

Almennir skilmálar vegna viðskipta við Kviku banka hf.

1. Inngangur

- 1.1. Þessir almennu skilmálar gilda um öll viðskipti viðskiptavinar og Kviku banka hf., hér eftir nefndur „Kvika“ eða „bankinn“, og fjalla um réttindi og skyldur bæði viðskiptavinar og bankans.
- 1.2. Sérstakir skilmálar kunna að auki að gilda um einstakar tegundir viðskipta við bankann sem ganga þá framar þessum almennu skilmálum ef í milli ber. Viðskiptavinir bankans teljast hafa kynnt sér allar þær reglur og/eða skilmála sem gilda um viðkomandi viðskipti þegar þeir eiga viðskipti við bankann.
- 1.3. Semji viðskiptavinar og bankinn um frávík frá almennum eða sérstökum skilmálum bankans gengur það framar ákvæðum skilmálanna og gilda í þeim viðskiptum milli bankans og viðskiptavinar.
- 1.4. Þessir almennu skilmálar og aðrir sérstakir skilmálar eru aðgengilegir á heimasíðu bankans, www.kvika.is.

2. Breytingar á almennum skilmálum

- 2.1. Kviku er heimilt hvenær sem er að gera breytingar og fella úr gildi skilmála þessa einhliða og án fyrirvara ef þær eru til hagsbóta fyrir viðskiptavin eða varða atriði sem falla utan gildissviðs laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021. Slíkar breytingar taka gildi við birtingu þeirra á heimasíðu Kviku, www.kvika.is. Séu breytingarnar ekki til hagsbóta fyrir viðskiptavin og varða atriði sem falla undir gildissvið laga um greiðsluþjónustu, taka breytingarnar gildi að tveimur mánuðum liðnum frá tilkynningu til viðskiptavinar þar um. Geri viðskiptavinur ekki athugasemdir innan þess tíma telst hann hafa samþykkt breytingarnar. Sætti viðskiptavinur sig ekki við breytingu á skilmálum getur hann sagt upp viðskiptum sínum við bankann í samræmi við 14. kafla skilmála þessara.
- 2.2. Breytingar á öllum skilmálum bankans eru birtar á heimasíðu bankans, www.kvika.is. Eftir atvikum eru breytingar á skilmálum jafnframt tilkynntar viðskiptavini með tryggum hætti, s.s. með skilaboðum í netbanka, t.a.m. þegar gildandi lög kveða svo á um eða ef um er að ræða verulegar efnislegar breytingar að mati bankans.
- 2.3. Skilmálar þessir eru staðlaðir og verður ekki breytt af hálfu viðskiptavinar. Áritanir, útstrikanir, viðbætur eða annars konar breytingar sem viðskiptavinur gerir á þeim hafa ekki gildi gagnvart Kviku.

3. Stofnun viðskipta

- 3.1. Við umsókn um viðskipti óskar Kvika eftir ýmsum upplýsingum er varða hagi viðskiptavinar, meðal annars til að uppfylla kröfur laga og skal viðskiptavinur undirgangast áreiðanleikakönnun við upphaf viðskipta sbr. 10. kafla skilmála þessara. Um er að ræða m.a. upplýsingar um nafn, aðsetur, lögheimili, kennitölu, fjárhagslega stöðu og tilgang viðskipta við bankann. Öll samskipti bankans og viðskiptavinar byggja á þeim upplýsingum sem viðskiptavinur veitir bankanum. Allt tjón sem leiða kann af röngum, misvísandi eða villandi upplýsingum viðskiptavinar er á hans

ábyrgð. Viðskiptavinur skal upplýsa bankann um allar breytingar á upplýsingum sem hann hefur áður veitt án tafar.

- 3.2. Með því að sækja um og/eða eiga viðskipti við bankann samþykkja viðskiptavinir efni þessara almennu skilmála auk þeirra sérstöku skilmála sem kunna að gilda um viðkomandi þjónustupætti. Til umsókna um viðskipti geta m.a. talist útfyllt og undirrituð umsóknareyðublöð bankans, óformlegar umsóknir með tölvupósti og í gegnum síma og aðrar sambærilegar beiðnir viðskiptavina um viðskipti.
- 3.3. Bankinn getur neitað að stofna til viðskipta við einstaka aðila, einstaklinga eða lögaðila, nema lög mæli fyrir um annað. Bankanum ber almennt ekki skylda til að rökstyðja ákvörðun sína um synjun nema að lög mæli svo fyrir. Fallist aðili ekki á rökstuðning bankans getur hann beint kvörtun til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki, sjá nánar kafla 22. skilmála þessara.
- 3.4. Ákvæði skilmála þessa og annarra sérstakra skilmála bankans er falla undir gildissvið laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021 teljast hluti af rammamningi um greiðsluþjónustu milli viðskiptavinar og bankans.

4. Notkun netbanka og leyninúmera

- 4.1. Viðskiptavinir geta framkvæmt tiltekin viðskipti í gengum netbanka Kviku. Netbankinn er aðgengilegur á heimasíðu Kviku. Kvika áskilur sér einhliða rétt til að ákveða þá þjónustu sem er í boði í netbanka, sem og að breyta þjónustunni. Viðskiptavinur notar auðkenningu til að sanna á sér deili í netbanka.
- 4.2. Viðskiptavinur auðkennir sig við innskráningu í netbanka með persónubundnum öryggisþáttum t.d. rafrænum skilríkjum, notendanafni og lykilorði eða leyninúmeri, í samræmi við öryggiskröfur Kviku á hverjum tíma. Eftir að viðskiptavinur hefur skráð sig inn í netbanka með auðkenningu ber viðskiptavinur ábyrgð á og er bundinn af öllum aðgerðum sem framkvæmdar eru í netbankanum.
- 4.3. Til að skrá sig inn í netbankann skal viðskiptavinur ávallt opna netbankann eftir þeim leiðum sem Kvika tilgreinir og sannvotta/auðkenna sig með öruggum hætti í samræmi við kröfur Kviku. Viðskiptavini ber að gæta sérstakrar varúðar gagnvart fólkskum skilaboðum, t.d. SMS-skilaboðum eða tölvupósti með hlekk yfir meinta innskráningarsíðu netbankans, sem viðskiptavinur kann að fá send frá þriðja aðila, t.d. í þeim tilgangi að fá uppgefin persónubundin öryggisskilríki og/eða svíkja úr fé frá viðskiptavini. Kvika sendir viðskiptavinum ekki skilaboð með hlekk til innskráningar í netbanka. Kvika kann þó að senda viðskiptavini skilaboð með hlekk í kjölfar þess að viðskiptavinur hafi óskað eftir tilgreindri þjónustu frá Kviku. Skilaboð frá Kviku vísa þá til þeirrar þjónustu sem óskað hefur verið eftir. Fáir viðskiptavinur skilaboð með hlekk, án þess að hafa óskað eftir tilgreindri þjónustu frá Kviku, eru skilaboðin fólksk skilaboð og skal viðskiptavinur þá ekki smella á hlekkinn, svara skilaboðum eða auðkenna sig eftir þeim. Viðskiptavinur skal kynna sér leiðbeiningar og tilmæli Kviku um öryggisráðstafanir og fylgja þeim í hvívetna.
- 4.4. Viðskiptavinum bankans er óheimilt að láta öðrum í té persónubundna öryggisþætti sína og ber ábyrgð á því að gæta þess að enginn sjái þegar hann notar persónubundna öryggisþætti sína. Þá

skuldbinda viðskiptavinir sig til að breyta samstundis persónubundnum öryggisþáttum ef grunur leikur á því að einhver hafi fengið vitneskju um þá. Viðskiptavinur skal tilkynna bankanum um slíkan grun tafarlaust. Varðveiti viðskiptavinur ekki persónubundna öryggisþætti sína með örugum hætti eða í samræmi við framangreint telst það vera stórkostlega gáleysi af hans hálfu.

