

Organisasjonsnummer: 00971171324

| Opplysninger om kontohaver                                                           |  |                                        |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------|--------------------|
| Navn, adresse<br><br>Anoop Yadav<br>Odvar Solbergs Vei 156<br>0973 Oslo<br>0973 Oslo |  | Fødselsnummer/D-nummer<br>070288 XXXXX |                    |
|                                                                                      |  | Fødselsdato/Fødested 1)                | Statsborgerskap 1) |
|                                                                                      |  | E-postadresse<br>anoopyadav@msn.com    |                    |
|                                                                                      |  | Tlf. hjem                              | Mobil              |
| 1) For personer som ikke har eller kan få tildelt fødselsnummer eller D-nummer       |  |                                        |                    |

**Kundeavtalen inneholder følgende:**

Del E Avtale om elektronisk regningsbetaling

Del A Kontoavtale - forbrukerforhold

Avtalegiro - Betaleravtale

Prisliste: Se bankens hjemmeside

Samtykkeerklæring for behandling av personopplysninger (kundeopplysninger)

| Avtalen gjelder følgende innskuddskonto(er) og betalingstjenester |                   |                    |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| Kontonummer                                                       | Kontotype         | Betalingstjenester |
| 9523 16 96785                                                     | Sparekonto fordel |                    |
| 9523 16 96793                                                     | Brukskonto fordel |                    |

| Spesielle vilkår for Sparekonto fordel | Del D av kontoavtalen. Se også Del 2. |
|----------------------------------------|---------------------------------------|
| Kontonummer<br>9523 16 96785           |                                       |
| Særskilte vilkår                       |                                       |
| Anmerkninger                           |                                       |

| Spesielle vilkår for Brukskonto fordel | Del D av kontoavtalen. Se også Del 2. |
|----------------------------------------|---------------------------------------|
| Kontonummer<br>9523 16 96793           |                                       |
| Særskilte vilkår                       |                                       |
| Anmerkninger                           |                                       |

| Spesielle vilkår for AvtaleGiro - Betaleravtale                                                                                                                                             | Del E av kontoavtalen. Se også Del 2. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Belastningsfullmakt/Kontohavers bekreftelse</b>                                                                                                                                          |                                       |
| Jeg gir herved banken i oppdrag å betale mine regninger ved å belaste min konto som er nærmere angitt på separate belastningsfullmakter (Avtale om Fast betalingsordre - Forbrukerforhold). |                                       |
| Bare betalingskrav (regninger) fra betalingsmottakere som banken har fått en belastningsfullmakt (fast betalingsordre) for omfattes av tjenesten.                                           |                                       |



## Samtykkeerklæringer

### Samtykke til at banken kan kontakte meg digitalt for rådgivning og informasjon

Jeg samtykker i at Handelsbanken gir meg lovpålagt informasjon digitalt via e-post, mobiltelefon (SMS) eller i mobil-/nettbanken - i stedet for på papir i posten.

☐ Ja ☒ Nei

Dette samtykket kan når som helst trekkes tilbake i nettbanken eller via banken.

Dersom du har inngått kontoavtale med nettbank kan banken gi deg informasjon knyttet til kontoavtalen i denne kanalen, uavhengig av om du har samtykket til dette.

### Samtykke til digital markedsføring

Jeg samtykker til at Handelsbanken kan benytte digitale kanaler til å sende meg informasjon og tilbud knyttet til produkter og tjenester. Dette vil for eksempel være e-postadresse og telefonnummer (SMS) som jeg har oppgitt.

☐ Ja ☒ Nei

Banken kan, uavhengig av om ovennevnte samtykke er gitt, kontakte deg muntlig pr. telefon eller pr SMS, e-post etc. dersom henvendelsen gjelder våre egne produkter og tjenester eller andre ytelser tilsvarende dem som kundeforholdet bygger på - og vi har mottatt din kontaktinformasjon i forbindelse med en avtaleinngåelse. Har du for eksempel oppgitt din e-postadresse i forbindelse med avtale om en innskuddskonto, kan banken sende deg informasjon pr. e-post om andre kontotyper.

### Samtykke til å bruke informasjon til tilpasset markedsføring

Jeg samtykker til at Handelsbanken kan sende meg tilbud og informasjon som er tilpasset meg.

☐ Ja ☒ Nei

Med ditt samtykke kan banken bruke dybdeopplysninger om ditt kundeforhold, som for eksempel inn og utbetalinger på konto og opplysninger om hvordan du benytter tjenestene våre. Mer informasjon om dette finner du i bankens personvernerklæring på bankens hjemmeside. Du kan når som helst trekke tilbake dette samtykket i nettbanken eller via banken. Uavhengig av ovennevnte kan nøytral informasjon om ditt kundeforhold benyttes til markedsføring som er tilpasset deg.

### Samtykke til å dele informasjon med øvrige selskaper i konsernet

Jeg samtykker til at banken kan dele opplysninger om mitt kundeforhold med øvrige selskaper i konsernet.

☐ Ja ☒ Nei

Med ditt samtykke kan banken dele dybdeopplysninger om ditt kundeforhold, som for eksempel inn og utbetalinger på konto og opplysninger om hvordan du benytter tjenestene våre. Mer informasjon om dette finner du i bankens personvernerklæring på bankens hjemmeside. Du kan når som helst trekke tilbake dette samtykket i nettbanken eller via banken. Uavhengig av ovennevnte kan banken dele nøytral informasjon om ditt kundeforhold med øvrige finansforetak i konsernet, herunder overføre denne informasjonen til et felles konsernkunderegister. Med nøytral informasjon menes informasjon som navn, kontaktinformasjon, fødselsdato og hvilke typer av finansielle tjenester eller produkter kundeforholdet omfatter.

For ytterligere informasjon om bankens behandling av personopplysninger og kontaktinformasjon til personvernombud eller annen ansvarlig, se bankens personvernerklæring.

## BankID

Se også Del 2.

Se "Avtalevilkår for BankID".

### Kontohavers/Kontoåpners signatur

Kunde/Kontohaver aksepterer kundeavtalen ved å signere med sin elektroniske signatur. Kunde/Kontohaver bekrefter samtidig å ha fått anledning til å sette seg inn i avtalevilkårene før signering.



# Kundeavtale forbrukerforhold

## Del 2

*Disse vilkår gjelder for alle som er forbrukere. Med forbruker menes fysisk person når avtalen har et formål som hovedsakelig ligger utenfor personens forretnings- eller yrkesvirksomhet, jf. finansavtaleloven § 1-4.*

### Om opprettelse av konto(er). Del A av kontoavtalen

#### 1. Om kontoavtalen

Lov av 18. desember 2020 nr. 146 om finansavtaler (finansavtaleloven) med overgangsregler gjelder for kontoavtalen. Dersom avtale om konto eller en enkelt betalingstjeneste er inngått før denne loven (eventuelt enkeltbestemmelser i loven) er trådt i kraft, gjelder også overgangsregler og eventuelt eldre finansavtalelov 25. juni 1999 nr. 46.

Kontoavtalen skal være skriftlig. Skriftlighetskravet er ikke til hinder for at avtalen kan inngås og endres ved hjelp av elektronisk kommunikasjon.

Kontohaver eller den som oppretter en konto for andre herunder for mindreårige og andre umyndige, skal ved kontoopprettelsen legitimere seg og bekrefte riktigheten av opplysningene.

Finansavtaleloven fastsetter krav til innholdet i kontoavtaler. Kontoavtalen består av følgende deler:

**Del A Dette hoveddokument**

**Del B Bankens gjeldende prislister**

**Del C Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester forbrukerforhold**

**Del D Eventuelle særskilte avtalevilkår** for den kontotype kontoavtalen gjelder for

**Del E Eventuelle særskilte avtalevilkår** for de(n) betalingstjeneste(r) som kontoavtalen gjelder for

**Del F Blankett for disponenter og fullmaktsforhold**

**Del G Eventuelle andre dokumenter og avtaler**

#### 2. Informasjon før inngåelse av kontoavtale

Etter finansavtaleloven skal banken før det blir inngått kontoavtale gi kontohaver skriftlige opplysninger om sentrale vilkår i avtaleforholdet. Det skal blant annet gis opplysninger om

- renter og priser,
- hvordan kontoen og tilhørende betalingsinstrumenter kan brukes,
- ansvar og risiko ved bruk av kontoen og for andres urettmessige bruk av den,
- hvilke regler som gjelder for innskuddsgaranti.

Kontohaver bekrefter i og med avtaleinngåelsen å ha mottatt slike opplysninger og fått anledning til å sette seg inn i opplysningene før kontoavtalen ble inngått. Opplysningene anses som en del av kontoavtalen.

#### 3. Utvidelse av kontoavtalen med nye produkter og tjenester

Blir kontohaver og banken enige om å utvide (supplere) gjeldende kontoavtale med andre innskuddsprodukter eller betalingstjenester, vil kontohaver motta gjeldende prislister og særskilte avtalevilkår for de(n) produkter eller tjenester som utvidelsen gjelder for.

#### 4. Om disponenter og fullmaktsforhold

De(n) som gis disposisjonsrett til kontoen (disponenter) skal legitimere seg overfor banken og bekrefte riktigheten av legitimasjonsopplysningene. Opplysninger om disponenter og fullmaktsforhold og regnes som en del av kontoavtalen.

#### 5. Om opprettelse av konto for mindreårige

En mindreårig som har fylt 15 år kan alene inngå avtale om konto for midler som den mindreårige selv har rett til å råde over etter vergemålsloven. Banken kan kreve at en verge bekrefter at den mindreårige har rett til å råde over midlene.

Opprettelse av konto for midler som den mindreårige ikke har rett til å råde over, må gjøres av verge. Det samme gjelder for opprettelse av konto for mindreårige som ikke har fylt 15 år.

Det gjelder særskilte avtalevilkår for konto for mindreårige. Disse vilkårene inngår som del av kontoavtalen så lenge kontohaver er umyndig og det er i disse særskilt bestemt hva som skal gjelde for avtalen, herunder om endringer og opplysninger som gis i kontoforholdet.

#### 6. Elektronisk kommunikasjon – meldinger og varsler mellom banken og kontohaver

Kontohaver samtykker til at banken kan kommunisere elektronisk med kontohaver. Kontohaver kan reservere seg mot elektronisk kommunikasjon ved å melde fra skriftlig til banken. Kontohaver vil da normalt motta kommunikasjon fra banken per post. Dersom kontohaver har reservert seg mot elektronisk kommunikasjon, får meldinger og varsel virkning for kontohaver når meldingen er kommet frem per post.

Elektronisk kommunikasjon mellom banken og kontohaver vil skje via for eksempel digital bank i henhold til kontoavtalen del E, e-post, telefon, tekstmelding eller digital postkasse i den grad banken har tilrettelagt for dette. Med digital bank menes elektroniske kommunikasjonskanaler hvor banktjenester tilbys, som for eksempel nettbank, mobilbank (herunder applikasjon (app) på digitale enheter) eller kontofon. I de tilfellene hvor finansavtaleloven stiller krav om at noen skal varsles, skal varselet eller melding om varselet sendes direkte til mottakeren. Ved varsel fra banken til kunden skal kunden varsles i en kommunikasjonskanal som kunden bruker i det daglige og som ikke er bankens digitale tjenesteportal, som for eksempel digital postkasse, epost som ikke er opprettet av banken eller SMS.

Meldinger til kontohaver som ikke har reservert seg mot elektronisk kommunikasjon får virkning for kontohaver når de er gjort tilgjengelig for kontohaver i digital bank.

Ved melding om heving, oppsigelse, sperring, tvangsfullbyrdelse eller lignende forhold som det er avgjørende at kontohaver får kunnskap om, skal banken forsikre seg om at mottakeren har fått kunnskap om at meldingen er mottatt. Banken kan om nødvendig kontakte kontohaver per SMS, e-post, telefon eller på annen måte forsikre seg om at kontohaver har fått meldingen. Ved kontohavers melding til banken, anses meldingen for å være kommet frem når den på en betryggende måte er sendt til eller gjort tilgjengelig for banken. Kontohaver skal benytte de meldingsmuligheter som banken har stilt til disposisjon. Slik melding anses for å oppfylle kravet til direkte varsel i de tilfellene finansavtaleloven krever det.

#### Innholdsfortegnelse

- |                                                                                        |                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Kontooppretelse mv. - legitimasjon                                                  | 20. Feilaktig godskriving av konto eller belastning av for lite beløp. Retting |
| 2. Kontoavtale                                                                         | 21. Feilaktig belastning av konto                                              |
| 3. Opprettelse av konto for tredjeperson                                               | 22. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent                         |
| 4. Bankens personvernregler                                                            | 23. Plikter ved bruk av betalingsinstrument                                    |
| 5. Generelt om disponering av kontoen                                                  | 24. Feil fra konhavers side ved utføring av betalingsoppdrag                   |
| 6. Disposisjonsrett for andre                                                          | 25. Ansvar ved ikke godkjente betalingstransaksjoner mv.                       |
| 7. Tredjepartstjenester                                                                | 26. Reklamasjon. Tilbakeføring                                                 |
| 8. Valuta - kursrisiko                                                                 | 27. Motregning                                                                 |
| 9. Renter og renteberegning. Kostnader ved å opprette, disponere eller avvikle kontoen | 28. Midlertidig opphør av bankens plikter (force majeure)                      |
| 10. Renteberegning ved godskriving og belastning av konto (valutering)                 | 29. Konto som ikke brukes. Foreldelse                                          |
| 11. Informasjon til kontohaver om kontoforholdet                                       | 30. Endring av kontoavtalen                                                    |
| 12. Kontroll av kontoinformasjon                                                       | 31. Kontohavers oppsigelse og heving av avtalen                                |
| 13. Bruk av kontoen for betalingsstransaksjoner                                        | 32. Bankens oppsigelse av avtalen                                              |
| 14. Mottak av betalingsoppdrag                                                         | 33. Bankens heving av avtalen                                                  |
| 15. Overføringstid for betalingsstransaksjoner                                         | 34. Avvikling                                                                  |
| 16. Særlig om girooverføringer                                                         | 35. Klage - Tvisteløsning - Finansklagenemnda                                  |
| 17. Avvisning av betalingsoppdrag                                                      | 36. Om bankens virksomhet, tillatelser og tilsynsmyndighet                     |
| 18. Kansellering av betalingsoppdrag                                                   | 37. Innskuddsgaranti                                                           |
| 19. Bankens ansvar for utføring av betalingsoppdrag                                    | 38. Informasjon til forbrukerkunder om betalingskontoer                        |
|                                                                                        | 39. Bytte av betalingskonto til ny bank for forbrukerkunder                    |

### 1. Kontooppretelse mv. - legitimasjon

Ved opprettelse av konto skal kontohaver oppgi:

- fullt navn,
- bostedsadresse,
- oppholdsstatus,
- fødselsnummer eller D-nummer
- andre lovpålagte opplysninger, herunder opplysninger om kundeforholdets formål og tilsiktede art, midlers opprinnelse, reelle rettighetshavere og skattemessig tilhørighet.

