint heimilt að fresta framkvæmd greiðslufyrirmæla þar til næg innstæða er á reikningi viðskiptamanns að meðtöldum kostnaði og öðrum gjöldum. Í því sambandi er Kviku heimilt að láta reyna á skuldfærslu á reikning viðskiptamanns fyrir greiðslunni eftir móttöku greiðslufyrirmælanna þar til þau eru framkvæmd. Berist Kviku fleiri en ein greiðslufyrirmæli á sama degi ber bankinn ekki ábyrgð á því í hvaða röð þau eru framkvæmd eða hvaða greiðslufyrirmæli eru ekki framkvæmd vegna ónógrar innstæðu
- 15.7. 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.
- 15.8. Viðskiptamaður á almennt ekki rétt á endurgreiðslu heimilaðrar og þegar framkvæmdrar 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. Uptaka símtala og eftirlitsmyndavélar

- 16.1. Kvika áskilur sér rétt til að hljóðrita öll símtöl sem berast bankanum til að unnt verði að sannreyna efni þeirra. Bankinn getur þó ekki ábyrgst að öll símtöl séu hljóðrituð. Hljóðritun símtala er ætlað að tryggja rekjanleika viðskipta og sannreyna efni símtala. Þannig kann Kvika m.a. að nota hljóðupptökur sem sönnunargagn komi upp ágreiningur um efni samtals aðila, t.d. um forsendur og framkvæmd viðskipta eða til að rannsaka mögulega saknæma og/eða refsiverða háttsemi starfsmanna eða viðskiptamanna bankans. Þá kann Regluvarsla bankans einnig að hlusta á símtöl

í eftirliti sínu m.a. í eftirliti með framkvæmd viðskipta með fjármálagerninga. Aðeins tilteknir starfsmenn eftirlitseininga hafa aðgang að hljóðrituðum símtölum. Þá hafa tilteknir starfsmenn bankans á sviði Upplýsingatækni aðgang að hljóðupptökum í þeim tilgangi að kanna virkni þeirra kerfislausna sem notaðar eru við hljóðritun símtala. Viðskiptamaður eða aðili með umboð til að koma fram fyrir hans hönd getur óskað eftir því að fá aðgang að hljóðrituðu símtali. Símtöl vegna viðskipta með fjármálagerninga eru aðgengileg viðskiptamanni í 5 ár en að öðru leyti skulu hljóðrituð símtöl vera aðgengileg viðskiptamanni í 90 daga. Óski þriðji aðili eftir aðgangi að hljóðrituðum símtölum skal efni þeirra eða afrit hljóðupptöku einungis afhent þeim sem hefur lögmeata hagsmuni af því að fá afrit í hendur, s.s. ef um er að ræða opinberar eftirlitsstofnanir, lögregluþjónustur eða aðra sem byggja heimildir á skýrum lagaákvæðum.

- 16.2. Í húsnæði bankans fer fram eftirlit með stafrænum myndavélum. Um vörslu myndefnis og meðferð þess gilda íslensk lög. Kviku er heimilt að nýta sér upptökurnar komi upp ágreiningur milli aðila eða til að rannsaka mögulega saknæma og/eða refsiverða háttsemi starfsmanna eða viðskiptamanna bankans.
- 16.3. Hljóðritun símtala er í samræmi við ákvæði laga um fjarskipti nr. 81/2003. Eftirlit með myndbandsvélum fer fram í samræmi við ákvæði laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga og reglur um rafræna vöktun nr. 837/2006. Úrvinnsla þeirra upplýsinga sem kunna að verða til við hljóðritun símtala og myndbandsupptökur er í samræmi við ákvæði laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga. Bankinn áskilur sér allan rétt til að varðveita upplýsingar sem verða til í viðskiptasambandi bankans og viðskiptamanns, svo framarlega sem að bankinn hafi lögmeatra hagsmuna að gæta af varðveislu upplýsinganna.