- 4.5. Viðskiptavinir bankans bera ábyrgð á þeim aðgerðum sem framkvæmdar eru með persónubundnum öryggisþáttum hans í netbanka Kviku eða óskað er eftir og þeim upplýsingum sem fengnar eru með notkun á persónubundnum öryggisþáttum hans óháð eðli aðgerða eða efni upplýsinga.
- 4.6. Viðskiptavinur skal án óparfa tafar tilkynna bankanum um það verði hann var við misnotkun eða óheimila notkun á netbanka. Viðskiptavinur skal ekki bera tjón sem hlýst af notkun netbanka ef bankinn hefur ekki gert viðeigandi ráðstafanir samkvæmt lögum um greiðsluþjónustu, vegna tilkynningarskyldu um greiðslumiðil sem hefur týnst, verið stolið eða notaður með óréttmætum hætti. Bankanum er heimilt, fyrirvaralaust og án tilkynningar, að loka aðgangi viðskiptavinar að netbanka eða takmarka notkun viðskiptavinar í netbanka, í heild eða að hluta, tímabundið eða varanlega, í eftirfarandi tilfellum: (a) ef grunur leikur á um óheimila eða sviksamlega notkun netbanka eða brot á reglum eða skilmálum bankans, (b) vegna uppfærslu skráa, kerfisbreytinga eða annarra tæknilegra ástæðna eða öryggisástæðna eða (c) ef bú viðskiptavinar er tekið til gjaldþrotaskipta, ef viðskiptavinur leitar nauðasamninga, greiðslustöðvunar, eða ef fyrir hendi eru aðrar sambærilegar ástæður. Viðskiptavini er gert viðvart eins fljótt og kostur er. Séu ástæður fyrir lokuninni ekki lengur fyrir hendi skal bankinn opna fyrir notkunina. Bankanum er heimilt að loka fyrir aðgang viðskiptavinar að netbanka ef aðgangur hans hefur verið óvirkur samfelld í 6 mánuði eða lengri tíma.
- 4.7. Kvika ber ekki ábyrgð á tjóni sem viðskiptavinur verður fyrir vegna rafræns þjófnaðar þriðja manns á bankagögnum og/eða öðrum upplýsingum hans, sbr. m.a. 20. gr. þessara skilmála.
- 4.8. Viðskiptavinur velur sér leyninúmer á reikning sem hann notar til staðfestingar á greiðslu í samskiptum við bankann, t.d. í netbankanum og hjá þjónustuveri bankans. Við val á leyninúmeri skal viðskiptavinur gæta þess að leyninúmerið sé ekki þess eðlis að auðvelt reynist að rekja það til viðkomandi viðskiptavinar. Viðskiptavinur skuldbindur sig til að upplýsa ekki óviðkomandi aðila um leyninúmerið. Með óviðkomandi aðila er átt við aðila sem ekki hefur heimild til að gefa greiðslufyrirmæli af reikningi viðskiptavinar í samræmi við skilmála þessa. Ef viðskiptavinur hefur ástæðu til að ætla að óviðkomandi aðili hafi fengið vitneskju um leyninúmerið skuldbindur viðskiptavinur sig til að tilkynna bankanum um það án tafar og breyta leyninúmerinu strax og hann verður þess var. Viðskiptavinur ber ábyrgð á öllum greiðslum og aðgerðum sem framkvæmdar eru með notkun leyninúmers

5. Umboð

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

6. Yfirlit

- 6.1. Reikningsyfirlit eru aðgengileg viðskiptavinum í netbanka Kviku. Viðskiptavinur getur óskað eftir að fá pappírskyfirlit send í pósti á heimasíðu bankans, www.kvika.is, með því að hringja í síma 540-3200, eða með því að senda tölvupóst á thjonusta@kvika.is. Um kostnað vísast í verðskrá bankans.
- 6.2. Viðskiptavinur skal yfirfara yfirlit yfir reikninga sína vel og kanna hvort færslur séu réttar.
- 6.3. Viðskiptavinur skal hafa samband við bankann svo fljótt sem auðið er komi í ljós færslur á reikningi hans sem hann hefur ekki framkvæmt sjálfur eða heimilað á annan hátt. Viðskiptavinur ber sjálfur ábyrgð á tjóni sínu vegna færslna sem hann hefur ekki framkvæmt sjálfur eða heimilað, nema slíkar færslur séu tilkomnar vegna saknæmrar háttsemi bankans. Um ábyrgð viðskiptavinar á notkun persónubundinna öryggisþátta og leyninúmera vísast til 4. kafla.
- 6.4. Mistök af hálfu viðskiptavinar sem leiða til þess að greitt er inn á rangan reikning verða ekki leiðréttar af bankanum án samþykkis móttakanda greiðslu. Slík mistök eru á ábyrgð viðskiptavinar.
- 6.5. Kviku er skylt að endurgreiða viðskiptavinum þær fjárhæðir sem bankinn sannanlega tekur ranglega út af reikningum hans.
- 6.6. Kvika áskilur sér rétt til að bakfæra færslur sem færðar eru fyrir augljós mistök, t.d. ef sama fjárhæð er fyrir mistök færð tvisvar, eða upplýsingar um móttakanda greiðslu eru slegnar rangt inn. Þá áskilur bankinn sér rétt til bakfærslu í þeim tilvikum sem samningur bankans við önnur fjármálafyrirtæki kveður á um slíka skyldu.
- 6.7. Viðskiptavinur ber að fara vel yfir upplýsingar áður en greitt er inn á reikning þriðja aðila, hvort sem greiðsla er framkvæmd með greiðslumiðli, í gegnum netbanka, síma, hjá gjaldkera eða með öðrum hætti. Viðskiptavinur ber ábyrgð á því að upplýsingar um fjárhæð greiðslu, móttakanda greiðslu og skýringar með greiðslu séu réttar. Þegar um óheimilaða eða gallaða greiðslu er að ræða og viðskiptavinur verður ekki um kennt, hann hefur ekki lagt fram rangt kennimerki viðtakanda og gallinn verður ekki rakinn til óviðráðanlegra ytri atvika eða lagaskyldna sem bankanum ber að fylgja skal bankinn endurgreiða viðskiptavinum fjárhæð hinnar óheimiluðu eða gölluðu greiðslu og, ef við á, bakfæra reikning viðskiptavinar til sömu stöðu og hann hefði verið í ef hin óheimilaða eða gallaða greiðsla hefði ekki átt sér stað.
- 6.8. Viðskiptavinur ber að gera kröfu um leiðréttingu í samræmi við ákvæði 6.7 án óþarfa tafar verði hann var við eða hefði átt að verða var við óheimilaða eða ranglega framkvæmda greiðslu og eigi síðar en 13 mánuðum eftir dagsetningu skuldfærslu. Sé viðskiptavinur neytandi á framangreint tímamark þó ekki við geti viðskiptavinur sýnt fram á að bankinn hafi ekki uppfyllt skilyrði um aðgengi viðskiptavinar að reikningsyfirliti.