Har kontohaver hverken fødselsnummer eller D-nummer skal fødselsdato, fødested, statsborgerskap og kjønn oppgis. Kontohaver skal legitimere seg og bekrefte riktigheten av opplysningene. Har kontohaver verge(r) skal kontohaver opplyse banken om dette og gi opplysninger som er nødvendige. Ved endringer i de gitte opplysninger skal kontohaver varsle banken umiddelbart. Plikten til å gi opplysninger og dokumentasjon gjelder også verge(r) og personer som får disposisjonsrett til kontoen.

Banken kan ikke uten saklig grunn avslå å ta imot innskudd og/eller utføre betalingstjenester på vanlige vilkår. Bankens skal umiddelbart informere om avslag med mindre annet er fastsatt i lov eller i medhold av lov og opplyse om klageadgang og om muligheten for tvisteløsning i Finansklagenemnda.

Banken har blant annet etter hvitvaskingsregelverket en vid undersøkelsesplikt om kundeforholdet og bruk av kontoen. Kontohaver skal hvis banken krever det, opplyse om sin eller andres bruk av kontoen, herunder gi opplysninger om og dokumentere midlenes opprinnelse. Dersom kontohaver ikke gir tilfredsstillende opplysninger til banken, eller kundetiltak etter bankens vurdering ikke kan gjennomføres, kan banken avvise å ta imot innskudd og/eller utføre betalingstjenester.

Dersom banken tilbyr at en konto opprettes av flere i fellesskap, skal alle gi opplysninger og legitimere seg som nevnt ovenfor. Normalt vil bare en av kontohaverne få tilsendt kontoinformasjon. I oppgave til ligningsmyndighetene vil normalt bare en av kontohaverne bli oppgitt som eier, men med anmerkning om at kontoen eies av flere.

### 2. Kontoavtale

Kontoavtalen skal være skriftlig og normalt signert av kontohaver. Kontohaver skal få et eksemplar av avtalen enten på papir eller et varig elektronisk medium som det er inngått avtale om. Kontohaver kan til enhver tid så lenge avtaleforholdet løper be om avtalevilkårene og informasjon som banken er forpliktet til å gi etter finansavtaleloven § 3-22.

Avtalevilkår, varsler fra banken mens avtaleforholdet løper samt annen informasjon som kontohaver har krav på vil være på norsk med mindre annet er avtalt. Kontohaver kan kommunisere med banken via fjernkommunikasjon.

### 3. Opprettelse av konto for tredjeperson

Dersom banken tillater at konto opprettes for en annen og det settes inn et beløp på kontoen som representerer en gave fra den som oppretter kontoen, må den som oppretter kontoen dokumentere så vel sine egne som kontohavers opplysninger slik som beskrevet i punktet "Kontooppretelse – legitimasjon". Er kontohaver mindreårig, må også vergen(e)s identitet dokumenteres.

Innestående på kontoen anses fullt ut å tilhøre kontohaver fra og med opprettelsen, og kan bare disponeres av kontohaver eller den kontohaver utpeker. Bankens skal ved opprettelse av kontoen sende all lovpålagt informasjon til kontohaver, blant annet om renter, priser, hvordan kontoen og tilhørende betalingsinstrumenter kan brukes, ansvar og risiko ved bruk av kontoen og for andres urettmessige bruk av den, samt hvilke regler som gjelder for innskuddsgaranti. Hvis kontohaver senere motsetter seg kontooppretelsen, vil innskuddet bli returnert til den som opprettet kontoen.

Ved opprettelse av konto for kontohaver som er mindreårig, kan den som oppretter kontoen i medhold av vergemålsloven § 95 bestemme at den mindreårige alene skal disponere kontoen eller at en av vergene alene skal kunne disponere kontoen. For mindreårige kontohavere kommer også reglene om konto for mindreårige til anvendelse.

#### 4. Bankens personvernregler

For å gjennomføre avtalen med kontohaver og for å etterleve lovpålagte plikter, vil banken behandle personopplysninger om kontohaver og disponenter. Dette vil blant annet være identifikasjons- og kontaktopplysninger, opplysninger knyttet til transaksjoner, inntekter, utgifter, eiendeler og gjeld. Banken vil også behandle personopplysninger for å motvirke økonomisk kriminalitet, hvitvasking og terrorfinansiering. For ytterligere informasjon om bankens behandling av personopplysninger og kontaktinformasjon til personvernombud eller annen ansvarlig, se bankens personvernerklæring.

#### 5. Generelt om disponering av kontoen

Kontoen kan brukes til innskudd, uttak og andre betalingstransaksjoner i samsvar med kontoavtalen. Kontoen føres i norske kroner med mindre annet er avtalt.

Kontoen eller bankens tjenester (inkludert betalingskort) skal ikke brukes til pengespill som ikke har norsk tillatelse.

Kontohaver skal ikke bruke kontoen eller bankens tjenester på en måte eller til et formål som er ulovlig for kontohaver eller banken.

Kontoen kan kun brukes til betalinger til og fra utlandet i henhold til bankens gjeldende utenlandstilbud. Nærmere informasjon om bankens til enhver tid gjeldende utenlandstilbud fremgår av bankens hjemmesider eller opplyses på annen egnet måte.

Banken skal kontrollere at den som disponerer kontoen er berettiget til det. Vedkommende skal bekrefte transaksjonen ved bruk av betalingsinstrumenter på den måte som er avtalt, eventuelt ved signering. Ved disponering av kontoen kan banken kreve nødvendig legitimasjon.

Banken kan avslå å utføre et betalingsoppdrag dersom den er i tvil om vedkommendes disposisjonsrett til kontoen.

Kontohaver har ikke rett til å belaste kontoen for større beløp enn det som på belastningstidspunktet er disponibelt. Uberettiget belastning skal kontohaver dekke inn umiddelbart.

Innskudd i kontanter kan disponeres umiddelbart etter at de er mottatt av banken.

Ved uttak av større beløp, kan banken kreve forhåndsvarsel av hensyn til egen kontantbeholdning eller av sikkerhetsmessige grunner.

Kontohaver kan kreve kontoen sperret, for eksempel fordi det er fare for at andre enn kontohaver eller disponent kan belaste kontoen på uberettiget måte.

Skal det disponeres over midler på avdødes konto, må det fremlegges skifteattest fra tingretten, eller tilsvarende dokumentasjon fra kompetent myndighet i utlandet.

#### 6. Disposisjonsrett for andre

Kontohaver kan gi andre rett til å disponere kontoen. Slik disposisjonsfullmakt skal normalt gis skriftlig. Punktet "*Kontoopprettelse mv. – legitimasjon*" gjelder tilsvarende for den som får disposisjonsrett.

Dersom disponenten(e) ikke signerer fullmakten, har kontohaver ansvar for å informere disponenten(e) om disposisjonsretten og innholdet i den.

Med mindre annet er avtalt mellom kontohaver og banken eller fremgår av disposisjonsfullmakten, innebærer disposisjonsretten at:

- Disponenten har rett til uttak av kontanter
- Disponenten har rett til å belaste konto ved enkeltstående betalingstransaksjoner
- Disponenten har rett til innsyn i kontoforholdet (-ene)
- Disponenten har rett til å disponere konto ved bruk av disponenten(e)s egen nettbank, mobilbank og lignende nettbaserte betalingstjenester. Dette innebærer blant annet at:
  - Beløpsgrense for disposisjonsretten følger den beløpsgrense som til enhver tid er fastsatt for disponenten(e)s nettbank, mobilbank og lignende; og
  - Disponenten(e) vil kunne inngå avtale om AvtaleGiro på vegne av kontohaver.
- Disponenten vil kunne bruke tjenester som er levert av andre betalingstjenestetilbydere dersom slike kan knyttes til kontoen
- Disponenten(e) kan ikke gi andre rett til å disponere kontoen (gi disposisjonsretten videre)
- Disponenten(e) har ikke rett til å avslutte kontoforholdet
- Disposisjonsretten er ikke beløpsbegrenset

Dersom disponenten skal disponere kontoen ved hjelp av andre betalingstjenester enn digital bank og dette krever særskilt avtale med banken, må kontohaver skriftlig samtykke til dette.

Disponenter med rett til å disponere over konto etter vergemålsloven § 94 (legalfullmakt), vil etter loven kunne belaste kontoen for å dekke utgifter som gjelder kontohavers bolig og daglige underhold samt betale pålagte skatter/ avgifter og kontohavers forpliktelser som følger av låneavtaler.

Disponenten vil få innsynsrett i kontoforholdet med mindre annet er avtalt.

Kontohaver svarer fullt ut for disponentens bruk av kontoen, herunder overtrekk. Kontohaver svarer også for eventuelt tap, herunder egenandelen på kr 450, som følge av uautoriserte betalingstransaksjoner som følge av disponentens handlinger eller unnlatelser. Dette utelukker ikke at disponenten kan bli ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag.

Kontohaver kan tilbakekalle eller endre andres disposisjonsrett til kontoen ved melding til banken. Slikt tilbakekall eller endring skal normalt skje skriftlig. Banken er ikke ansvarlig for disposisjoner gjort av disponenten(e) før banken blir kjent med tilbakekallet. Ved kontohavers død opphører disposisjonsretten. Banken er ikke ansvarlig for disposisjoner gjort av disponenten(e) før banken blir kjent med dødsfallet.

Ved kontohavers konkurs eller gjeldsforhandling opphører disposisjonsretten.

Kontohaver og disponenten skal medvirke til at eventuelle betalingsinstrumenter som disponenten har mottatt for å disponere kontoen blir levert tilbake til banken eller sikret på annen måte slik at disponenten ikke lenger har mulighet til å disponere over kontoen.

## 7. Tredjepartstjenester

Kontohaver kan inngå avtale om betalingstjenester knyttet til kontoen med en annen betalingstjenestetilbyder der det er tilrettelagt for det. Banken har ikke ansvar for tjenesten fra den andre betalingstjenestetilbyderen.

Ved bruk av tredjepartstjenester som eksempelvis betalingsfullmaktstjenester eller kontoinformasjons tjenester (fullmaktstjenester) vil banken etter gjeldende regler på forespørsel fra tredjeparten gjøre tilgjengelig eller gi den informasjon som er nødvendig for å utføre tredjepartstjenesten og kommunisere gjennom sikre kanaler med tredjepartstilbyderen. Det samme gjelder dekningsforespørsel fra annen betalingstjenestetilbyder som har utstedt et kortbasert betalingsinstrument på betalingskonto. Ved slike dekningsforespørsler kan kontohaver på forespørsel til banken få opplyst betalingstjenestetilbyderens identitet og svaret som ble gitt.

## 8. Valuta - kursrisiko

Innskudd og overføringer til og fra kontoen i utenlandsk valuta, regnes om til norske kroner før kreditering eller debitering av konto med mindre det er avtalt at kontoen føres i utenlandsk valuta. Dersom innbetalinger eller utbetalinger skjer i annen valutasort enn kontoen lyder på er det kontohaver som bærer risiko for gevinst eller tap som følge av endringer i valutakurs.

Ved veksling vil banken benytte den til enhver tid gjeldende valutakurs på tidspunktet vekslingen foretas (vekslingstidspunktet). Informasjon om bankens valutakurser fremgår normalt av bankens hjemmesider, ved oppslag i bankens lokaler eller opplyses på annen egnet måte.

Ved registrering av overføringer og betalinger i en annen valutasort enn kontoen lyder på, vil det normalt bli oppgitt et beløp basert på en foreløpig kurs. Den endelige kursen vil bli fastsatt på vekslingstidspunktet, og endelig beløp for belastning eller godskriving vil fremkomme på bokføringstidspunktet i kontoutskriften. Endelig kurs vil kunne avvike fra foreløpig kurs.

Ved betaling til og fra utlandet kan det påløpe omkostninger avhengig av beløpets størrelse, betalingstjeneste og om beløpet skal veksles. Disse omkostningene fremgår av prislisen.

## 9. Renter og renteberegning. Kostnader ved å opprette, disponere eller avvikle kontoen

Rente fremgår av bankens prislise, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte. Renter avregnes ved årsskiftet, med mindre annet fremgår av prislisen, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte.

Kostnader ved å opprette, ha, disponere eller avvikle kontoen fremgår av bankens prislise, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte.

Uberettiget belastning skal kontohaver dekke inn umiddelbart. Ved overtrekk av kontoen kan banken beregne overtrekksrente etter bankens til enhver tid gjeldende rentesatser for dette og som er inntatt i prislisen. Dersom kontohaveren i aktsom god tro har belastet kontoen for større beløp enn disponibelt, kan banken likevel ikke kreve overtrekksrente eller andre gebyrer for overtrekket, før kontohaveren har fått rimelig frist til å tilbakebetale overtrekket. Overtrekk av konto er et kontraktsbrudd som etter omstendighetene foruten erstatningsansvar kan medføre opphør av avtalen (heving) og straffansvar.

Bankens renter, rentemarginer og andre priser kan endres til skade for kontohaver to måneder etter at banken har sendt kontohaver skriftlig varsel om endringen, se også bestemmelser i punktet "*Endring av kontoavtalen*" nedenfor.

Dersom det er avtalt at renten er knyttet til en referanserente, kan renten endres straks og uten forhåndsvarsel i samsvar med endringen i referansenrenten. Det samme gjelder dersom det er avtalt en vekslingkurs som stilles til rådighet av betalingstjenesteyteren eller stammer fra en offentlig tilgjengelig kilde (referansevekslingkurs). Informasjon om den til enhver tid gjeldende rente og vekslingkurs fremgår av bankens hjemmeside, i digital bank eller opplyses på annen egnet måte.

Er det avtalt at renten skal være bundet i et bestemt tidsrom (konto med bindingstid) der det ikke kan foretas betalingstransaksjoner til eller fra kontoen, vil innskuddet når tidsrommet er utløpt, forrentes etter de regler som gjelder for brukskonto og med samme adgang til renteendring, med mindre annet fremgår av avtalen.