17. Vinnsla og meðferð persónuupplýsinga

- 17.1. Kviku 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 víðtækum 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.
- 17.2. Um vinnslu persónuupplýsinga hjá Kviku fer eftir ákvæðum laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018. Megintilgangur með vinnslu á persónuupplýsingum er að veita viðskiptamanni þá þjónustu sem óskað er eftir. Persónuupplýsingar skulu eingöngu notaðar í þeim tilgangi sem þeirra var aflað og heimild til vinnslu persónuupplýsinga getur m.a. verið vegna framkvæmdar samnings, lagaskyldu sem hvílir á bankanum og vegna lögmeatra hagsmuna bankans. Persónuverndarstefna Kviku er aðgengileg á heimasíðu Kviku og gildir samhliða þessum skilmálum og í henni er að finna nánari upplýsingar um vinnslu og meðferð persónuupplýsinga hjá Kviku.
- 17.3. Kvika mun ekki afhenda persónuupplýsingar nema bankanum sé skylt samkvæmt lögum að afhenda þær t.a.m til eftirlitsstofnana, löggæsluvalda eða annarra aðila sem hafa heimild að lögum til að móttaka umræddar upplýsingar. Þá getur Kviku verið skylt að afhenda persónuupplýsingar ef dómari úrskurðar að skylt sé að veita þær fyrir dómi eða hjá lögreglu. Viðskiptamaður getur þó heimilað bankanum afhendingu persónuupplýsinga um hann. Kvika getur í starfsemi sinni þurft að miðla upplýsingum til vinnsluaðila sem vinnur persónuupplýsingar

fyrir Kviku eða sinnir tengdum verkefnum fyrir hönd bankans. Þeir sem veita upplýsingum viðtöku um viðskipta-og/eða einkamálefni viðskiptamanna bankans eru bundnir þagnarskyldu með sama hætti og gildir um Kviku og starfsmenn Kviku. Kvika vinnur fyrst og fremst með fjárhagsupplýsingar, öryggisupplýsingar og almennar lýðupplýsingar í sinni starfsemi og er geymslutími gagna til samræmis við nauðsyn og kröfur laga. Persónuupplýsingar eru varðveittar eins lengi og viðskiptasamband varir og lög mæla fyrir um eða viðskiptahagsmunir Kviku krefjast og málefnaleg ástæða þykir til.

- 17.4. Kviku er nauðsynlegt að afla upplýsinga í tengslum við beiðni viðskiptamanns um útlán, aðra fyrirgreiðslu eða önnur viðskipti, vegna eftirlits með útlánum, viðskiptum og skuldastöðu viðskiptamanns og vegna innheimtu vanskilakrafna. Kvika aflar m.a. fjárhagslegra upplýsinga um viðskiptamann: (a) úr skráum starfandi fjárhagsupplýsingastofu, eins og Creditinfo Lánstrausts, t.d. upplýsinga úr viðskiptamannavakt (vanskilaskrá), lánshæfismat, afrit af skuldbindingayfirliti og sambærilegar upplýsingar, (b) úr skattframtali frá ríkisskattstjóra, (c) frá fyrirtækjaskrá, t.d. vottorð félags, samþykktir og sambærilegar upplýsingar og (d) frá samstarfs- og vinnsluaðilum bankans sem vinna upplýsingar um innheimtu og vanskil, svo sem Reiknistofu bankanna, t.d. upplýsingar úr kröfupotti. Einnig getur Kviku verið nauðsynlegt, í tilefni vanskila, að miðla upplýsingum um útlán og skuldastöðu viðskiptamanns til fyrrnefndra aðila, t.d. í skrár Creditinfo Lánstrausts. Vinnsluaðilar bankans kunna að fá afhentar persónuupplýsingar um viðskiptamann vegna framkvæmdar viðskipta eða annarra þjónustubátta á vegum bankans. Ofangreint á einnig við um ábyrgðarmenn. Sama á við um maka viðskiptamanns þegar skuldbindingar eru sameiginlegar.
- 17.5. Kvika vinnur einnig persónuupplýsingar um viðskiptamann til að þróa og/eða kynna vörur, þjónustu eða viðskiptalausnir bankans. Í framangreindum tilgangi er unnin þarfa- og markhópagreining, eftir atvikum á grundvelli persónusniðs, svo unnt sé að bjóða persónubundnar vörur og þjónustu. Þá er nauðsynlegt að vinna persónuupplýsingar til að tryggja gæði veittrar þjónustu, hafa yfirsýn yfir stöðu viðskiptamanns og í þágu fjárstýringar og/eða áhættustýringar bankans. Bankinn hefur samband við viðskiptamann í þeim tilgangi, t.d. í gegnum tölvupóst, í síma, með smáskilaboðum í farsíma eða í netbanka eða með sambærilegum samskiptaleiðum
- 17.6. Kvika vinnur nauðsynlegar upplýsingar um viðskiptamann með vefkökum á vef bankans og í netbanka í þágu net- og upplýsingaöryggis, t.d. með því að greina frávik frá hefðbundinni viðskiptahegðun viðskiptavinar. Nánari upplýsingar um notkun Kviku á vefkökum má finna á vef bankans.
- 17.7. Kvika tryggir persónuvernd og öryggi vinnslu persónuupplýsinga með því að uppfylla lagaskyldur á hverjum tíma. Rík skylda hvílir á Kviku 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.
- 17.8. 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.