7. Vextir og innlánsreikningar

- 7.1. Sé ekki um annað samið eru vextir inn- og útlána breytilegir á samningstímanum. Kvika birtir upplýsingar um vexti og vaxtabreytingar í vaxtatöflu bankans á heimasíðu sinni, www.kvika.is. Jafnframt upplýsir bankinn viðskiptavinum um vexti í samræmi við beiðni þar um.
- 7.2. Breytingar á vöxtum taka meðal annars mið af breytingu á fjármögnunarkostnaði (fjármögnunarkjörum bankans), rekstrarkostnaði, opinberum álögum og/eða öðrum ófyrirséðum kostnaði, stýrivöxtum Seðlabanka Íslands, breytingum á öðrum viðmiðunarvöxtum eða vöxtum á millibankamarkaði, t.d. REIBOR, LIBOR og EURIBOR, breytingu á vísitölu neysluverðs til verðtryggingar o.fl. Við vaxtabreytingar eru allir þessir þættir metnir saman og/eða hver um sig.
- 7.3. Innláns- og útlánsvextir ákvarðast og breytast almennt án nokkurs fyrirvara í samræmi við vaxtaákvörðun bankans á hverjum tíma. Breytingar á innlánsvöxtum til neytenda sem einvörðungu má rekja til breytinga á stýrivöxtum Seðlabanka Íslands eða öðrum viðmiðunarvöxtum eða viðmiðunargengi taka gildi þegar í stað og án fyrirvara. Sama gildir um fyrirhugaðar vaxtabreytingar sem eru neytanda í hag þó breytingarnar séu ekki tengdar breytingum á viðmiðunarvöxtum. Að öðrum kosti birtir bankinn fyrirhugaðar breytingar á vöxtum á inn- og útlánum á þann hátt og með þeim fyrirvara sem kveðið er á um í gildandi lögum og reglum hverju sinni, s.s. lögum um greiðsluþjónustu nr. 114/2021.
- 7.4. Í þeim tilvikum sem reikningseigandi er ekki neytandi í skilningi laga um greiðsluþjónustu, nr. 114/2021, eða laga um neytendalán nr. 33/2013, taka vextir breytingum án fyrirvara í samræmi við vaxtaákvörðun bankans hverju sinni, án sérstakrar tilkynningar um breytinguna, en upplýsingar um vexti eru ávallt aðgengilegir í vaxtatöflu bankans.
- 7.5. Hafi bankinn og viðskiptavinur samið um sérstök vaxtakjör gilda þeir samningsskilmálar umfram almennar breytingar á vaxtatöflu bankans og taka breytingum í samræmi við ákvæði þess samnings, þegar við á.
- 7.6. Við vaxtaútreikning er miðað við 30 vaxtadaga í mánuði og 360 vaxtadaga á ári nema um annað sé sérstaklega samið. Innborganir bera vexti frá og með innborgunardegi og fram að úrborgunardegi nema um annað hafi varið samið. Síðasti vaxtadagur er dagurinn áður en úttekt er skuldfærð á reikning. Það ræðst af eðli og tegund reikninga hvenær vextir leggjast við höfuðstól, en almennt leggjast vextir þó við höfuðstól um áramót eða eyðileggingu reiknings. Sé reikningur bundinn kunna vextir, sem leggjast við höfuðstól um áramót, að bindast með sama hætti og aðrar innborganir. Þegar reikningur er verðtryggður reiknast verðbætur um hver mánaðarmót samkvæmt vísitölu neysluverðs til verðtryggingar og leggjast almennt við höfuðstól í lok hvers mánaðar. Fjármagnstekjuskattur reiknast af vöxtum, verðbótum og gengishagnaði og er skuldfærður af viðkomandi reikningi. Upplýsingar um vexti og verðbætur birtast á ársyfirliti sem birt er í netbanka eða með öðrum rafrænum hætti í ársbyrjun.
- 7.7. Vextir af útlánum eru mismunandi eftir útlánaformum. Útborgunardagur láns er fyrsti vaxtadagur nema um annað hafi verið samið. Bankadagur er virkur dagur þegar bankinn er opin til almennra viðskipta. Ef gjalddagi, sem jafnframt er eindagi, lendir á almennum frídegi eða helgidegi færist hann á þann bankadag sem næst kemur á eftir gjalddaganum. Ef gjalddagi og eindagi krafna sem bankinn annast innheimtu á fyrir þriðja aðila er ekki sami dagur færist eindagi ekki þótt hann lendi á almennum frídegi eða helgidegi.

- 7.8. Kviku er heimilt að eyðileggja innlánsreikninga viðskiptavina sem eru án innstæðu og staðið hafa án innstæðu í 3 mánuði án sérstakrar tilkynningar þar að lútandi. Það sama gildir ef Kvika telur viðkomandi viðskiptavin ekki lengur viðskiptavin bankans.

8. Verðskrá

8.1. Almenn

- 8.1.1. Verðskrá bankans er aðgengileg á heimasíðu bankans, www.kvika.is. Jafnframt upplýsir bankinn viðskiptavini um gjöld og þóknarir í samræmi við beiðnir þar um. Verðskrá bankans er hluti af þessum skilmálum.

- 8.1.2. Til viðbótar við verðskrá birtir bankinn upplýsingar um kostnað og gjöld vegna greiðslureikninga í gjaldskrá sem eru aðgengilegar á heimasíðu bankans, www.kvika.is. Jafnframt birtir bankinn einu sinni á ári, um áramót, í rafrænum skjölum yfirlit yfir allan kostnað og gjöld sem stofnað hefur verið til á tímabilinu í tengslum við greiðslureikninga. Gjaldskrá og gjaldyfirlit greiðslureikninga eru birt í samræmi við ákvæði laga nr. 5/2023 um greiðslureikninga. Viðskiptavinur getur hvenær sem er óskað eftir gjaldskrá og gjaldyfirliti skv. lögum nr. 5/2023 á pappír eða öðrum varanlegum miðli sér að endurgjaldslausu.