Kostnader ved bruk av avtalte tjenester kan belastes den aktuelle konto. Det samme gjelder eventuelle påløpte overtrekksrenter og purregebyr. Følger det av bankens prislise at kontohaver i egenskap av betalingsmottaker skal dekke kostnader i forbindelse med en betalingsoverføring, kan banken trekke kostnadene av det overførte beløp.

Banken skal minst én gang i året skriftlig informere kontohaveren om innskuddsgaranti.

## 10. Renteberegning ved godskriving og belastning av konto (valutering)

Ved innbetaling i kontanter og annen godskriving av konto vil banken beregne renter av beløpet fra og med den virkedag det er mottatt av banken.

Ved uttak i kontanter eller annen belastning av konto vil banken beregne renter av beløpet til og med dagen før kontoen belastes.

## 11. Informasjon til kontohaver om kontoforholdet

All informasjon vedrørende kontoforholdet, for eksempel om bevegelser på konto og varsel om endringer i rentesats eller kostnader, beløps- og belastningsgrenser for betalingsinstrumenter mv, sendes til kontohavers digital bank eller på annen lovlig måte. Informasjonen vil bli stilt til kontohavers rådighet i digital bank på en slik måte at kontohaver kan lagre og reproducere informasjonen uendret.

Dersom kontohaver ikke har digital bank, vil slik informasjon sendes i ordinær post til den hovedadressen som er avtalt for kontoavtalen eller til slik hovedadresse som banken på annen måte har fått sikker kunnskap om. Dersom det har vært bevegelser på kontoen, vil informasjon om dette bli sendt månedlig.

Hvert år sender banken årsoppgave i henhold til skatteforvaltningslovens regler.

I tillegg til å få informasjonen i digital bank, kan kontohaver be om å få tilsendt denne på papir. Det kan også avtales at informasjon om kontoforholdet kan bli gitt på annen måte, for eksempel som en del av andre tjenester, herunder kvitteringer for bruk av tjenester, automatiserte telefontjenester og så videre.

Banken kan anviser nærmere rutiner og sikkerhetsprosedyrer for bruk av kommunikasjon. Banken kan benytte elektronisk varsling når dette er påkrevd for å ivareta bankens plikter, for eksempel tekstmelding eller annen kommunikasjon banken har tilrettelagt, for å varsle kontohaver om sikkerhetshendelser og endringer i avtaleforholdet som det er avgjørende at mottakeren får kunnskap om. Dersom banken krever gebyr for utsendelse av informasjon på papir eller andre måter i tillegg til i digital bank, fremgår dette av bankens prisliste og/eller opplyses på annen egnet måte.

Dersom banken har behov for å varsle kontohaver ved rekommandert brev eller ordinær forsendelse for konto som ikke brukes, eller banken av annen grunn finner det hensiktsmessig, kan banken gjøre dette uten at dette også sendes kontohavers digitale bank eller annen ordinær måte som måtte være avtalt.

Dersom kontohaver har verge vil banken sende informasjon i kontoforholdet til den/de adresse(r) som er særskilt bestemt mellom kontohaver/verge og banken.

## 12. Kontroll av kontoinformasjon

Informasjon om bevegelser på konto inneholder blant annet en referanse slik at betalingstransaksjonen kan identifiseres, informasjon om betaler eller betalingsmottaker der dette er mulig, overført beløp i den valuta kontoen ble belastet eller godskrevet, gebyrer for transaksjonen, eventuell vekslingskurs og dato for beregning av renter.

Kontohaver bør snarest mulig kontrollere at opplysningene fra banken om kontoforholdet er overensstemmende med kontohavers egne opplysninger eller noteringer. Ved uoverensstemmelser skal kontohaver varsle banken uten ugrunnet opphold. Se om reklamasjonsfrist i tilfelle uautoriserte belastninger i punktet "*Reklamasjon og tilbakeføring*" nedenfor.

## 13. Bruk av kontoen for betalingstransaksjoner

Kontoen kan brukes til betalingstransaksjoner innenfor sitt anvendelsesområde og kan disponeres ved bruk av de betalingsinstrumenter som banken til enhver tid tilbyr for den særskilte konto og som banken og kontohaver har inngått nærmere avtale om. Kontoers egenskaper, anvendelsesområde og hvilke betalingsinstrumenter som kan knyttes til kontoen varierer med type konto og hva banken tilbyr av produkter og tjenester.

Banken kan ikke uten saklig grunn avslå søknad fra kontohaver om å få disponere kontoen med bestemte betalingsinstrumenter.

Beløpet angitt i betalingsoppdraget vil bli overført til det kontonummer som er oppgitt i oppdraget. Dette gjelder også i de tilfeller oppgitt kontonummer tilhører en annen enn den mottaker (person/foretak) som er oppgitt med navn og adresse i betalingsoppdraget.

Banken kan sperre kontoen for betalingstransaksjoner generelt eller for bruk med et bestemt betalingsinstrument hvis det foreligger objektivt begrunnede hensyn som gjelder sikkerhet eller mistanke om ikke godkjent eller svikaktig bruk. Det samme gjelder konto og betalingsinstrument som det er knyttet kreditt til dersom det er vesentlig forhøyet risiko for at kontohaver ikke kan oppfylle sin betalingsforpliktelse. Banken kan også sperre kontoen for bruk med bestemte betalingsinstrumenter hvis det oppdages sikkerhetsmessige svakheter ved betalingsinstrumentet eller dersom det er mistanke om at tjenesten generelt kan bli utsatt for svindelforsøk. Banken skal varsle kontohaver om sperringen og årsaken til denne. Slikt varsel skal gis før kontoen eller betalingsinstrumentet sperras, eller, dersom dette ikke er mulig, umiddelbart etter sperringen. Dersom et varsel vil skade saklig begrunnede sikkerhetshensyn eller stride mot lov eller bestemmelser fastsatt i medhold av lov, kan banken unnlate å gi slikt varsel.

Ved opphør av kontoforholdet eller avtaleforholdet for den enkelte betalingstjeneste, eller hvis banken på annet saklig grunnlag forlanger det, skal kontohaver straks tilbakelevere, makulere eller deaktivere kort og andre betalingsinstrumenter, samt tilbakelevere eventuelle ubenyttede sjekkblanketter knyttet til kontoen.

## 14. Mottak av betalingsoppdrag

Et betalingsoppdrag anses mottatt av banken på det tidspunktet banken har mottatt alle opplysningene som er nødvendig for å gjennomføre betalingen. Betalingsoppdrag som ikke er levert til banken på en virkedag, anses mottatt påfølgende virkedag. Mottar banken betalingsoppdraget etter kl. 14.00, eventuelt et annet tidspunkt som er særlig angitt for den enkelte betalingstjenesteavtale, anses betalingsoppdraget mottatt den påfølgende virkedag.

Hvis et betalingsoppdrag først skal gjennomføres på en bestemt dag eller ved utløpet av en bestemt periode, eller på den dagen da betaleren har stilt midler til rådighet for banken, skal betalingsoppdraget anses mottatt den avtalte dagen hvis dette er en virkedag, og ellers den påfølgende virkedagen.

Banken vil starte behandlingen av betalingsoppdraget samme dag som oppdraget anses mottatt. Banken kan likevel la være å behandle betalingsoppdraget før det er dekning på konto for overføringsbeløpet med tillegg av avtalte priser og kostnader.

Mottatte betalingsoppdrag som skal utføres på en bestemt dag eller ved utløpet av en bestemt periode, vil bli utført selv om det i tiden mellom oppdraget er gitt og oppdraget skal utføres inntreffer forhold som gjør at vedkommende ikke kunne ha gitt oppdraget. Dette kan for eksempel gjelde der oppdraget er gitt av en fullmektig og disposisjonsfullmakten deretter opphører, kontohaver dør etter at oppdraget er gitt med videre. Kontohaver kan likevel kansellere eller stanse oppdraget etter reglene i punktet "*Kansellering av betalingsoppdrag*" nedenfor. Etter at kontoforholdet er opphørt, vil et tidligere innlagt betalingsoppdrag ikke bli gjennomført.

Ved flere betalingsoppdrag som skal utføres samme dag, har banken intet ansvar for i hvilken rekkefølge betalingsoppdragene blir belastet kontoen, eventuelt hvilke betalingsoppdrag som ikke blir gjennomført på grunn av manglende dekning.

Banken er ansvarlig for gjennomføring av en betalingstransaksjon inntil mottakers bank har mottatt det overførte beløpet. For belastningstransaksjoner iverksatt av eller via betalingsmottakeren, er betalingsmottakerens bank ansvarlig for at belastningsoppdraget blir oversendt til betalers bank. For belastningstransaksjoner initiert via en betalingsfullmektig, er det betalingsfullmektigen som er ansvarlig for at belastningsoppdraget blir korrekt formidlet til banken.

#### **15. Overføringstid for betalingstransaksjoner**

Banken vil overføre beløpet angitt i betalingsoppdraget til betalingsmottakerens bank senest innen utløpet av virkedagen etter at betalingsoppdraget anses mottatt etter reglene over. Overføringstiden kan forlenges med én virkedag for papirbaserte betalingstransaksjoner.

For betalingstransaksjoner i norske kroner i Norge vil beløpet dessuten godskrives betalingsmottakers bank samme virkedag som betalerens konto belastes.

Ved betalingstransaksjoner i samme kontovaluta til konto i samme bank som kontohaver, vil beløpet bli godskrevet mottakers konto samme dag som betalingsoppdraget anses mottatt etter reglene over.

For betalingstransaksjoner fra Norge til land i EØS-området med andre valutaer enn euro vil overføringsbeløpet bli godskrevet mottakers bank innen fire virkedager fra betalingsoppdraget anses mottatt. Overføringstiden kan forlenges med én virkedag for papirbaserte betalingstransaksjoner.

For betalingstransaksjoner til land utenfor EØS-området, vil beløpet normalt bli godskrevet mottakers bank ved utløpet av åtte virkedager fra betalingsoppdraget anses mottatt, med mindre det er avtalt lengre overføringstid.

Ved betalingstransaksjoner der banken må foreta valutaomregning mellom andre valutaer enn norske kroner og euro, vil overføringstiden kunne bli lengre enn nevnt foran.

Ved betalingstransaksjoner til kontohaver vil banken stille det overførte beløpet til rådighet på kontohavers konto umiddelbart etter at bankens egen konto er godskrevet. Ved overføringer i annen valuta, vil kontohavers konto godskrives så snart valutaveksling er gjennomført.

#### **16. Særlig om girooverføringer**

Ved bruk av standardiserte giroblanketter (blanketter påført betegnelsen GIRO) kan kontohaver overføre beløp i norske kroner til betalingsmottaker. Overføringsbeløpet vil bli belastet kontohavers konto i banken og overført til betalingsmottakers konto eller utbetalt mottaker i form av en utbetalingsblankett (Giro Utbetaling).

Blanketten fylles ut av kontohaver (betaler) i samsvar med anvisningene. Giroblanketten innleveres banken i åpningstiden eller på annen måte i henhold til bankens til enhver tid gjeldende rutiner for innlevering og mottak av giroblanketter.

Ved ugyldig eller manglende kontonummer, vil en utbetalingsanvisning (Giro Utbetaling) med det aktuelle overføringsbeløp bli sendt den mottaker som er oppgitt med navn og adresse på giroblanketten.

#### **17. Avvisning av betalingsoppdrag**

Banken kan avvise betalingsoppdrag dersom ikke alle vilkårene i kontoavtalen (herunder vilkår for den enkelte betalingstjeneste) er oppfylt eller det er bestemt i eller i medhold av lov. Avvisningsgrunn vil typisk være at det ikke er dekning på kontoen for det beløp som skal belastes, betalingsoppdraget mangler nødvendige opplysninger for å kunne gjennomføres eller kontoforholdet eller betalingsinstrumentet i banken er opphørt eller sperret.

Betaler skal bli underrettet om avvisningen og hvis mulig, om grunnen til den og om fremgangsmåten for å rette eventuelle faktiske feil som ledet til avvisningen, med mindre annet er bestemt i eller i medhold av lov. Underretningen skal gis eller gjøres tilgjengelig for betaler på avtalt måte, straks og senest innenfor de frister som gjelder for godskriving av betalingsmottakerens konto. Banken kan kreve gebyr for underretningen dersom avvisningen skyldes betalers forhold.

Et betalingsoppdrag som er avvist regnes som ikke mottatt.

Dersom banken gjennomfører dekningskontroll og det ikke er dekning på kontoen på belastningsdag, kan banken uten hensyn til bestemmelsene foran, i inntil fem påfølgende virkedager forsøke å belaste kontoen (med dekningskontroll).

Banken kan nekte å gjennomføre transaksjoner dersom det foreligger saklig grunn, f.eks. ved begrunnet mistanke om at transaksjonen har sammenheng med en straffbar handling, eller det er nødvendig for at banken skal kunne oppfylle plikter i lov, bestemmelser i medhold av lov, pålegg fra offentlig myndighet eller domstol eller sanksjonsregelverk, herunder forbud mot betalingsformidling av pengespill som ikke har norsk tillatelse. Med sanksjonsregelverk menes enhver lov, forskrift, regulering, bestemmelse eller påbud som omhandler handelsmessige, økonomiske eller finansielle sanksjoner, restriktive tiltak eller blokader som er utstedt eller vedtatt av den norske stat, FN, EU, USA eller Storbritannia, samt eventuelt annen nasjonal eller overnasjonal myndighet som banken finner det nødvendig å ta hensyn til.

#### **18. Kansellering av betalingsoppdrag**

Betaler kan ikke kansellere et betalingsoppdrag etter at det er mottatt av banken. For betalingsoppdrag som skal gjennomføres på en senere dag, kan betaler likevel kansellere betalingsoppdraget inntil utgangen av virkedagen før den avtalte betalingsdagen.

Et betalingsoppdrag kan heller ikke kanselleres dersom banken etter anmodning fra kontohaver har eller kan anses å ha bekreftet overfor mottaker at betalingen vil bli gjennomført.

Fullmakter til enkeltstående betalingstransaksjoner som skal iverksettes av eller via betalingsmottakeren, kan ikke kanselleres etter at kontohaver har meddelt sitt samtykke til transaksjonen til betalingsmottakeren eller betalingsfullmektigen. Transaksjoner som skal iverksettes på grunnlag av direkte debiteringstjenester kan likevel kanselleres innen utgangen av virkedagen før den avtalte belastningsdagen.