18. Þagnarskylda

- 18.1. Starfsmenn Kviku 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.
- 18.2. Bankinn getur hins vegar gefið upplýsingar um viðskiptamenn sína þegar þeir sjálfir óska þess eða hafa veitt samþykki sitt fyrir slíku.
- 18.3. 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.

19. Ábyrgð á tjóni

- 19.1. Kvika ber aðeins ábyrgð á tjóni viðskiptamanns sem leiðir af stórkostlegu gáleysi eða ásetningi starfsmanna bankans.
- 19.2. 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 verkböllum, ákvörðunum stjórnvalda, styrjöldum eða styrjaldarógnum, óeirðum, ofbeldisverkum, skemmdarstarfsemi, hryðjuverkum, náttúruhamförum, viðskiptaböllum eða hafnböllum, eða öðrum orsökum sem talin eru falla undir force majeure tilvik. Bankinn ber ekki ábyrgð á tjóni sem stafar af 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).
- 19.3. Viðskiptamenn bankans bera ábyrgð á tjóni gagnvart bankanum sem rakið verður til saknæmrar háttsemi af þeirra hálfu.

20. Skuldajafnaðar- og haldsréttur Kviku

- 20.1. 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, gjaldföllum eða ógjaldföllum, á hendur viðskiptamanni.
- 20.2. 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.
- 20.3. 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.

- 20.4. Á meðan bankinn hefur fjármálagerninga eða peninga í umráðum sínum á grundvelli haldsréttar skv. gr. 20.3. 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.
- 20.5. 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.

21. Kvartanir og ábendingar

- 21.1. Hafi viðskiptamaður einhverjar ábendingar eða kvartanir vegna meintra mistaka Kvíku og/eða starfsmanna bankans getur hann beint skriflegri kvörtun til regluvarðar bankans á netfangið regluvordur@kvika.is.
- 21.2. 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.

22. Tryggingarsjóður innstæðueigenda og fjárfesta

- 22.1. 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 greiðsluferfiðleika fjármálafyrirtækis af einhverjum ástæðum. Nánari upplýsingar um starfsemi og skyldur TIF má finna á vefsvæði sjóðsins, www.tryggingarsjodur.is.

23. Eftirlit

- 23.1. Kvíka er með viðskiptabankaleyfi skv. lögum um fjármálafyrirtæki og vinnur undir eftirliti Fjármálaeftirlitsins.

24. Annað

- 24.1. Allir samningar og samskipti við bankann skulu fara fram á íslensku, nema um annað sé sérstaklega samið.

24.2. Um skilmála þessa og viðskipti viðskiptamanns og bankans gilda íslensk lög, nema um annað sé sérstaklega samið.

Kvika banki hf.
Katrínartún 2
105 Reykjavík
Sími: 540-3200
Fax: 540-3201
Tölvupóstfang: thjonusta@kvika.is

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