- 8.1.3. Viðskiptavinir bankans greiða þóknarir fyrir þjónustu bankans sem og annan kostnað í samræmi við verðskrá hverju sinni. Fjárhæð þóknana er byggð á mismunandi þáttum og getur ýmist verið föst fjárhæð, ákveðið hlutfall af viðskiptafjárhæð eða byggð á tímagjaldi. Eins getur fjárhæð þóknunar verið byggð á öllum framangreindum þáttum samtímis. Bankanum er heimilt að skuldfæra slík gjöld og kostnað af reikningi viðskiptavinar hjá bankanum og skulu slíkar skuldfærslur koma fram á reikningsyfirlit skuldfærslureiknings.

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

- 8.1.5. Enginn sérstakur viðbótarkostnaður myndast vegna notkunar tiltekinnar fjarskiptaaðferðar í tengslum við fjarsölusamninga. Fjarsölusamningur er skilgreindur í lögum um fjarsölu á fjármálaþjónustu nr. 33/2005 sem samningur á milli neytanda og þjónustuveitanda um fjármálaþjónustu, sem er liður í skipulegri fjarsölu þjónustuveitanda og þar sem eingöngu er notuð fjarskiptaaðferð fram að og við stofnun samningsins.

8.2. Breytingar á verðskrá

- 8.2.1. Sé viðskiptavinur lögaðili er bankanum heimilt að gera breytingar á verðskrá sinni án fyrirvara og birta á heimasíðu sinni og í netbanka.

- 8.2.2. Bankinn getur breytt verðskrá sinni með tveggja mánaða fyrirvara og innheimt gjöld eftir því ef breytingarnar varða þjónustuþætti sem falla undir gildissvið laga um greiðsluþjónustu nr. 114/2021. Falli breytingarnar ekki undir gildissvið laganna er bankanum heimilt að breyta verðskránni án fyrirvara. Breytingar eru kynntar í verðskrá á

heimasíðu bankans, www.kvika.is. Geri viðskiptavinur ekki athugasemdir við breytingar á verðskrá fyrir gildistöku þeirra telst hann hafa samþykkt þær.

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

9. Afgreiðsla úttekta hárra fjárhæða

9.1. Bankinn áskilur sér rétt til að fresta afgreiðslu á úttektum yfir 1.000.000.000. kr., eða jafnvirði þeirrar fjárhæðar í erlendri mynt, um allt að sjö viðskiptadaga (bankadaga). Samanlagðar úttektir hvers viðskiptavinar undanfarna 7 daga skulu telja upp í þetta viðmið.

10. Aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka

10.1. Samkvæmt lögum um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka nr. 140/2018 ber Kviku við upphaf viðskiptasambands og vegna einstakra viðskipta að kanna áreiðanleika viðskiptavina sinna.

10.2. Til að fullnægja þessari lagaskyldu óskar bankinn meðal annars eftir persónuupplýsingum nýrra viðskiptavina, s.s. nafni, kennitölu, lögheimili, fæðingarstað og þjóðerni. Lögaðilar skulu m.a. veita upplýsingar um lagalegt form félags, stjórn, framkvæmdastjórn og fullnægjandi upplýsingar um raunverulegan eiganda. Þá þarf bankinn meðal annars að afla upplýsinga um hvort viðskipti fari fram í þágu þriðja aðila, upplýsinga um eðli og tilgang hins fyrirhugaða viðskiptasambands sem og upplýsingar um uppruna fjármagns, allt í samræmi við gildandi lög hverju sinni.

10.3. Nýir viðskiptavinir skulu, áður en til viðskipta er stofnað, sanna á sér deili með fullgildum rafrænum skilríkjum eða afhendingu persónuskilríkja sem gefin eru út af opinberum aðilum. Lögaðilar sanna á sér deili m.a. með því að framvísa vottorðum úr opinberri skrá sem sanna skráningu viðkomandi félags auk þess sem prókúruhafar og aðrir þeir sem hafa heimild til að koma fram fyrir hönd lögaðila gagnvart bankanum skulu sanna á sér deili með framangreindum hætti.

10.4. Á meðan á viðskiptasambandi viðskiptavinar við bankann stendur sæta viðskipti hans reglubundnu eftirliti í því skyni að kanna hvort þau samrýmist þeim upplýsingum sem veittar voru um viðskiptavin og starfsemi hans er viðskiptasambandið hófst og samrýmast lögum og reglum hverju sinni. Kviku er heimilt á hverjum tíma að framkvæma áreiðanleikakönnun á viðskiptavinum, raunverulegum eigendum, stjórnarmönnum og prókúruhöfum eftir því sem við á samkvæmt lögum um aðgerðir gegn peningabætti og fjármögnun hryðjuverka. Í tengslum við áreiðanleikakönnun og reglubundið eftirlit er Kviku heimilt hvenær sem er á samningstímanum að afla upplýsinga í gegnum kerfi eða upplýsingasöfn þriðja aðila sem Kvika hefur aðgang að. Viðskiptavinur skal að eigin frumkvæði upplýsa um breytingar á áður veittum upplýsingum og staðfesta eða uppfæra upplýsingar og afhenda viðeigandi gögn þegar bankinn óskar eftir því.

10.5. Kvika varðveitir afrit af persónuskilríkjum og opinberum gögnum, auk annarra upplýsinga um viðskiptavin í samræmi við lög. Kviku ber að varðveita upplýsingar sem viðskiptavinur veitir við áreiðanleikakönnun og sem bankinn aflar að eigin frumkvæði að lágmarki í fimm ár frá því að viðskiptasambandi lýkur eða einstök viðskipti hafa átt sér stað.