For kansellering/tilbakekall av sjekker gjelder reglene i sjekkloven.

Dersom betalingsoppdraget kanselleres er banken ikke ansvarlig for eventuell forsinkelsesrente, inkassogebyrer med videre som betalingsmottaker krever på grunn av kanselleringen.

For bestemte typer betalingsoppdrag kan det fremgå av vilkårene at betaleren ikke kan kreve kansellering/endring, eller det kan gjelde avvikende regler for kansellering for enkelte betalingstjenester, se vilkårene for disse.

Det kan påløpe gebyr dersom kunden ønsker bankens bistand med forsøk på å kansellere/endre ut over gjeldende frister.

## 19. Bankens ansvar for utføring av betalingsoppdrag

Banken er ansvarlig overfor kontohaver for korrekt gjennomføring av betalingstransaksjonen, med mindre banken kan dokumentere at mottakerens bank har mottatt beløpet innen utløpet av overføringstiden. Er banken ansvarlig, skal den uten ugrunnet opphold overføre beløpet for betalingstransaksjonen til kontohaver og eventuelt gjenopprette tilstanden på kontohavers konto slik den ville vært om den mangelfullt gjennomførte betalingstransaksjonen ikke hadde funnet sted, herunder dekke kontohavers rentetap og andre kostnader. Bankens ansvar omfatter også gebyrer og renter kontohaver må betale som følge av at en betalingstransaksjon ikke er blitt korrekt gjennomført.

Bankens ansvar etter avsnittet over er betinget av at kontohaver reklamerer uten ugrunnet opphold etter at kontohaver ble oppmerksom på forholdet, og senest 13 måneder etter betalingstransaksjonen skulle vært gjennomført. Ved kontohavers reklamasjon skal banken umiddelbart forsøke å spore betalingstransaksjonen og snarest melde fra til kontohaver om utfallet. Hvis kontohaver hevder at en betalingstransaksjon ikke er korrekt gjennomført, påhviler det banken, eventuelt betalingsfullmektigen der det er relevant, å bevise at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller andre feil.

Banken er ikke ansvarlig for å gjennomføre betalingstransaksjoner dersom det kan medføre brudd på lov, bestemmelser i medhold av lov, pålegg fra offentlig myndighet eller domstol eller sanksjonsregelverk, herunder forbud mot betalingsformidling av pengespill som ikke har norsk tillatelse.

Ved utføring av betalingsoppdrag til eller fra utlandet er banken ikke forpliktet til å gjennomføre betalingstransaksjoner dersom en korrespondentforbindelse eller dens medhjelper ikke vil gjennomføre transaksjonen eller betalingsmottakers bank avviser transaksjonen.

Forsinkelse eller manglende gjennomføring av betalingstransaksjonen etter at beløpet er korrekt overført til betalingsmottakers bank er et forhold mellom mottaker og dennes bank.

Før øvrig vises til reglene om bankens ansvar i finansavtaleloven §§ 3-49, 3-50, 4-28, 4-29 og 4-33.

## 20. Feilaktig godskriving av konto eller belastning av for lite beløp. Retting

Dersom kontoen er feilaktig godskrevet eller ved en feil er belastet med for lite beløp, og dette skyldes feil hos banken, en annen bank eller en av bankenes medhjelpere, kan feilen rettes ved å belaste eller etterbelaste kontoen innen utløpet av tredje virkedag etter at godskrivingen skjedde. Bankens adgang til retting av feil gjelder ikke dersom godskriving av kontoen er skjedd i samsvar med oppdrag fra en tredjeperson. Hvis godskrivingen har sammenheng med straffbart forhold fra kontohavers side, eller fra en annen som har rett til å disponere kontoen, kan banken foreta retting også etter tredagersfristen. Ved slik feil vil banken varsle kontohaver uten ugrunnet opphold, med mindre feilen er blitt rettet slik at det ikke er noen reell mulighet for at kontohaver har fått uriktige opplysninger om disponibelt beløp på kontoen.

At banken ikke har adgang til å foreta retting ved belastning av kontoen etter ovenstående, er ikke til hinder for at banken kan kreve tilbakesøking eller etterbelastning etter alminnelige regler.

## 21. Feilaktig belastning av konto

Hvis banken ved en feil har belastet kontoen, skal den uten ugrunnet opphold godskrive kontoen for et tilsvarende beløp. Ved slik feil vil banken varsle kontohaver uten ugrunnet opphold, med mindre feilen er blitt rettet slik at det ikke er noen reell mulighet for at kontohaver har fått uriktige opplysninger om disponibelt beløp på kontoen. Banken skal videre erstatte rentetap og annet direkte tap som er oppstått ved den feilaktige belastningen. For eventuelt indirekte tap svarer banken etter alminnelige erstatningsregler.

## 22. Tilbakebetaling der eksakt beløp ikke var godkjent

Kontohaver kan kreve tilbakebetaling av det fulle beløpet inkludert renter for en betalingstransaksjon iverksatt av eller via betalingsmottakeren hvis kontohaver kan påvise at:

- kontohaver ikke har godkjent det eksakte beløpet for betalingstransaksjonen, og
- beløpet oversteg hva kontohaver med rimelighet kunne ha forventet ut fra sitt tidligere bruksmønster, vilkårene i rammeavtalen og omstendighetene for øvrig.

Slik rett til tilbakebetaling gjelder likevel ikke dersom kontohavers samtykke til betalingstransaksjonen ble gitt direkte til banken og kontohaver, når det er relevant, ble varslet om den fremtidige betalingstransaksjonen minst fire uker før forfallsdagen.

Kontohaver må fremsette krav om eventuell tilbakebetaling senest åtte uker etter belastningsdagen. Innen ti dager etter mottak av kravet om tilbakebetaling, skal banken enten tilbakeføre det fulle beløpet inkludert renter for betalingstransaksjonen eller gi et begrunnet avslag på kravet med opplysning om adgangen til å bringe saken inn for Finansklagenemnda.

## 23. Plikter ved bruk av betalingsinstrument

Betalingsinstrumentene er personlige og skal ikke overdras eller på annen måte overlates til eller brukes av andre enn den de er utstedt til. Kontohaver må aktsomt påse at uvedkommende ikke får tilgang til betalingsinstrumentene og vise aktsomhet ved oppbevaring av mobiltelefon, annen digital enhet eller annet utstyr som betalingsinstrumentet er knyttet til eller dersom kunden lar andre bruke slik enhet.

Kontohaver skal bruke betalingsinstrumenter i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk. Kontohaver skal også følge de til enhver tid gjeldende regler og instruksjoner om bruk, oppbevaring, vern om koder og personlig sikkerhetsinformasjon (for eksempel BankID), fremgangsmåte for varsel om tap og uberettiget tilegnelse/bruk mv.

Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte personlig kode og/eller annen sikkerhetsinformasjon knyttet til betalingsinstrumentet. De personlige kodene/sikkerhetsinformasjonen må ikke røpes eller tilgjengeliggjøres for noen, heller ikke overfor politiet, banken, disponenter, familiemedlemmer eller verger. For øvrig skal kodene/sikkerhetsinformasjonen ikke brukes under slike forhold at andre kan se eller gjøre seg kjent med dem. Personlig kode/sikkerhetsinformasjon skal huskes. Dersom kodene likevel må skrives ned, skal det gjøres på en slik måte at andre enn kontohaveren ikke kan forstå hva notatet gjelder. Slikt notat må ikke oppbevares nært til betalingsinstrumentet eller enheter, herunder mobiltelefon, digital enhet eller annet utstyr som betalingsinstrumentet er knyttet til.

Kontohaver skal varsle banken eller bankens utpekte medhjelper uten ugrunnet opphold dersom kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget bruk eller tilegnelse av personlig kode/sikkerhetsinformasjon, betalingsinstrumentet og/eller mobiltelefon, digital enhet eller annet utstyr som betalingstjenestene er knyttet til, ved uberettiget kontotilgang, at uvedkommende har fått kjennskap til personlig kode, og/eller annen personlig sikkerhetsinformasjon, eller på uautorisert bruk. Kontohaver skal benytte de varslingsmuligheter banken har stilt til disposisjon, og for øvrig bistå på en slik måte at betalingsinstrumentet eller kontoen så raskt som mulig blir sperret.

Når varselet er mottatt, skal banken straks hindre enhver videre bruk av betalingsinstrumentet. Banken skal gi kunden en bekreftelse på at varsling er gitt og tidspunktet for dette samt sørge for at kontohaver i 18 måneder fra underretning er gitt kan dokumentere å ha foretatt slik varsling. Banken vil ikke kreve vederlag for slik varsling.

Kontohaver skal uten ugrunnet opphold melde fra til banken dersom betalingsinstrumentet eller mobiltelefon, annen digital enhet eller annet utstyr som betalingsinstrumentet er knyttet til kommer til rette.

#### **24. Feil fra kontohavers side ved utføring av betalingsoppdrag**

Har banken gjennomført et betalingsoppdrag til det kontonummer som kontohaver har angitt i betalingsoppdraget, skal den anses å være korrekt gjennomført av banken med hensyn til hvem som er rett betalingsmottaker. Dette gjelder selv om kunden i tillegg til kontonummeret har oppgitt ytterligere opplysninger. Kontohaver skal følge bankens anvisninger om forsiktighet og egenkontroll, og innrette seg etter varslinger om sikkerhetsbrudd, feil eller annet som banken gir.

Banken har ikke ansvar for feil gjort av kontohaver da betalingsoppdraget ble gitt, for eksempel feil mottakerkonto, feil KID-nummer eller lignende. Banken er heller ikke ansvarlig dersom kontohaver bevisst har oversett en særskilt varslingsordning etablert for å hindre slik feilbruk. Det samme gjelder tap som skyldes forsettlig eller grovt uaktsom feilbruk fra kontohavers side.

Selv om banken ikke er ansvarlig for at en betalingstransaksjon ikke er blitt gjennomført korrekt, skal banken likevel treffe rimelige tiltak for å få beløpet tilbakeført. Banken kan kreve gebyr av kontohaver for slik bistand.

Er det ikke mulig å få tilbakeført beløpet skal banken etter skriftlig forespørsel fra kontohaver gi kontohaver alle opplysninger som banken har tilgang til, og som er relevante for å få beløpet tilbakeført.

#### **25. Ansvar ved ikke godkjente betalingstransaksjoner mv.**

En betalingstransaksjon anses som godkjent bare dersom betaleren har gitt sitt samtykke til betalingstransaksjonen (enten før eller etter at transaksjonen ble gjennomført) på den måten som er avtalt mellom kontohaver og banken. Dette gjelder også dersom samtykke til betalingstransaksjonen er gitt via betalingsmottakeren eller en betalingsfullmektig. Banken er ansvarlig for tap som skyldes en ikke godkjent betalingstransaksjon med mindre annet følger av bestemmelsene nedenfor.

Kontohaver svarer med en egenandel på inntil kr 450 for tap ved ikke godkjent betalingstransaksjon som skyldes tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av et betalingsinstrument. Kontohaver svarer likevel ikke med en slik egenandel hvis kontohaver ikke kunne ha oppdaget tapet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelsen på forhånd, og heller ikke har opptrådt svikaktig.

Kontohaver svarer for hele tapet ved ikke godkjent betalingstransaksjon dersom tapet skyldes at kontohaver ved grov uaktsomhet har unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser etter punktet "*Plikter ved bruk av betalingsinstrument*" ovenfor. Dersom betalingstransaksjonen har skjedd ved bruk av et elektronisk betalingsinstrument, svarer kontohaver likevel bare med inntil kr 12000.

Dersom tapet skyldes at kontohaver forsettlig har misligholdt en eller flere av sine forpliktelser etter punktet "*Plikter ved bruk av betalingsinstrument*" ovenfor, slik at kontohaver måtte forstå at misligholdet kunne innebære en nærliggende fare for at betalingsinstrumentet kunne bli misbrukt, skal kontohaver bære hele tapet.

Kontohaver svarer ikke for tap som skyldes bruk av tapt, stjålet eller uberettiget tilegnet betalingsinstrument etter at kontohaver har varslet banken i samsvar med punktet "*Plikter ved bruk av betalingsinstrument*" ovenfor. Kontohaver er heller ikke ansvarlig for tap hvis banken ikke har sørget for at kontohaver kan foreta slik varsling, ikke har krevd sterk kundeautentisering der kontohaver har initiert betalingstransaksjonen, eller hvis kontohaver ikke kunne ha oppdaget tapet, tyveriet eller den uberettigede tilegnelsen på forhånd.

Dersom kontohaver har opptrådt svikaktig svarer kontohaver uansett for hele tapet.

Dersom kontohaver nekter for å ha godkjent en betalingstransaksjon, skal bruken av betalingsinstrumentet ikke i seg selv anses som tilstrekkelig bevis for at kontohaver har samtykket til transaksjonen, eller for at kontohaver har opptrådt svikaktig eller forsettlig eller grovt uaktsomt unnlatt å oppfylle en eller flere av sine forpliktelser i denne avtalen. Det er banken, eventuelt betalingsfullmektigen der det er relevant, som må bevise at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og at systemet ikke er rammet av teknisk svikt eller annen feil. Banken, eventuelt betalingsfullmektigen der det er relevant, skal legge frem eventuell dokumentasjon for å kunne bevise at det foreligger svikaktig opptreden, forsett eller grov uaktsomhet fra kundens side.

Kontohavers ansvar etter dette punkt kan reduseres etter reglene i finansavtaleloven § 4-31.

#### **26. Reklamasjon. Tilbakeføring**

Bestrider kontohaver å ha godkjent en betalingstransaksjon, skal banken, eventuelt betalingsfullmektigen der det er relevant, dokumentere at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller annen feil.

Bestrider kontohaveren å ha ansvar for en ikke godkjent betalingstransaksjon etter ansvarsreglene over, skal banken straks og senest innen utgangen av den påfølgende virkedagen tilbakeføre beløpet og erstatte rentetap fra belastningstidspunktet, forutsatt at kontohaveren setter fram krav om tilbakeføring uten ugrunnet opphold etter at denne ble kjent med forholdet, og senest 13 måneder etter belastningstidspunktet. Plikten til tilbakeføring gjelder ikke dersom kontohaveren skriftlig har erkjent ansvar for belastningen, eller banken har rimelige grunner til mistanke om svik og innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse fra kontohaveren har anlagt søksmål eller brakt saken inn for Finansklagenemnda. Blir saken avvist av nemnda eller en domstol, løper en ny frist på fire uker, fra den dagen banken ble kjent med avvisen.