- 10.6. Hafi ekki reynst unnt að framkvæma viðeigandi áreiðanleikakönnun í upphafi samningssambands eða uppfæra áreiðanleikakönnun í samræmi við lög og reglur eða innri reglur Kviku er bankanum óheimilt að stofna til samningssambands eða framkvæma frekari viðskipti. Undir slíkum kringumstæðum áskilur bankinn sér rétt til þess að loka fyrir hvers konar frekari viðskipti sem viðskiptavinur kann að hafa stofnað til, s.s. lokun fyrir innborganir og útborganir af reikningum, lokun á verðbréfasöfnum, þar til áreiðanleikakönnun hefur verið framkvæmd. Kviku er heimilt hvenær sem er á samningstímanum að segja upp viðskiptasambandi án fyrirvara og án þess að tilgreina ástæðu. Þá er Kviku heimilt að segja upp viðskiptasambandi þegar í stað með skriflegum hætti ef eitt eða fleira af eftirfarandi á við: ef viðskiptavinur starfar ekki lengur innan áhættuvilja Kviku samkvæmt skilgreiningu Kviku hverju sinni; ef viðskiptavinur með aðgerð eða aðgerðarleysi, gerir eitthvað sem Kvika telur að skaði merki, ímynd, orðspor eða viðskiptavild Kviku eða á annan hátt veldur skaða eða tapi á viðskiptavild Kviku, ef það væri ólöglegt fyrir Kviku að halda áfram að veita þjónustu, ef viðskiptavinur hefur, eða Kvika telur að viðskiptavinurinn hafi, í umsókn, í umsóknarferli eða síðar í samningssambandinu, veitt Kviku ónákvæmar, ófullnægjandi eða misvísandi upplýsingar; ef viðskiptavinur hefur, eða Kvika telur að viðskiptavinur hafi brotið viðeigandi lög eða reglur.
- 10.7. Vakni grunur um, eða hafi starfsmenn Kviku, réttmæta ástæðu til að ætla, að fjármunir þeir sem viðskiptavinur hyggst nota til viðskipta séu ágóði af ólögmati háttsemi eða tengist fjármögnun hryðjuverka getur bankinn hafnað framkvæmd umbeðinna viðskipta án þess að tilgreina sérstaklega um ástæður höfnunar.
- 10.8. Kviku er skylt að tilkynna lögreglu vakni grunur um peningaþvætti eða fjármögnun hryðjuverka og veita allar nauðsynlegar upplýsingar í tengslum við slíka tilkynningu. Bankinn áskilur sér allan rétt til að synja afgreiðslu án fyrirvara ef fyrir hendi er grunur um að fyrirhuguð viðskipti tengist ólögmati háttsemi.
- 10.9. Viðskiptavinur staðfestir að allar eignir sem hafa verið eða munu verða lagðar inn á reikning hjá Kviku af honum (eða samkvæmt umboði hans) tilheyra honum persónulega og að hann telst raunverulegur eigandi þeirra („beneficial owner“) nema annað hafi sérstaklega verið tekið fram og samþykkt af Kviku. Jafnframt staðfestir viðskiptavinur að eignirnar megi hvorki nú né síðar rekja beint eða óbeint til refsiverðrar háttsemi. Þá staðfestir viðskiptavinur einnig að hann sé raunverulegur eigandi allra reikninga sem skráðir eru á nafn hans hjá Kviku nema annað hafi sérstaklega verið tekið fram og samþykkt af Kviku.
- 10.10. Viðskiptavinur lýsir því hér með yfir að hann er heimilisfastur í skattalegum skilningi í því landi sem tilgreint er í samningi viðskiptavinar við bankann og að hann uppfylli nauðsynleg skilyrði til að falla undir ákvæði tvísköttunarsamnings (sé slíkur samningur fyrir hendi) milli þess lands þar sem hann er heimilisfastur og þess lands þar sem hann fjárfestir fyrir milligöngu Kviku. Viðskiptavinur skuldbindur sig hér með til að tilkynna Kviku tafarlaust um allar breytingar á raunverulegri eignaraðild og skattalegri stöðu.

11. Lánsviðskipti

- 11.1. Ósk um lánsviðskipti felur í sér samþykkt heimildar til bankans til að afla yfirlits yfir skuldbindingar viðskiptavinar hjá þriðja aðila, þ.m.t. öðrum fjármálafyrirtækjum. Kvika getur jafnframt krafist sérstaks samþykkis þar að lútandi. Fjárhagsyfirlitið sýnir samtölu skuldbindinga

og ábyrgðarskuldbindinga og vanskil, ef um þau er að ræða, hjá þeim þriðju aðilum sem leitað verður til. Sama gildir um skuldbindingar og ábyrgðarskuldbindingar sem þessir aðilar innheimta fyrir aðra. Viðskiptavinur skal jafnframt upplýsa um allar skuldbindingar sem ekki koma fram á fjárhagsyfirliti. Viðskiptavinir Kviku skulu einnig afhenda bankanum önnur gögn sem krafist er hverju sinni vegna lánsviðskipta en bankinn getur auk þess þurft að afla ýmissa nauðsynlegra upplýsinga úr opinberum skráum, s.s. frá Þjóðskrá og Creditinfo hf., sem annast rekstur vanskilaskrár. Viðskiptavinur veitir Kviku heimild til að framkvæma láns hæfis- eða greiðslumat vegna fyrirhugaðra lánsviðskipta á grundvelli upplýsinga sem viðskiptavinur afhendir, veitir bankanum heimild til þess að kalla eftir eða bankinn sjálfur aflar. Láns hæfismatið verður vaktað á meðan að viðskiptasamband er á milli Kviku og viðskiptavinar. Kvika aflar sömu heimilda hjá mökum viðskiptavina þegar um sameiginlegar og/eða gagnkvæmar skuldbindingar er að ræða. Slík upplýsingaöflun fer fram á kostnað viðskiptavinar.

- 11.2. Viðskiptavinir bankans skulu jafnframt veita bankanum heimild til að framkvæma áhættumat vegna lánsviðskipta á grundvelli þeirra upplýsinga og gagna sem viðskiptavinir bankans hafa látið honum í té og hann aflað sjálfur. Slíkt áhættumat er framkvæmt á kostnað viðskiptavinar.
- 11.3. Kvika athugar reglulega hvort þörf er á að óska eftir tryggingum eða bæta þurfi við tryggingar vegna fyrirgreiðslna, svo sem lána eða ábyrgða, sem þegar hafa verið veittar og getur kallað eftir frekari tryggingum telji bankinn þess þurfa. Kviku ber ekki skylda til þess að rökstyðja ákvörðun sína að kalla eftir frekari tryggingum. Leggi viðskiptavinur ekki fram frekari tryggingar þegar eftir þeim er óskað er bankanum heimilt að gjaldfella lán, loka kortum og grípa til hverra þeirra ráðstafana sem bankinn telur til þess fallnar að forða vanskilum.
- 11.4. Kvika tekur, eftir ósk viðskiptavinar þar um, ákvörðun um veitingu yfirdráttarheimildar á reikning viðskiptavinar og lágmarks- eða hámarksfjárhæð heimildar hverju sinni. Viðskiptavinur getur óskað eftir hækkun/lækkun yfirdráttarheimildar með skriflegri beiðni, símtali, tölvupósti eða í netbanka Kviku. Viðskiptavinur telst hafa samþykkt hækkun á yfirdráttarheimild með notkun sinni á reikningnum í kjölfar hækkunar heimildar.
- 11.5. Mæli samningur um yfirdráttarheimild ekki á annan veg áskilur Kvika sér rétt til að segja slíkri heimild viðskiptavinar upp fyrirvaralaust telji bankinn þörf á vegna þróunar á mörkuðum, fjármagnskjara, breytinga á regluumhverfi bankans og annarra aðstæðna sem bankinn telur þörf á að bregðast við með slíkum hætti.
- 11.6. Viðskiptavinur skuldbindur sig til að greiða heimildargjald, skv. verðskrá bankans á hverjum tíma, og vexti vegna yfirdráttarheimildar skv. vaxtaákvörðun bankans hverju sinni. Vextir af yfirdráttarlánum eru reiknaðar mánaðarlega og eru viðskiptagjöld og vextir skuldfærðir á viðkomandi reikning síðasta virka dag hvers mánaðar vegna vaxtatímabilsins frá 1. degi til síðasta dags viðkomandi mánaðar, nema um annað hafi verið samið. Viðskiptavini ber að gæta þess sérstaklega að staða reikningsins eftir skuldfærslu sé ávallt innan marka yfirdráttarheimildarinnar.
- 11.7. Kvika áskilur sér rétt til að krefjast trygginga fyrir veittri yfirdráttarheimild hvenær sem er, sbr. ákvæði 11.3.