Dersom kontohaver mistenker at han kan ha blitt utsatt for et straffbart forhold i forbindelse med belastningen, kan banken kreve at kontohaver anmelder forholdet til politiet.

Kontohaver skal gi banken en skriftlig redegjørelse om forholdene ved enhver tapssituasjon.

Dersom det etter tilbakeføring blir klart at kontohaver likevel er ansvarlig for belastningen, kan banken foreta retting ved å gjenbelaste kontoen.

## 27. Motregning

Banken kan ikke motregne i innestående på konto eller i midler som banken har fått til disposisjon for å gjennomføre betalingsoppdrag, unntatt for forfalte krav som springer ut av kontoavtalen. Videre kan banken motregne mot innestående på konto krav som er oppstått som følge av et straffbart forhold som kontohaver utfører eller medvirker til, med mindre kravet er ervervet fra en tredjepart. Banken kan utøve tilbakeholdsrett (sperre konto) på samme vilkår som for motregning.

Bestemmelsen over er ikke til hinder for retting av feilaktig godskriving eller at det etter ellers gjeldende rettsregler stiftes frivillig eller tvungen sikkerhetsrett i innskudd.

## 28. Midlertidig opphør av bankens plikter (force majeure)

Bankens plikter etter denne avtalen – herunder utbetalings- og belastningsplikten – opphører midlertidig dersom det inntreder usedvanlige omstendigheter utenfor bankens kontroll og som banken ikke med rimelighet kunne forutse eller unngå følgene av. Det samme gjelder forhold som skyldes plikter som er pålagt banken i eller i medhold av lov.

Usedvanlige omstendigheter er blant annet, men ikke begrenset til, mangel eller feil i strømforsyning, data- eller kommunikasjonssystemer eller annen elektronisk kommunikasjon, offentlig myndighets inngripen, naturkatastrofe, krigshandling, terrorhandling, sabotasje, vandalisme (inkludert datavirus og hacking), streik, blokade, boikott, lockout, og/eller nasjonale eller internasjonale sanksjoner.

## 29. Konto som ikke brukes. Foreldelse

Er det gått mer enn 24 måneder siden siste transaksjon, avregning av renter ikke medregnet, skal banken gi melding om kontoen i rekommandert brev til kontohaverens eller arvingenes sist kjente adresse, eller på annen måte innhente bekreftelse fra disse om at meldingen er mottatt. Meldingen skal angi at banken har rett til å si opp kontoen, når foreldelsesfristen etter foreldelsesloven § 4 begynner å løpe, når fristen vil løpe ut og hva som kreves for å avbryte fristen.

Nødvendige kostnader for å komme i kontakt med kontohaveren eller arvingene kan belastes kontoen. Dersom saldo i kontohavers favør på kontoen er lavere enn kostnaden med å sende varselet ved rekommandert brev, kan banken i stedet sende varselet i ordinær forsendelse til kontohaver.

## 30. Endring av kontoavtalen

Er partene enige om det, kan kontoavtalen endres. Endringen skjer i utgangspunktet på samme måte som ved inngåelse av ny avtale, men er bindende uten kontohavers signatur.

Kontohaver anses å ha passivt samtykket til endringen hvis kontohaver ikke varsler banken skriftlig om det motsatte innen det foreslåtte iverksettingstidspunktet for nye vilkår. Dersom kontohaver ikke varsler banken skriftlig, blir kontohaver bundet av de nye vilkårene.

Endring av kontoavtalen til kontohavers skade kan tidligst settes i verk to måneder etter at banken har sendt skriftlig varsel til kontohaver om endringen. Endring som ikke er til kontohavers skade, kan settes i verk straks.

Forslag til endring av kontoavtalen skal varsles kontohaver. I varselet skal banken opplyse om:

- forslaget til endring
- at kontohaver for å ikke bli bundet av de nye vilkårene ved passivt samtykke må varsle banken skriftlig om det motsatte innen det foreslåtte iverksettingstidspunktet
- at kontohaver har rett til å si opp avtalen straks og vederlagsfritt før iverksettingstidspunktet for nye vilkår
- hvorvidt varselet også gjelder oppsigelse hvis kontohaver ikke aksepterer endringen
- begrunnelse dersom varselet gjelder avtalens bestemmelser om renter, gebyrer og andre kostnader.

Om endringer i renter, gebyrer og andre kostnader se punktet "*Renter og renteberegning. Kostnader ved å opprette, disponere eller avvikle kontoen*" ovenfor.

## 31. Kontohavers oppsigelse og heving av avtalen

Kontohaveren kan til enhver tid si opp kontoavtalen, eventuelt enkelte betalingstjenester knyttet til en konto, med mindre annet særskilt er avtalt for den enkelte konto eller betalingstjeneste. Ved oppsigelse av kontoforholdet skal kontohaver normalt få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter og tilbakebetalt forholdsmessig del av eventuelt forhåndsbetalt gebyr, men med fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. Ved uttak av større beløp, kan banken likevel kreve forhåndsvarsel av hensyn til egen kontantbeholdning eller av sikkerhetsmessige grunner. Ved Kontohavers oppsigelse mindre enn seks måneder etter at kontoavtalen eller den enkelte konto eller betalingstjeneste har trådt i kraft, kan det påløpe gebyr for oppsigelse.

Kontohaver kan heve avtalen dersom det foreligger vesentlig mislighold fra bankens side. Krav om heving må fremsettes innen rimelig tid etter at kontohaveren ble eller burde ha blitt klar over hevingsgrunnen.

Ved oppsigelse fra kontohaver etter varsel fra banken om endringer i kontoavtalen til skade for kontohaver eller ved kontohavers heving, skal kontohaveren normalt få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter og uten fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. Kontohaver skal i så fall også få tilbakebetalt en forholdsmessig del av eventuelt forhåndsbetalt gebyr.

## 32. Bankens oppsigelse av avtalen

Banken kan skriftlig si opp avtalen med minst to måneders varsel dersom det foreligger saklig grunn og det ikke er avtalt bindingstid for innskuddet. Ved slik oppsigelse fra bankens side skal kontohaveren normalt få utbetalt pengene på kontoen med påløpte renter, tilbakebetalt forholdsmessig del av eventuelt forhåndsbetalt gebyr, og uten fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet.

Som saklig grunn regnes i alle tilfeller:

- det er gått mer enn 24 måneder siden siste transaksjon når godskriving av renter ikke medregnes
- kontohaver med hensikt har brukt kontoen til ulovlige formål, se også punktet "*Bankens heving av avtalen*" nedenfor
- kontohaver har gitt uriktige opplysninger for å få konto eller tjenester og de korrekte opplysningene ville ha ført til avslag fra banken
- kontohaver ikke lenger er lovlig bosatt innenfor EØS
- kontohaver ikke aksepterer bankens forslag til endring av avtalen

Ved saklig grunn etter bokstav b) og c) kan banken si opp kontoavtalen med øyeblikkelig virkning. Forhold som utgjør saklig grunn til oppsigelse kan etter omstendighetene også være grunn til sperring, heving og/eller avvikling, se kontoavtalens øvrige punkter. Sperring kan utøves uten hensyn til frist for iverksettelse ved oppsigelse og/eller rettefrist ved heving.

Tilsvarende oppsigelsesrett gjelder for avtale om særlige tjenester knyttet til en konto.

### 33. Bankens heving av avtalen

Banken kan sperre og/eller heve avtalen ved vesentlig mislighold fra kontohaverens side.

Som vesentlig mislighold regnes i alle tilfeller at:

- banken har gjort det klart for kontohaver at fremlegging av opplysninger eller nødvendig dokumentasjon er en forutsetning for å kunne vurdere om kontohaver skal gis et tilbud om avtale på angitte vilkår, og det senere påvises at kontohaver bevisst har tilbakeholdt eller forfalsket opplysninger eller nødvendig dokumentasjon
- det blir åpnet konkurs eller gjeldsforhandling etter konkursloven hos kontohaver
- kontohaver har handlet klart i strid med redelighet og god tro, hvor også andre tjenesteytere i samme konsern som banken kan heve sine avtaler med kontohaver dersom dette er saklig begrunnet.

Banken skal varsle kontohaver skriftlig om hevingen. Grunnen til hevingen og hevingens virkning skal opplyses og kontohaver skal gis en frist på to uker til å rette forholdet dersom forholdet kan rettes. Fristen gjelder i alle tilfeller ikke dersom kontohaver har tilbakeholdt eller forfalsket opplysninger eller handlet i strid med redelighet og god tro.

Banken kan sperre og/eller straks heve avtalen med øyeblikkelig virkning hvis banken har begrunnet mistanke om at kontohaver benytter kontoen eller bankens tjenester på en måte eller til et formål som er ulovlig for kontohaver eller banken, herunder bruk av kontoen har sammenheng med en straffbar handling. Det samme gjelder hvis banken får kjennskap til eller har begrunnet mistanke om at kontohaver eller noen kontohaver svarer for har latt andre benytte kontoen på slik måte.

Tilsvarende hevingsrett gjelder for avtale om særlige tjenester knyttet til kontoforholdet.

### 34. Avvikling

Uten hensyn til ellers gjeldende regler om oppsigelse og heving kan banken sperre og/eller avvikle kontoavtalen dersom det er nødvendig for at banken skal kunne oppfylle plikter i lov eller i medhold av lov, pålegg fra offentlig myndighet eller domstol, eller sanksjonsregelverk, jf. punktet "*Bankens ansvar for utføring av betalingsoppdrag*" ovenfor.

Dersom kontohaver ikke gir tilfredsstillende opplysninger til banken, jf. punktet "*Kontoopprettelse mv. – legitimasjon*", eller kundetiltak etter bankens vurdering ikke kan gjennomføres, kan banken avvikle, herunder sperre, kontoavtalen med øyeblikkelig virkning.

Tilsvarende rett til sperring og/eller avvikling gjelder for avtale om særlige tjenester knyttet til kontoforholdet.

Banken skal varsle kontohaver skriftlig. Varselet skal om mulig gis før sperring og/eller avvikling iverksettes. Dersom banken på grunn av faktiske eller rettslige forhold er forhindret i å varsle, skal banken varsle kontohaver straks hindringen er bortfalt, med mindre det åpenbart er unødvendig å varsle på dette tidspunktet.

Banken skal gi kontohaver en begrunnelse, med mindre lov eller regler gitt i medhold av lov eller pålegg fra offentlig myndighet eller domstol er til hinder for det.

Ved kontohavers død har banken rett til å sperre konto og betalingstjenester og bringe kontoavtalen til opphør.

### 35. Klage - Tvisteløsning – Finansklagenemnda

Ved behov for å klage kan kontohaver kontakte banken via bankens hjemmesider eller post. Mer informasjon om reklamasjon og klage og bankens klagerutiner finnes på bankens hjemmesider.

Klager på tredjeparts tjenester rettes til tredjepart.

Oppstår det tvist mellom kontohaveren og banken, kan kontohaver bringe saken inn for Finansklagenemnda for uttalelse når nemnda er kompetent i tvisten og kontohaver har saklig interesse i å få nemndas uttalelse. Banken kan bringe inn for nemnda tvist om urettmessig belastning av konto eller betalingsinstrument.

Henvendelser til Finansklagenemnda sendes Finansklagenemnda, Postboks 53, Skøyen 0212 Oslo, tlf. 23 13 19 60. For nærmere informasjon og klageskjema se [www.finkn.no](http://www.finkn.no).

### 36. Om bankens virksomhet, tillatelser og tilsynsmyndighet

Handelsbanken NUF er den norske filialen av Svenska Handelsbanken AB (publ.), og driver bankvirksomhet med konsesjon fra svenske myndigheter. Som norsk filial er Handelsbanken NUF under tilsyn både av Finansinspektionen i Sverige og Finanstilsynet i Norge, og er registrert i det norske Foretaksregisteret. Forbrukertilsynet og Markedsrådet fører også tilsyn med at bestemmelser gitt i eller i medhold av finansavtaleloven følges av Handelsbanken NUF. For informasjon om hvordan tilsynsmyndighet kan kontaktes se tilsynsmyndighets hjemmeside eller benytt postadresse.

Finansinspektionen: [www.fi.se](http://www.fi.se) Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 Stockholm  
Finanstilsynet: [www.finanstilsynet.no](http://www.finanstilsynet.no) Finanstilsynet, Postboks 1187 Sentrum, 0107 Oslo  
Forbrukertilsynet: [www.forbrukertilsynet.no](http://www.forbrukertilsynet.no) Forbrukertilsynet, Postboks 2862 Kjørbekk, 3702 Skien

Handelsbanken NUFs virksomhet med mottak av innskudd, kontohold og ytelse av betalingstjenester er bl.a. regulert i finansforetaksloven, betalingssystemloven og finansavtaleloven. Disse lovene er elektronisk tilgjengelig på [www.lovdata.no](http://www lovdata.no).

Handelsbanken NUF er ikke merverdiavgiftspliktig for finansielle tjenester slik det er definert i merverdiavgiftsloven, som for eksempel finansieringstjenester og utføring av betalingsoppdrag.

### 37. Innskuddsgaranti

Kvalifiserte innskudd i Handelsbanken NUF er dekket med inntil 2 millioner kroner pr. innskyter.

Med kvalifiserte innskudd menes innskudd fra privatpersoner, foretak, foreninger og ideelle organisasjoner. Offentlige og finansielle institusjoner er unntatt fra dekning. Eksempler på finansielle institusjoner som er unntatt fra dekning er banker, forsikringsforetak, pensjonsforetak, verdipapirforetak, verdipapirfond o.l. Individuelle pensjonsordninger og kollektive tjenestepensjonsordninger er likevel omfattet.

Beløpsgrensen på 2 millioner kroner kan økes i inntil 12 måneder for innskudd som skyldes særlige livshendelser som arv, skilsmisse, forsikringsutbetalinger, salg av bolig o.l. Det skal gjøres fradrag for innskyterens eventuelle gjeld til banken, dersom gjelden er forfalt til betaling og banken har rett til slik motregning etter alminnelige rettsregler. Utbetaling fra innskuddsgarantiordningen skal i utgangspunktet skje innen en uke etter at innskuddet har blitt utilgjengelig, for eksempel fordi banken er satt under offentlig administrasjon.