12. Fjárfestingarþjónusta

- 12.1. Óski viðskiptavinur eftir fjárfestingarþjónustu skal gerður skriflegur samningur á milli Kviku og viðskiptavinar, þar sem meðal annars er kveðið á um réttindi og skyldur samningsaðila. Áður en fjárfestingarþjónusta er veitt flokkar Kvika viðskiptavini sem almenna fjárfesta, fagfjárfesta eða viðurkennda gagnaðila í samræmi við lög og reglur bankans um flokkun viðskiptavina. Fjárfestavernd viðskiptavinar ræðst af flokkun hans en almennir fjárfestar njóta mestrar verndar.
- 12.2. Kvika hefur gefið út almenna skilmála um fjárfestingarþjónustu og vísast til þeirra um efni þessa kafla. Almennir skilmálar um fjárfestingarþjónustu gilda um réttarsamband Kviku og viðskiptavinar þegar viðskiptavinur nýtir sér þjónustu í tengslum við fjárfestingarþjónustu, nema um annað sé sérstaklega samið. Í skilmálunum eru sérreglur sem gilda um fjárfestingarþjónustu, m.a. um meðferð upplýsinga, samskipti aðila, vörslur eigna og fjármuna, vörslureikninga, fyrirmæli viðskiptavinar og framkvæmd þeirra, gjöld, þóknanir, greiðslur, tryggingar, vanefndir, vanefndaúrræði og lok viðskipta. Sé ósamræmi milli þessara almennu viðskiptaskilmála og almennra skilmála um fjárfestingarþjónustu ganga almennir skilmálar um fjárfestingarþjónustu fram, enda sé um viðskipti með fjármálagerninga að ræða.
- 12.3. Viðskipti með fjármálagerninga geta verið mjög áhættusöm. Árangur í fortíð gefur ekki endilega vísbendingu um framtíðarárangur. Viðskiptavinir eru hvattir til að afla sér upplýsinga um eðli viðskipta með fjármálagerninga, fjárfestingamálefni, skattamál o.fl. sem tengist slíkum viðskiptum hjá starfsmönnum bankans.

13. Erlend viðskipti

- 13.1. Óski viðskiptavinur eftir því við bankann að hann hafi milligöngu fyrir sína hönd um viðskipti utan Íslands, þar á meðal um millifærslu gjaldeyris, er bankanum heimilt að velja þá fjármálastofnun í viðkomandi ríki sem honum hentar hverju sinni nema um annað sé sérstaklega samið.
- 13.2. Kvika ber enga ábyrgð á tjóni viðskiptavinar sem stafar af mistökum erlendrar fjármálastofnunar í tengslum við viðskipti sem bankinn hefur að beiðni viðskiptavinar milligöngu um. Þá ber bankinn enga ábyrgð á tjóni viðskiptavinar sem stafar af gjaldþroti erlendrar fjármálastofnunar.
- 13.3. Viðskiptavinur skal kynna sér vel almenna viðskiptaskilmála erlendrar fjármálastofnunar vegna viðskipta við hana, löggjöf viðkomandi lands og venjur í viðkomandi viðskiptum.
- 13.4. Viðskipti í erlendum myntum fara eftir gengistöflu bankans eins og hún er hverju sinni, nema um annað sé sérstaklega samið. Gengistöflu má finna á heimasíðu bankans, www.kvika.is. Fer það eftir eðli viðskipta á hvaða gengi viðskipti eru framkvæmd og hvort notað sé stundargengi, lokagengi eða sérstakt gengi sem ákveðið er af bankanum. Liggi slíkt gengi ekki fyrir skal fara eftir skráðu gengi Seðlabanka Íslands þann dag, sbr. 29. gr. laga um Seðlabanka Íslands nr. 92/2019. Það gengi sem notað er við framkvæmd viðskipta er birt með frádragi eða álagi eftir markaðsaðstæðum hverju sinni.
- 13.5. Viðskiptavinur ber alla áhættu og kostnað vegna gengismunar.

14. Uppsögn viðskiptasambands

- 14.1. Viðskiptavininn og bankinn er heimilt að segja upp viðskiptasambandi sínu án fyrirvara eða sérstakra tilkynninga, nema um annað sé sérstaklega samið eða lagaákvæði kveða á um annað.
- 14.2. Kvika skal heimilt að segja upp viðskiptasambandi sínu við viðskiptavininn sem er neytandi með tveggja mánaða fyrirvara ef viðskiptasambandið varðar greiðsluþjónustu skv. lögum um greiðsluþjónustu.
- 14.3. Kvika áskilur sér rétt, þrátt fyrir að um annað hafi verið samið, til að segja upp viðskiptasambandi að eigin frumkvæði og án fyrirvara og án þess að tilkynna viðskiptavininn um það fyrirfram ef viðskiptavinur verður uppvís að því að brjóta lög, reglur bankans, skilmála bankans eða aðrar reglur sem gilda um viðskipta hans við bankann, ef viðskiptavinur eða þriðji aðili verður uppvís að því að misnota þjónustu og/eða vörur bankans, ef viðskiptinn teljast að mati bankans fela í sér hættu á peningaþvætti og/eða fjármögnun hryðjuverka, ef viðskiptasambandið getur að mati bankans skaðað orðspor hans eða ef bankinn telur viðskiptasambandið ósamrýmanlegt áhættumati bankans.
- 14.4. Uppsögn af hálfu annars aðila skal kynnt hinum með sannanlegum hætti, sbr. þó ákvæði 7.8.
- 14.5. Við uppsögn viðskiptasambands af hálfu viðskiptavinar falla niður allar ábyrgðir sem bankinn hefur gengist í gagnvart viðskiptavininn, innlendar sem erlendar, mæli samningar um slíkar ábyrgðir ekki fyrir um annað og skal móttakanda ábyrgðanna þegar tilkynnt um slík tilvik. Í tilvikum þar sem sérstaklega hefur verið samið um að ábyrgð falli ekki niður við uppsögn viðskiptasambands af hálfu viðskiptavinar skuldbindur hann sig til að afhenda Kviku tryggingar vegna viðkomandi ábyrgðar sem uppfylla kröfur bankans hverju sinni. Slíkar tryggingar skulu afhentar innan tveggja vikna frá uppsögn viðskiptasambands.
- 14.6. Fjármálagerningar og aðrar eignir viðskiptavinar skulu afhentar í lok tveggja mánaða uppsagnarfrestsins. Ef uppsögn er án fyrirvara skal Kvika afhenda allar eignir í vörslu sinni á dagsetningu uppsagnar. Veiti viðskiptavinur Kviku ófullnægjandi upplýsingar svo að Kvika geti ekki afhent eignirnar hefur bankinn heimild til að hafa eignirnar í sinni umsjá fyrir hönd viðskiptavinar og á hans kostnað. Eigi viðskiptavinur innstæður á innlánsreikningum er bankinn heimilt að loka þeim og leggja innstæður inn á geymslureikninga, sbr. lög um geymslufé nr. 9/1978. Slík varsla skal byggjast á skilmálum þessum eins og þeir kunna að vera frá einum tíma til annars.
- 14.7. Viðskiptavinur hefur að jafnaði rétt til að falla frá fjarsölusamningi án greiðslu og án þess að tilgreina nokkra ástæðu enda sendi hann tilkynningu þar að lútandi til bankans innan 14 daga frá þeim degi er fjarsölusamningur var gerður. Ákvæði laga um fjarsölu á fjármálaþjónustu nr. 33/2005 gilda um réttindi og skyldur viðskiptavinar og bankans við gerð og framkvæmd fjarsölusamninga.