Handelsbanken NUF er medlem av både den svenske og den norske innskuddsgarantiordningen som er regulert av svensk lag (1995:1571) om innsättningsgaranti og den norske finansforetakloven kapittel 19 med forskrift. De første 100.000 euro dekkes av den svenske ordningen. Resten av den norske. Se <https://www.bankenessikringsfond.no/>.

### 38. Informasjon til forbrukerkunder om betalingskontoer

Kontohaver som er forbruker mottar årlig informasjon fra banken om påløpte gebyrer og rentesatser i tilknytning til betalingskontoer, samt rentevilkår og priser for alternative kontoer som banken tilbyr. Informasjon om bankens tilbud og priser er også tilgjengelig på bankens nettsider.

### 39. Bytte av betalingskonto til ny bank for forbrukerkunder

Dersom kontohaver ønsker å åpne betalingskonto i ny bank må kontohaver kontakte ny bank og gi denne banken fullmakt til å utføre bankbytte. Fullmakten kan begrenses til å omfatte enkelte innbetalinger, faste betalingsoppdrag og direktebelastningsfullmakter (avtalegiro). eFaktura blir tilgjengelig i ny bank så snart kontoforholdet med ny bank er etablert. Kontohaver skal kunne angi til ny bank fra hvilken dato faste betalingsoppdrag og avtalegiro betalinger skal kunne utføres. Datoen kan ikke være tidligere enn seks virkedager etter at den nye banken har mottatt nødvendige opplysninger om kontohaver og har bekreftet at kontoforholdet er etablert. Oversikt over faste betalingsoppdrag og avtalegirooppdrag, utført inntil 13 måneder tilbake i tid, kan sendes ny bank. En slik oversikt skal i så fall sendes fra den nåværende banken senest fem virkedager etter at nåværende bank har fått instruksjonen kontohaver har gitt.

## Avtalevilkår for digital bank - forbruker. Del E av kontoavtalen

### 1. Kort beskrivelse av tjenesten

Med digital bank menes elektroniske kommunikasjonskanaler hvor banktjenester tilbys, for eksempel nettbank, mobilbank, herunder applikasjon (app) på digitale enheter, eller kontofon. Med digital enhet menes for eksempel mobiltelefon, datamaskin, nettbrett, smartklokke eller annet digitalt utstyr.

Avtalen gir kontohaver mulighet til å bruke digital bank for å inngå avtaler med banken, disponere kontoer, motta og innhente opplysninger om kontoforholdet og andre tjenester, motta elektroniske fakturaer mv. Kundedialogen angir hvilke funksjoner som er tilgjengelige i den enkelte kanal og instruerer kontohaver hvordan tjenesten brukes.

### 2. Kontoavtaler og priser

Avtalevilkårene for digital bank suppleres av brukerveiledning for digital bank, herunder kundedialogen i tjenesten, samt bankens Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester. Ved motstrid går Avtalevilkår for digital bank foran Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester.

Kostnader ved å opprette, ha og bruke digital bank fremgår av bankens gjeldende prisliste, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte.

### 3. Krav til sikkerhet og datasystem

Kontohaver skal benytte oppdatert programvare, herunder operativsystem, nettleserprogram og annen programvare for sikker kommunikasjon med banken samt antivirusprogramvare. For øvrig skal kontohaver følge bankens til enhver tid gjeldende instruksjoner og sikkerhetsråd.

### 4. Kode og sikkerhetsprosedyre

I forbindelse med eller etter avtaleinngåelse får kontohaver en personlig kode og/eller annen sikkerhetsinformasjon og eventuelt utstyr for supplerende sikkerhetsprosedyre for å bruke digital bank. Kontohaver skal bruke dette i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk. Dersom digital bank er knyttet til mobiltelefon, digital enhet eller annet utstyr, skal kontohaver aktsomt påse at uvedkommende ikke får tilgang til kontohavers digital bank.

Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte personlig kode og/eller annen sikkerhetsinformasjon. De personlige kodene/sikkerhetsinformasjonen må ikke røpes eller tilgjengeliggjøres for noen, heller ikke overfor politiet, banken, disponenter, familiemedlemmer eller verger. For øvrig skal kodene/sikkerhetsinformasjonen ikke brukes under slike forhold at andre kan se eller gjøre seg kjent med dem. Personlig kode/sikkerhetsinformasjon skal huskes. Dersom kodene likevel må skrives ned, skal det gjøres på en slik måte at andre enn kontohaveren ikke kan forstå hva notatet gjelder. Slikt notat må ikke oppbevares nært til enheter, herunder mobiltelefon, digital enhet eller annet utstyr, som digital bank er knyttet til.

Kontohaver skal varsle banken eller bankens utpekte medhjelper uten ugrunnet opphold dersom kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget bruk eller tilegnelse av personlig kode/sikkerhetsinformasjon eller mobiltelefon, digital enhet eller annet utstyr som digital bank er knyttet til eller uberettiget kontotilgang. Kontohaver skal benytte de varslingsmuligheter banken har stilt til disposisjon, og for øvrig bistå på en slik måte at sikkerhetsinformasjonen, digital bank eller kontoen så raskt som mulig blir sperret.

Når varselet er mottatt, skal banken straks hindre enhver videre bruk av digital bank. Banken skal gi kontohaver en bekreftelse på at varselet er gitt og tidspunktet for dette samt sørge for at kontohaver i 18 måneder fra underretning er gitt, kan dokumentere å ha foretatt slik underretning. Banken vil ikke kreve vederlag for slik varsling.

Kontohaver skal straks melde fra til banken dersom mobiltelefon, digital enhet eller annet utstyr som digital bank er knyttet til, kommer til rette.

### 5. Inngåelse av elektroniske avtaler og distribusjon av elektronisk informasjon

Kontohaver kan bestille banktjenester og inngå avtaler om disse gjennom digital bank. Det fremgår i digital bank hvilke avtaler det er mulig å inngå på denne måten og hvordan dette skal gjøres.

Banken vil sende informasjon som gjelder kontohavers innskudd og betalingstjenester, for eksempel bevegelser på konto og varsel om endringer i rentesats, kostnader mv., til kontohavers digital bank.

## 6. Disponering av egne kontoer

Med mindre annet er avtalt, kan digital bank benyttes til å disponere over alle kontoer der banken har registrert vedkommende som kontohaver. Dette gjelder også for kontoer som opprettes etter inngåelse av denne avtale.

Ved disponering av konto ved bruk av digital bank, kan kontoen ikke belastes ut over den til enhver tid gjeldende belastningsgrense. Belastningsgrensen angis i digital bank og kan endres på den måte banken har anvist.

Kontohaver skal ikke gi noen andre rett eller mulighet til å disponere over eller få tilgang til kontoen eller kontoopplysninger ved bruk av kontohavers digitale bank.

## 7. Disponering av tredjepersons konto

Etter avtale med banken kan kontohaver benytte digital bank for å disponere tredjepersons konto i banken. Vedkommende tredjeperson må i så fall gi kontohaver (disponenten) fullmakt til dette samt inngå avtale med banken om at hans/hennes konto skal kunne disponeres på denne måten.

Når tredjepersons konto disponeres ved kontohavers digital bank, gjelder den beløpsgrense som til enhver tid er fastsatt for disponentens (kontohavers) digital bank, og disponenten vil få mulighet til å inngå avtale om AvtaleGiro på vegne av tredjeperson. Dersom banken tilbyr dette, kan kontohaver benytte fullmaktjenester for å disponere tredjepersons konto hvor det er lagt til rette for det.

## 8. Fullmakttjenester levert av banken

Dersom banken tilbyr det kan kontohaver, eventuelt disponent, via digital bank benytte seg av betalingsfullmakttjenester og/eller kontoinformasjons tjenester (fullmakttjenester). Bankene vil på forespørsel fra kontohaver gjennomføre betalingsfullmakttjeneste og/eller kontoinformasjons tjeneste og behandle nødvendige opplysninger for gjennomføring av tjenesten(e). Med «banken» menes i dette punkt bankens rolle som tilbyder av fullmakttjenester. Med «kontotilbyder» menes i dette punkt annen bank hvor kontohaver har betalingskonto.

Kontohaver skal normalt benytte den innloggingsmetode og autentiseringsløsning som kontotilbyder har tildelt kontohaver. Bankene skal kommunisere på en sikker måte med kontotilbyder og sikre at kontohavers personlige sikkerhetsinformasjon ikke er tilgjengelig for andre enn utstederen av den personlige sikkerhetsinformasjonen og kontohaver selv, innenfor bankens kompetanseområde som fullmektig.

Kontoinformasjons tjenester innebærer at kontohaver via banken som opplysningsfullmektig, får tilgang til opplysninger fra en eller flere angitte betalingskontoer i andre banker (kontotilbydere). Kontohaver samtykker til at banken henvender seg til kontotilbyder på vegne av kontohaver og ber om å få utlevert nødvendig informasjon. Bankene er uten ansvar for at kontoinformasjonen som innhentes fra kontotilbyder er korrekt og oppdatert. Kontohaver kan når som helst velge å avslutte innhenting av kontoinformasjon slik at samtykke til innhenting av kontoinformasjon fra annen kontotilbyder opphører.

Betalingsfullmakttjenester innebærer at kontohaver via banken som betalingsfullmektig, kan initiere betalinger fra betalingskonto hos kontotilbyder. Et oppdrag om betalingsinitiering anses mottatt av banken på det tidspunktet banken mottar alle opplysningene som er nødvendig for å gjennomføre initieringen. For øvrig gjelder generelle vilkår punkt 14 tilsvarende så langt den passer. Når banken har mottatt et oppdrag, vil banken meddele betalingsoppdraget til kontotilbyder, som vil iverksette betalingstransaksjonen. Ved vellykket initiering vil kontohaver få en bekreftelse fra banken på at betalingen er korrekt initiert hos kontotilbyder med en referanse for oppdraget, beløpet betalingstransaksjonen gjelder, og når det er relevant, størrelsen på eventuelle gebyrer.

Ved betalingsfullmakttjenester er banken overfor kontohaver kun ansvarlig for betalingsfullmakttjenesten, ikke for gjennomføringen av betalingstransaksjonen. Det er kontotilbyder som vil iverksette og utføre betalingen og som har ansvar for dette. Bekreftelsen på initiering nevnt ovenfor er derfor kun en bekreftelse på vellykket initiering, ikke på at betalingen er gjennomført.

Kontohavers tilbakeføringskrav som følge av at en betalingstransaksjon ikke er gjennomført korrekt eller ikke er autorisert må rettes til kontotilbyder. Kontotilbyderen skal umiddelbart tilbakeføre beløpet for den manglende eller mangelfulle betalingstransaksjonen til kontohaver og eventuelt gjenopprette tilstanden på kontoen slik den ville ha vært om betalingstransaksjonen ikke hadde funnet sted. Bankene som betalingsfullmektig skal i den forbindelse beviset at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og ikke rammet av teknisk svikt eller annen feil.

Dersom kontohaver via banken har initiert en betalingstransaksjon fra betalingskonto hos en annen kontotilbyder, kan kontohaver ikke kansellere betalingsoppdraget etter at samtykke til transaksjonen er meddelt banken.

## 9. Utføring av betalinger

Banken har ansvar for utføring av et betalingsoppdrag fra det tidspunkt den elektroniske dialogen i digital bank har bekreftet at betalingsoppdraget er mottatt.

Ved betaling av regning/faktura skal det referansenummer som identifiserer regningen/fakturaen hos mottaker (KID, fakturanummer/kundenummer eller lignende) oppgis, dersom dette finnes. Hvis KID ikke oppgis, kan kontohaver risikere at betalingen blir avvist.

Banken kan avvise betalingsoppdraget dersom det er saklig grunn for det, blant annet dersom ordren ikke er gitt i samsvar med veiledningen som gis i tjenesten. Systemets kundedialog vil angi årsaken til avvisingen.

Betalingsoppdrag som skal utføres på en bestemt dag, ved utløpet av en bestemt periode eller på den dagen da betaleren stiller betalingsmidler til rådighet, kan kontohaver registrere i digital bank slik at den blir belastet på den dag kontohaver angir (avtalt belastningsdag). Betalingsoppdraget anses da mottatt av banken den avtalte belastningsdagen hvis dette er en virkedag, og ellers den påfølgende virkedag.

Dersom kontohaver ikke ønsker at banken skal gjennomføre et betalingsoppdrag, kan kontohaver til og med dagen før avtalt belastningsdag, kansellere oppdraget ved bruk av funksjoner i digital bank eller ved henvendelse til banken. Dersom oppdraget kanselleres er banken ikke ansvarlig for eventuell forsinkelsesrente, inkassogebyrer med videre som betalingsmottaker krever på grunn av stansingen.

Banken vil overføre beløpet angitt i betalingsoppdraget til betalingsmottakerens bank senest innen utløpet av virkedagen etter at betalingsoppdraget anses mottatt.

Nærmere regler om utføring av betalinger, herunder overføringstid og bankens ansvar i tilfelle forsinkelse fremgår av Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester.

## 10. Elektronisk faktura

### 10.1 Avtale om eFaktura

Kontohaver kan inngå avtale med banken om å motta eFaktura i digital bank. eFakturaen vil i så fall erstatte ordinær papirfaktura.

Kontohaver aksepterer gjennom digital bank om kontohaver ønsker eFaktura. Ved avtale om eFaktura får kontohaver tildelt en unik eFakturaadresse. Dersom banken tilbyr det, kan kontohaver velge «alias» som kontohaver kan benytte istedenfor tildelt unik eFakturaadresse. Den unike eFakturaadressen (eventuelt valgt alias) kan kontohaver oppgi til fakturautstedere som tilbyr å sende eFaktura.

Kontohaver kan i digital bank reservere seg mot å få eFaktura fra bestemte fakturautstedere.

Har kontohaver avtale om digital bank eller liknende tilgang med flere norske banker, gjelder avtalen om eFakturatjenesten for alle banker som tilbyr eFakturatjenesten. Kontohaver kan når som helst gjennom bank, og med virkning også for eventuell digital bank i de øvrige bankene, gi melding om at kontohaver ikke lenger ønsker å benytte eFakturatjenesten.