15. Rafrænar upplýsingar og rafrænar undirskriftir

- 15.1. Allar tilkynningar eða upplýsingar sem bankinn er skyldur að veita viðskiptavininn eru birtar á heimasíðu bankans, www.kvika.is, í netbanka viðskiptavinar eða með tölvupósti til viðskiptavinar, nema lagakröfur þar um eða efni samnings viðskiptavinar og bankans kveði á um annað.

15.2. Undirritun viðskiptavinar bankans sem veitt er með rafrænum skilríkjum hefur fullt gildi í viðskiptum við bankann.

15.3. Samþykki viðskiptavinar eða fyrirmæli, sem send eru með tölvupósti, eða eru gefin í gegnum símkerfi eða önnur fjarskiptatæki, hafa fullt gildi í viðskiptum við bankann.

16. Greiðslufyrirmæli, afturköllun greiðslufyrirmæla og endurgreiðsla

16.1. Greiðslufyrirmæli viðskiptavinar skulu innihalda lýsingu á eftirfarandi upplýsingum og sérstökum kennimerkjum svo Kvika geti framkvæmt greiðslufyrirmæli á réttan hátt:

- a) Upphæð greiðslu í þeim gjaldmiðli sem við á.
- b) Nafn, kennitala (ef við á) og heimilisfang viðtakanda.
- c) Reikningsnúmer/IBAN númer eða sambærilegt kennimerki/auðkenni móttakenda greiðslu.
- d) SWIFT heiti viðskiptabanka, Fedwire númer eða sambærilegt kennimerki/auðkenni.
- e) Ef við á, aðrar upplýsingar sem viðskiptavinur telur nauðsynlegar til þess að Kvika geti framkvæmt greiðsluna á réttan hátt.

16.2. Það athugast sérstaklega að Kvika getur ekki sannreynt hvort uppgið reikningsnúmer sé í eigu móttakenda greiðslu þegar um erlendar greiðslur er að ræða. Kvika ráðleggur því viðskiptavinum sínum að fara gaumgæfilega yfir hvort allar upplýsingar séu réttar áður en greiðslufyrirmælum er komið á framfæri við Kviku.

16.3. Kvika ber enga ábyrgð á mistökum sem rekja má til rangra greiðslufyrirmæla frá viðskiptavini. Mistök af hálfu viðskiptavinar sem leiða til þess að greitt er inn á rangan reikning eru á ábyrgð viðskiptavinar.

16.4. Kvika kappkostar við að framkvæma greiðslufyrirmæli eins fljótt og unnt er. Um kostnað greiðslufyrirmæla vísast í verðskrá bankans. Greiðslufyrirmæli sem berast fyrir lokun bankans teljast móttækin á þeim bankadegi. Greiðslufyrirmæli sem berast eftir þann tíma teljast móttækin næsta bankadag þar á eftir. Kvika telst ekki hafa móttækið greiðslufyrirmæli fyrr en allar upplýsingar hafa borist sem nauðsynlegar eru til að framkvæma greiðsluna.

16.5. Kvika getur frestað, stöðvað og/eða synjað um framkvæmd greiðslufyrirmæla, hvort sem greiðandi eða viðtakandi greiðslu á frumkvæði að þeim, séu skilyrði laga, skilmála þessara, annarra skilmála eða reglna bankans ekki uppfyllt, t.d. ef ekki er næg innstæða á reikningi, ef lokað hefur verið fyrir útborganir af öðrum ástæðum, af öryggisástæðum, ef hættu er talin á misferli eða svikum, vegna verulegrar aukinnar hættu á því að greiðandi kunni að vera ófær um að uppfylla greiðsluskyldu sína, ef vafi er uppi um heimild greiðanda til að nýta reikninginn eða vegna reglubundins eftirlits með greiðslum sem felur í sér öflun upplýsinga um tengsl greiðanda og viðtakanda, uppruna fjármuna, tilgang viðskipta o.fl. Bankinn notar erlenda greiðslumiðlunarbanka til að senda og móttaka erlendar greiðslur fyrir hönd viðskiptavina. Af þeim sökum kann bankinn að óska eftir nánari upplýsingum um greiðslurnar og miðla þeim upplýsingum áfram til erlendra greiðslumiðlunarbanka.

16.6. Synji Kvika um framkvæmd greiðslufyrirmæla verður viðskiptavini tilkynnt um það. Megi rekja synjun um framkvæmd greiðslufyrirmæla til viðskiptavinar er bankanum heimilt að taka gjald

fyrir skriflegar tilkynningar. Hafni Kvika greiðslufyrirmælum jafngildir það því að greiðslufyrirmæli hafi ekki verið móttækin. Kviku er þrátt fyrir framangreint heimilt að fresta framkvæmd greiðslufyrirmæla þar til næg innstæða er á reikningi viðskiptavinar að meðtöldum kostnaði og öðrum gjöldum. Í því sambandi er Kviku heimilt að láta reyna á skuldfærslu á reikning viðskiptavinar fyrir greiðslunni eftir móttöku greiðslufyrirmælanna þar til þau eru framkvæmd. Berist Kviku fleiri en ein greiðslufyrirmæli á sama degi ber bankinn ekki ábyrgð á því í hvaða röð þau eru framkvæmd eða hvaða greiðslufyrirmæli eru ekki framkvæmd vegna ónógrar innstæðu.