Har kontohaver avtale om digital bank med flere norske banker, får kontohaver tilgang til sine eFakturaer hos alle bankene som tilbyr eFaktura og som er registrert på kontohavers fødselsnummer. Når kontohaver har betalt eFakturaen i en av sine banker, vil opplysninger om den betalte eFakturaen være tilgjengelig hos denne. Dersom det tilbys, kan kontohaver i tillegg anmode om visning av behandlede eFaktura utført i andre banker og visning av hvilken bank eFakturaer er blitt behandlet. Dersom kontohaver sier opp avtalen om digital bank uten samtidig å si opp eFakturatjenesten, vil eFakturaer

fortsett bli sendt til kontohavers digital bank i øvrige banker.

Med formål å distribuere eFakturaene til kontohavers digital bank(er), vil kontohavers navn, fødselsnummer, eFakturaadresse og nødvendige kontaktopplysninger bli lagret i et koblingsregister. Opplysningene i koblingsregisteret kan utleveres til banker eller bankers medhjelpere som har behov for disse opplysningene for å kunne distribuere eFakturaen fra fakturautsteder til kontohavers digital bank(er). Fakturautsteders bank kan også gi fakturautsteder opplysninger om kontohavers navn og nødvendige kontaktopplysninger. Kontohavers fødselsnummer vil bare bli utlevert til fakturautsteder som har behandlingsgrunnlag etter personopplysningsloven til å bruke fødselsnummeret for identifisering av sine kunder i forbindelse med utstedelse av faktura og innbetaling av pengekrav. Har kontohaver digital bank i flere banker, kan kontohaver selv velge hvilken bank kontohaver vil kontakte for eventuelle påståtte feil ved behandling av opplysninger om kunden i koblingsregisteret.

Banken er uten ansvar for innholdet i eFakturaen og pengekravet. Banken har heller ingen innflytelse på hvilken person som fakturautsteder mener er adressat for kravet.

#### 10.2 Fakturaer mottatt i sikker digital postkasse levert av tredjepart

Kontohaver kan få overført bestemte fakturaer/betalingskrav fra sin sikre digitale postkasse for presentasjon og behandling som elektronisk faktura i digital bank dersom kontohaver benytter en sikker digital postkasse samt har avtale med banken om denne tjenesten. Kontohaver kan gjøre dette selv om kontohaver ikke har inngått avtale med banken om eFaktura.

### 11. Feil fra kontohavers side ved utføring av betalingsoppdraget

Har banken gjennomført, eller ved betalingsfullmaktjeneste initiert, en betalingstransaksjon, til det kontonummer som kontohaver har angitt i betalingsoppdraget, skal den anses å være korrekt gjennomført, eller ved betalingsfullmaktjeneste initiert, av banken med hensyn til hvem som er rett betalingsmottaker. Dette gjelder selv om kunden i tillegg til kontonummeret har oppgitt ytterligere opplysninger. Kontohaver skal følge bankens anvisninger om forsiktighet og egenkontroll, og innrette seg etter varslinger om sikkerhetsbrudd, feil eller annet som banken gir.

Banken har ikke ansvar for feil gjort av kontohaver da betalingsoppdraget ble gitt, for eksempel feil mottakerkonto, feil KID-nummer eller lignende. Det samme gjelder tap som skyldes forsettlig eller grovt uaktsom feilbruk fra kontohavers side.

## Generelle vilkår for AvtaleGiro - betaler. Del E av kontoavtalen

### 1. Kort beskrivelse av AvtaleGiro

AvtaleGiro er en tjeneste hvor kontohaver gir sin bank en fullmakt til å belaste kontohavers konto for overføring til betalingsmottakers konto for kontrollerte betalingskrav i AvtaleGiro-ordningen.

Bare betalingskrav (regninger) fra betalingsmottakere som kontohaver har gitt sin bank en fullmakt til å gjennomføre (AvtaleGiro-fullmakt), omfattes av tjenesten. Kun betalingsmottakere som kontohaver har opprettet slik fullmakt for, kan sende betalingskravet til kontohavers bank.

Senest tre kalenderdager før regningene skal betales, vil det bli sendt melding til kontohaver med informasjon om hvilke regninger som skal betales og hva regningene gjelder. Kontohaver kan til og med innen utløpet av virkedagen før betaling skal skje, stanse betalingen.

### 2. Avtaleinngåelse

Avtalevilkårene for AvtaleGiro suppleres av bankens Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester. Ved motstrid går Avtalevilkårene for AvtaleGiro foran Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester.

Kostnader ved å opprette, ha og bruke AvtaleGiro fremgår av bankens gjeldende prislister, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte.

### 3. AvtaleGiro-fullmakt

For hver betalingsmottaker som skal omfattes av AvtaleGiro, skal kontohaver avgi en særskilt fullmakt (AvtaleGiro-fullmakt) til banken. For samme betalingsmottaker kan det gis flere AvtaleGiro-fullmakter dersom kontohaver ønsker det og betalingene gjelder krav av forskjellig art. På forespørsel vil banken gi kontohaver informasjon om hvilke betalingsmottakere som er tilsluttet ordningen.

I en AvtaleGiro-fullmakt skal minst angis kontoen som skal belastes samt betalingsmottakers navn, adresse og kontonummer samt høyeste belastningsgrense og det tidsrom belastningsgrensen knytter seg til. Ved avgivelse av en AvtaleGiro-fullmakt må det oppgis et kundeidentifikasjonsnummer (KID) fra et nyere betalingskrav som AvtaleGiro-fullmakten omfatter.

En AvtaleGiro-fullmakt kan tilbakekalles, sperres og endres av kontohaver ved skriftlig melding til banken. Et tilbakekall, en sperring eller en endring skal være gjennomført senest påfølgende virkedag etter at kontohavers meddelelse er mottatt av banken. Banken kan ikke endre en AvtaleGiro-fullmakt uten samtykke fra kontohaver, med unntak av betalingsmottakers kontonummer og kundeidentifikasjonsnummer (KID). Oppdatering av kreditors navn som følge av navneendring, fusjon eller fisjon anses ikke som endring av AvtaleGiro-fullmakten, og kan fritt gjennomføres av banken. Ved fusjon skal kontohaver varsles om endringen.

Banken skal sørge for at kontohaver har en oversikt over avgitte AvtaleGiro-fullmakter. Oversikten vil normalt finnes i nettbanken.

### 4. Bruk av betalingsinformasjon

Kontohaver samtykker i at nødvendige opplysninger om kontohaver og AvtaleGiro-fullmakten kan gis til betalingsmottaker og betalingsmottakers bank. Opplysningene vil gjøre det mulig for betalingsmottaker å fremsette betalingskrav mot kontohaver gjennom AvtaleGiro-systemet og sikre korrekt identifisering av mottatte betalinger.

Kontohaver samtykker videre i at banken på bakgrunn av informasjon om hans øvrige betalinger, foreslår hvilke kreditorer AvtaleGiro-tjenesten kan benyttes for.

## 5. Melding til kontohaver

Kontohaver vil bli sendt melding om forestående betalinger senest tre kalenderdager før belastning av kontohavers konto skal finne sted, med mindre annet er uttrykkelig avtalt. Meldingen skal være skriftlig og minst inneholde opplysninger om betalingsmottaker, beløpets størrelse, hva betalingen gjelder og tidspunktet for belastning av kontohavers konto (betalingsdag). Det kan avtales at meldingen fra bestemte betalingsmottakere kan sendes som SMS-melding til kontohavers mobiltelefon eller som ordinær e-post.

Som alternativ til å motta melding før hver belastning, kan kontohaver motta en samlet melding for flere, like store belastninger frem i tid, likevel ikke lengre frem enn for 12 måneder. Betalingsmottaker vil opplyse om det benyttes slik samlet melding. Meldingen skal inneholde de samme opplysninger som beskrevet i første ledd. Ved endringer i noen av opplysningene i den samlede meldingen, vil kontohaver få ny melding om dette.

Kontohaver skal på grunnlag av tilsendt melding kontrollere at opplysningene er i overensstemmelse med kontohavers noteringer og avgitte AvtaleGiro-fullmakter. Kontohaver bør ta kontakt med banken uten ugrunnet opphold for å rette opp eventuelle uoverensstemmelser.

## 6. Stansing av enkeltstående betalinger (kansellering)

Dersom kontohaver ikke ønsker at banken skal gjennomføre en enkeltstående betaling som fremgår av tilsendt melding, kan kontohaver til og med innen utløpet av virkedagen før varslet belastningsdag, kreve betalingen stanset (stoppet). Stansing skjer på den måte som er avtalt (for eksempel ved elektroniske medier) eller ved henvendelse til banken.

Dersom betalingen stanses, er banken ikke ansvarlig for eventuell forsinkelsesrente, inkassogebyrer med videre som betalingsmottaker krever på grunn av stansingen.

## 7. Nærmere om gjennomføringen av betalingen

Innenfor rammen av AvtaleGiro-fullmakten, vil banken gjennomføre en betaling ved å belaste kontohavers konto på varslet belastningsdag. Selv om det i en AvtaleGiro-fullmakt er angitt betalingskravets art, vil banken ikke kontrollere hva betalingen gjelder.

Betalingen vil bli overført til betalingsmottakerens bank senest innen utløpet av virkedagen etter at oppdraget anses mottatt, jfr. Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester.

## 8. Avvisning av oppdrag

Betalingen vil ikke bli gjennomført dersom betalingskravet ligger utenfor fastsatte rammer i AvtaleGiro-fullmakten eller dersom kontohaver har stanset (stoppet) betalingen.

Banken vil kontrollere om det er dekning på konto for det beløp som skal belastes. Dersom det ikke er dekning på kontoen på varslet belastningsdag, vil banken enten avvise oppdraget straks, eller i de påfølgende 4 virkedager forsøke å belaste kontoen (med dekningskontroll). Ved flere betalingskrav eller oppdrag som skal belastes samme dag, har banken intet ansvar for i hvilken rekkefølge betalingene blir belastet kontoen, eventuelt hvilke betalinger som ikke blir gjennomført på grunn av manglende dekning.

Hvis betalingen ikke gjennomføres av årsaker som nevnt ovenfor, vil kontohaver bli meddelt dette av banken og få tilbud om annen betalingsmåte (for eksempel få tilsendt giroblankett). Informasjon om annen betalingsmåte gis av banken. Banken vil også informere kontohaver dersom betalingsmottaker annullerer betalingskravet.

## 9. Tilbakebetaling av gjennomført betalingstransaksjon

Kontohaver kan kreve tilbakebetaling av det fulle beløpet for en AvtaleGiro-belastning hvis kontohaver kan påvise at det eksakte beløpet for betalingstransaksjonen ikke var godkjent og beløpet oversteg hva kontohaver med rimelighet kunne ha forventet ut fra sitt tidligere bruksmønster, vilkårene i rammeavtalen og omstendighetene for øvrig.

Slik rett til tilbakebetaling gjelder likevel ikke dersom kontohaver, når det er relevant, ble varslet om den fremtidige betalingstransaksjonen minst fire uker før forfallsdagen.

Kontohaver må fremsette krav om eventuell tilbakebetaling senest åtte uker etter belastningsdagen. Innen ti dager etter mottak av kravet om tilbakebetaling, skal banken enten tilbakeføre det fulle beløpet og rentetapet for betalingstransaksjonen eller gi et begrunnet avslag på kravet med opplysning om adgangen til å bringe saken inn for Finansklagenemnda.

## Avtalevilkår for BankID

### 1. Kontaktinformasjon til utsteder

Banken benytter Bankenes ID-tjeneste som fellesutsteder (Trusted Service Provider) for BankID.

For spørsmål knyttet til Bankenes ID-Tjeneste, se bankens websider.

Når disse vilkårene ber deg om å varsle Banken, finner du kontaktinformasjon på bankens websider eller nettbank.

For sperring av BankID eller andre spørsmål om denne avtalen, ta kontakt med banken. Kontaktinformasjon finnes på bankens websider eller nettbank.

Varsler fra Banken vil skje direkte ved hjelp av elektronisk kommunikasjon som e-post, SMS, eller postkasse i digital bank.

### 2. Om avtalen

Denne avtalen inneholder vilkårene mellom deg og Banken din. De forklarer hva BankID er og dine plikter som BankID-bruker. Les avtalen nøye, og ta kontakt med Banken din om det er noe du lurer på.

BankID er en felles løsning som driftes av banknæringen i Norge. En BankID utstedt av én bank, kan brukes hos andre banker og nettsteder fordi felles regler ligger til grunn. **For at BankID skal være en trygg løsning, er det viktig at du holder din BankID personlig, beskytter utstyret og passordet du har for å benytte BankID, og sier fra til Banken din hvis du er usikker på om andre kan ha fått tilgang til din BankID. Se pkt. 4.**

Banken din kan kreve at du har et kundeforhold i Banken for å utstede BankID til deg.

### 3. Kort beskrivelse av tjenesten

BankID er en elektronisk legitimasjon og signeringsløsning som utstedes til deg av Banken din. Du kan benytte BankID hos norske banker, til å legitimere deg på offentlige og private nettsteder og signere avtaler digitalt på nettet.

BankID benyttes ved hjelp av en app, kodebrikke eller et kodekort, et fast passord og ditt fødselsnummer. Har du opprettet BankID Mobil, vil sikkerhetselementene bestå av en kommunikasjon mellom brukerstedet og din telefon, og en fast tallkode. BankID kan også benyttes som app på din smarttelefon, hvor du benytter tastelås eller biometri til å bekrefte en innlogging eller signering, i tillegg til ditt faste passord der dette kreves.

### 4. Oppbevaring, sikkerhet og sperring av BankID

#### 4.1 Plikter til hvordan beskytte din BankID

For å beskytte din BankID mot misbruk, skal du ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte dine passord, koder, kodebrikke, mobilen og andre digitale enheter du har for å benytte BankID. Dette betyr for eksempel at du:

- ikke må gi fra deg BankID-passordet eller engangskoder til noen, heller ikke familiemedlemmer, verger, Banken, BankID eller politiet. Du må herunder ta alle rimelige forholdsregler for at ingen andre kan se ditt BankID-passord eller engangskoder når du taster det inn.
- må oppbevare kodebrikken din på et egnet sted, slik at den ikke ligger åpent tilgjengelig. Hvis du har med deg kodebrikken utenfor hjemmet, må du sørge for at den ikke er tilgjengelig for andre.
- må velge et sterkt passord som ikke brukes andre steder. Du finner råd om hvordan lage sterke passord på nettvett.no. Bytt passord hvis du er usikker på om andre kan passordet ditt.
- må huske ditt BankID-passord. Om du likevel må skrive ned ditt passord, skal det gjøres på en slik måte at andre enn deg ikke kan forstå hva passordet er til. Passordet skal ikke legges sammen med kodebrikken eller annet utstyr og enheter.
- må bruke sunn skepsis når du benytter BankID-passord eller koder, særlig hvis du mottar lenker på epost, SMS eller sosiale medier som krever at du taster inn BankID-passord og koder. Ikke skriv inn ditt BankID-passord eller koder dersom du er usikker på nettsiden eller om avsender av lenke virkelig er den som den utgir seg for å være.

Husk at du aldri muntlig eller skriftlig, for eksempel over telefon, epost eller SMS, skal oppgi BankID-passord eller engangskoder. Dette gjelder også overfor noen som utgir seg for å være for eksempel Banken din, BankID eller politiet.

#### 4.2 Varsel til Banken ved tap eller mistanke om tap av BankID

Du skal straks varsle Banken hvis du blir oppmerksom på eller får mistanke om at

- andre – inkludert ektefelle/partner eller andre familiemedlemmer – vet ditt BankID-passord
- du har mistet din kodebrikke
- du har blitt frastjålet din kodebrikke.
- du har mistet eller har blitt frastjålet din mobil eller annet utstyr du har for å benytte BankID, slik at Banken kan undersøke om din BankID har blitt misbrukt.
- noen har misbrukt din BankID.

Du vil ikke bli belastet for Bankens kostnader ved utstedelse av ny BankID etter melding om tap, med mindre det foreligger spesielle forhold på din side, f.eks. gjentatte meldinger om tap.

### 5. Bankens sikkerhet og sperring av BankID

#### 5.1 Sperring ved tap eller mistanke om tap av BankID

Ved melding om tap fra deg, skal Banken:

- straks sperre din BankID, og
- skriftlig bekrefte overfor deg at meldingen er mottatt og at din BankID er sperret.

#### 5.2 Bankens sperring

Banken din kan på eget initiativ sperre BankID, når Banken har rimelig grunn til å tro at:

- andre enn deg kan benytte din BankID.
- du ikke har overholdt denne avtalen.
- du ikke vil klare å overholde denne avtalen.

Ved eventuell sperring fra Bankens side skal Banken varsle deg og opplyse om grunnen til sperring og hvordan du eventuelt kan få sperringen opphevet.

### 6. Ansvar

#### 6.1 Ansvar generelt

Hvis du uaktsomt eller forsettlig bryter vilkårene i denne avtalen, kan du være ansvarlig for tap som påføres Banken din eller andre, herunder finansforetak og andre BankID-brukersteder.

Hvis Banken uaktsomt eller forsettlig bryter vilkårene i denne avtalen, kan Banken være ansvarlig for tap som påføres deg, med mindre du har opptrådt svikaktig.

#### 6.2 Ansvar etter finansavtaleloven

Når BankID brukes til å godkjenne betalinger eller til å signere avtaler om finansielle tjenester, vil finansavtaleloven regulere ditt og Bankens ansvar. Brudd på pliktene i denne avtalen kan også påberopes av andre ytere av finansielle tjenester, når det skal vurderes om du har ansvar for en ikke godkjent betalingstransaksjon eller misbruk av elektronisk signatur etter finansavtaleloven.

### 7. Opphør av avtalen

Du kan uten forhåndsvarsel si opp avtalen om BankID. Oppsigelse sendes Banken din på avtalt måte. Banken vil deretter sperre din BankID.

Banken kan si opp avtalen dersom du misligholder denne avtalen, blant annet dersom du bryter plikten til å ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte dine passord, koder, utstyr, mobilen og andre digitale enheter du har for å benytte BankID, og det er rimelig grunn til å tro at tilsvarende mislighold vil skje igjen.

Oppsigelse fra Banken skal ha fire ukers varsel og grunnen til oppsigelsen skal opplyses. Banken kan med øyeblikkelig virkning heve avtalen ved vesentlig mislighold fra din side eller dersom du har opptrådt i strid med redelighet og god tro overfor Banken din eller andre BankID-brukersteder. Grunnen til hevingen skal opplyses.

Ved oppsigelse og heving kan Banken sperre din BankID umiddelbart, som beskrevet i pkt. 5.2.

Banken kan også si opp avtalen uten særskilt varsel hvis kundeforhold avsluttes.

### 8. Priser og prisinformasjon

Pris for BankID fremgår av Bankens prisliste eller opplyses på annen egnet måte.

### 9. Behandling av personopplysninger

Banken din er behandlingsansvarlig, og vil behandle dine opplysninger i henhold til personvernreglene (GDPR). For mer opplysninger, se her [www.bankid.no/privat/personvern-og-regler/](http://www.bankid.no/privat/personvern-og-regler/)

**10. Endringer i avtalen**

Denne avtalen kan ved to ukers varsel endres av Banken når Banken har legitime grunner til slike endringer. Dette omfatter endringer i priser, endringer på grunn av endret funksjonalitet eller endringer som kommer som følge av lov. Dersom endringen er til skade for deg, så som prisøkning, vil Banken varsle deg to måneder før endringen trer i kraft.

Dersom sikkerhetsmessige forhold gjør det nødvendig, kan Banken uten forhåndsvarsel begrense bruksområdet for BankID og foreta andre endringer i sikkerhetsprosedyrer eller lignende. Banken skal snarest mulig etter endringen varsle deg om dette.

**11. Tvisteløsning**

Oppstår det tvist mellom deg og Banken knyttet til denne avtalen om BankID, kan du bringe saken inn for Finansklagenemnda for uttalelse når nemnda er kompetent i tvisten og du har saklig interesse i å få nemndas uttalelse. Banken kan bringe inn for nemnda tvist om bruk av BankID der den er benyttet til å autentisere betalingstransaksjoner.

Dersom BankID er benyttet til å godkjenne en betalingstransaksjon som du bestrider å ha godkjent, er det egne regler i finansavtaleloven om hva du må gjøre og om den aktuelle bankens plikter. Nærmere informasjon om hva du bør gjøre i et slikt tilfelle kan du også finne i kontoavtalen mellom deg og den aktuelle banken.

Henvendelser til Finansklagenemnda sendes Finansklagenemnda, Postboks 53, Skøyen 0212 Oslo, tlf. 23 13 19 60. For nærmere informasjon se [www.finkn.no](http://www.finkn.no).



DET KONGELIGE BARNE-, LIKESTILLINGS-  
OG INKLUDERINGSDEPARTEMENT

Angreskjema til bruk ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler av finansielle tjenester (bokmål) side 1 av 2.  
Dette skjemaet er obligatorisk ifølge forskrift om opplysningsplikt og angrerett av 20. juni 2014 fastsatt av Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet med hjemmel i lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerttloven) § 33.

**DU HAR 14 DAGERS (EV. 30 DAGERS) UBETINGET ANGRERETT**

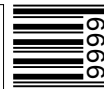
Etter angrerttloven kan du som hovedregel gå fra avtaler som du har inngått med den næringsdrivende uten at dere har møttes fysisk (jernsalg), for eksempel e-post, telefon, vanlig post, og avtaler som du har inngått med den næringsdrivende ved dørsalg, messesalg, gatesalg mv. **(utenom faste forretningslokaler).** Du kan bruke angrertten innen 14 dager fra avtalen er inngått og du har mottatt alle opplysninger som angrerttloven krever og på den måten som loven krever. Ved fjernsalg av livsforsikring og individuell pensjonsordning (IPS) er fristen 30 dager. Salg utenom faste forretningslokaler av livsforsikring og IPS følger hovedregelen om 14 dagers angrertt. Du trenger ikke oppgi noen grunn for at du bruker angrertten.

**Du må gi den næringsdrivende melding om bruk av angrertten innen fristen.** Det kan du gjøre på hvilken som helst måte. Det anbefales at du bruker dette skjemaet. Du har overholdt fristen dersom du har sendt meldingen innen fristens utløp (for eksempel postlagt angreskjemaet, sendt den per fax, e-post, via nettbank o.l.). Du bør sørge for at du kan dokumentere dette.

|                                                                    |                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Fylles ut av den næringsdrivende</b>                            |                                                    |
| Den næringsdrivendes navn<br><b>Handelsbanken</b>                  | Organisasjonsnr.<br><b>009711 71324</b>            |
| Adresse<br><b>Postboks 1342 Vika, 0113 OSLO</b>                    |                                                    |
| Telefonnr.<br><b>22397000</b>                                      | E-postadresse<br><b>firmapost@handelsbanken.no</b> |
| Kundens fødselsdato<br><b>07.02.1988</b>                           | Avtalenr./Referansenr.                             |
| Hva slags tjenester                                                |                                                    |
| Avtalen ble inngått den (dato)                                     | Angreskjemaet ble levert (dato)                    |
| <b>Fylles ut av forbrukeren og sendes til den næringsdrivende.</b> |                                                    |
| Angreskjema er mottatt den _____ (dato)                            |                                                    |
| Navn _____                                                         |                                                    |
| Adresse <b>Odvar Solbergs Vei 156 0973 Oslo</b>                    |                                                    |
| Telefonnr. privat _____ jobb _____ mobil _____                     |                                                    |
| E-postadresse <b>anoopyadav@msn.com</b>                            |                                                    |
| Dato _____                                                         | Underskrift _____                                  |

Hvor det er inngått en rammeavtale etterfulgt av separate operasjoner eller oppdrag, gjelder angrerttloven bare for den innledende rammeavtalen. Et eksempel kan være at du ved fjernsalg inngår avtale om nettbank. For nettbankavtalen gjelder opplysnings- og angrerttreglene, men ikke for de etterfølgende betalingsoppdragene.





### Angrefristens utgangspunkt

Fristen regnes fra det tidspunkt avtalen er inngått, ved livsforsikringsavtaler fra du har fått melding om at avtalen er inngått. Du må også ha mottatt alle opplysninger som angrerettloven krever, og på den måten angrerettloven krever. Angrerettloven angir i § 28 (<http://www.lovdata.no>) hvilke forhåndsopplysninger som skal gis ved fjernsalg. Opplysninger om loven kan du få hos den næringsdrivende, Forbrukerrådet (<https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2015/09/veileder-angrerett-2017.pdf>) eller du kan lese den på nettet: <http://www.lovdata.no>. Dersom du foretar flere separate transaksjoner av samme type med mindre enn ett års mellomrom, uten at det foreligger noen innledende avtale om tjenesten, gjelder opplysningsplikten bare for den første transaksjonen.

Noen finansielle tjenester har skattemessige fordeler. Bruker du angreretten, vil du ikke kunne kreve slike skattemessig fradrag. F.eks. ved låneavtaler vil du ikke kunne kreve fradrag for annet enn eventuelle netto betalte renter samt for etableringsgebyrer o.l. Dersom du benytter angreretten ved f.eks. BSU og IPS vil du ikke kunne kreve fradrag for innskuddet.

Ved *fjernsalg* skal du ha de fullstendige avtalevilkårene i rimelig tid på forhånd, jf. angrerettloven § 30. Hvis avtalen inngås på din oppfordring, og det brukes en fjernkommunikasjonsmetode som ikke gjør det mulig å gi avtalevilkår og forhåndsopplysninger før avtaleinngåelsen, skal den næringsdrivende oppfylle sine forpliktelser straks etter at avtalen er inngått. Med fjernsalg menes avtaler som inngås helt uten at du og den næringsdrivendes representant møtes ansikt til ansikt, f.eks. avtaler inngått på Internett, ved e-post, telefon, faks, SMS eller ved vanlig post. For å regnes som fjernsalg etter loven må avtalen inngås ved en organisert ordning for salg eller tjenesteyting.

Forhåndsopplysninger og avtalevilkår skal gis skriftlig på papir eller et annet varig medium som du rår over (som f.eks. e-post som kan skrives ut eller som lagres automatisk på forbrukerens harddisk). Ved salg utenom faste forretningslokaler krever angrerettloven at den næringsdrivende gir deg de opplysningene som er nevnt i angrerettloven § 28 bokstav j) og k), på et varig medium du rår over. Med avtaler inngått utenom faste forretningslokaler menes f.eks. avtaler inngått på messer, gaten osv. Også avtaler inngått hjemme hos deg faller inn under loven, men bare dersom den næringsdrivendes representant kommer dit uten at du uttrykkelig har bedt om det eller det inngås avtaler utover det du hadde tenkt på da du ba den næringsdrivende om å komme hjem til deg.

### Oppgjør ved bruk av angreretten

Dersom du benytter angreretten, bortfaller partenes forpliktelser til å oppfylle avtalen. Dersom avtalen helt eller delvis er oppfylt av noen av partene, skal det skje en tilbakebetaling.

#### *Angrerett ved fjernsalg*

Tilbakeføring må du gjøre innen 30 dager etter at du har sendt meldingen om bruk av angreretten. På samme måte må den næringsdrivende innen 30 dager etter at de har mottatt melding om bruk av angreretten betale tilbake det vederlaget du har betalt for selve tjenesten.

**Den næringsdrivendes etableringsgebyr/depotgebyr o.l. vil du derimot ikke ha krav på å få tilbake.** Det samme gjelder beløp som du har betalt gjennom den næringsdrivende, men til andre, for eksempel til takstmann, tinglysningsgebyr og lignende. Dersom du har inngått en fjernsalgsavtale og uttrykkelig bedt om at avtalen påbegynnes før angreretten utløper, kan den næringsdrivende kreve vederlag for den tiden du har benyttet den finansielle tjenesten. Vederlaget må stå i rimelig forhold til omfanget av den tjenesten som allerede er levert sammenlignet med avtalens fulle oppfyllelse.

#### *Angrerett ved salg utenom faste forretningslokaler*

Den næringsdrivende må tilbakebetale det du har betalt innen 14 dager fra den næringsdrivende har mottatt meldingen om bruk av angreretten. Deretter må du tilbakebetale/ levere tilbake den ytelsen du har mottatt som ledd i avtalen innen rimelig tid. Dersom begge parter tilbakeføringsplikt gjelder penger, kan den næringsdrivende foreta nettooppgjør.

### Konsekvenser av ikke å bruke angreretten

Dersom du ikke benytter deg av angreretten, vil avtalen være bindende for begge parter slik den ble inngått. Men vær oppmerksom på at for en rekke avtaler vil du likevel ha adgang til å avslutte avtaleforholdet når som helst uavhengig av angrerettloven. Det er regulert i finansavtaleloven og forsikringsavtaleloven.

**Forbrukerrådet** kan gi veiledning om angrerett, tlf. 23 400 500. Internettadresse: (<https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2015/09/veileder-angrerett-2017.pdf>)