- 16.7. Viðskiptavinur getur almennt ekki afturkallað greiðslufyrirmæli eftir að bankinn hefur tekið við þeim. Frá þessu eru nokkrar undantekningar í lögum um greiðsluþjónustu nr. 114/2021 og er vísað til laganna hvað þær undanþágur varðar. Bankanum er heimil gjaldtaka fyrir afturköllun greiðslufyrirmæla í samræmi við verðskrá bankans á hverjum tíma.
- 16.8. Viðskiptavinur á almennt ekki rétt á endurgreiðslu heimilaðrar og þegar framkvæmdir greiðslu sem hann hefur veitt bankanum samþykki sitt fyrir. Frá þessu eru nokkrar undantekningar í lögum um greiðsluþjónustu nr. 114/2021, sbr. t.d. þegar viðtakandi greiðslu á frumkvæði að, eða hefur milligöngu um framkvæmd greiðslunnar, og eftirfarandi skilyrðum er fullnægt:
- a) fjárhæð greiðslu er ekki nákvæmlega tilgreind í heimild til greiðslu,
 - b) fjárhæð greiðslunnar var hærri en svo að hægt væri að gera ráð fyrir að viðskiptavinur réði við þá fjárhæð miðað við útgjaldamynstur hans fram að því og málsatvik að öðru leyti.

17. Uptaka símtala og eftirlitsmyndavélar

- 17.1. Kvika áskilur sér rétt til að hljóðrita öll símtöl sem berast bankanum til að unnt verði að sannreyna efni þeirra. Bankinn getur þó ekki ábyrgst að öll símtöl séu hljóðrituð nema þegar lög gera kröfu þar um. Hljóðritun símtala er ætlað að tryggja rekjanleika viðskipta og sannreyna efni símtala. Þannig kann Kvika m.a. að nota hljóðupptökur sem sönnunargagn komi upp ágreiningur um efni samtals aðila, t.d. um forsendur og framkvæmd viðskipta eða til að rannsaka mögulega saknæma og/eða refsiverða háttsemi starfsmanna eða viðskiptavina bankans. Þá kann Regluvarsla bankans einnig að hlusta á símtöl í eftirliti sínu m.a. í eftirliti með framkvæmd viðskipta með fjármálagerninga. Aðeins tilteknir starfsmenn eftirlitseininga hafa aðgang að hljóðrituðum símtölum. Þá hafa tilteknir starfsmenn bankans á sviði Upplýsingatækni aðgang að hljóðupptökum í þeim tilgangi að kanna virkni þeirra kerfislausna sem notaðar eru við hljóðritun símtala. Viðskiptavinur eða aðili með umboð til að koma fram fyrir hans hönd getur óskað eftir því að fá aðgang að hljóðrituðu símtali. Hljóðritun símtala sem safnast við rafræna vöktun er ekki varðveitt lengur en lög og reglur Persónuverndar um rafræna vöktun heimila og eyðist sjálfkrafa að varðveislutíma liðnum. Símtöl vegna viðskipta með fjármálagerninga eru aðgengileg viðskiptavini í 5 ár. Óski þriðji aðili eftir aðgangi að hljóðrituðum símtölum skal efni þeirra eða afrit hljóðupptöku einungis afhent þeim sem hefur lögmæta hagsmuni af því að fá afrit í hendur, s.s. ef um er að ræða opinberar eftirlitsstofnanir, lögreglufyrirvöld eða aðra sem byggja heimildir á skýrum lagaákvæðum.
- 17.2. Í húsnæði bankans fer fram eftirlit með stafrænum myndavélum. Um vörslu myndefnis og meðferð þess gilda íslensk lög. Kviku er heimilt að nýta sér upptökurnar komi upp ágreiningur milli aðila eða til að rannsaka mögulega saknæma og/eða refsiverða háttsemi starfsmanna eða viðskiptavina bankans.

- 17.3. Hljóðritun símtala er í samræmi við ákvæði laga um fjarskipti nr. 70/2022. Eftirlit með myndabandsvélum fer fram í samræmi við ákvæði laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga og reglur um rafræna vöktun nr. 50/2023. Úrvinnsla þeirra upplýsinga sem kunna að verða til við hljóðritun símtala og myndbandsupptökur er í samræmi við ákvæði laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga. Bankinn áskilur sér allan rétt til að varðveita upplýsingar sem verða til í viðskiptasambandi bankans og viðskiptavinar, svo framarlega sem að bankinn hafi lögmætra hagsmuna að gæta af varðveislu upplýsinganna.

18. Vinnsla og meðferð persónuupplýsinga

- 18.1. Kviku er nauðsynlegt og ber lagaskylda til að vinna persónuupplýsingar til að sinna hlutverki sínu sem fjármálafyrirtæki sem og til að tryggja öryggi í fjármálaþjónustu. Bankinn óskar í þeim tilgangi eftir upplýsingum frá viðskiptavinum sínum í samræmi við lög hverju sinni. Það sama á við um upplýsingar sem bankinn aflar um viðskiptavinum sína frá opinberum aðilum, s.s. frá Þjóðskrá.
- 18.2. Um vinnslu persónuupplýsinga hjá Kviku fer eftir ákvæðum laga um persónuvernd og vinnslu persónuupplýsinga nr. 90/2018. Megintilgangur með vinnslu á persónuupplýsingum er að veita viðskiptavinum þá þjónustu sem óskað er eftir. Persónuupplýsingar skulu eingöngu notaðar í þeim tilgangi sem þeirra var aflað og heimild til vinnslu persónuupplýsinga getur m.a. verið vegna framkvæmdar samnings, lagaskyldu sem hvílir á bankanum og vegna lögmætra hagsmuna bankans. Persónuverndarstefna Kviku er aðgengileg á heimasíðu Kviku og gildir samhliða þessum skilmálum og í henni er að finna nánari upplýsingar um vinnslu og meðferð persónuupplýsinga hjá Kviku.
- 18.3. Kvika mun ekki afhenda persónuupplýsingar nema bankanum sé skylt samkvæmt lögum að afhenda þær t.a.m til eftirlitsstofnana, löggæsluyfirvalda eða annarra aðila sem hafa heimild að lögum til að móttaka umræddar upplýsingar. Þá getur Kviku verið skylt að afhenda persónuupplýsingar ef dómari úrskurðar að skylt sé að veita þær fyrir dómi eða hjá lögreglu. Viðskiptavinur getur þó heimilað bankanum afhendingu persónuupplýsinga um hann. Kvika getur í starfsemi sinni þurft að miðla upplýsingum til vinnsluaðila sem vinnur persónuupplýsingar fyrir Kviku eða sinnir tengdum verkefnum fyrir hönd bankans. Þeir sem veita upplýsingum viðtöku um viðskipta-og/eða einkamálefni viðskiptavina bankans eru bundnir þagnarskyldu með sama hætti og gildir um Kviku og starfsmenn Kviku. Kvika vinnur fyrst og fremst með fjárhagsupplýsingar, öryggisupplýsingar og almennar lýðupplýsingar í sinni starfsemi og er geymslutími gagna til samræmis við nauðsyn og kröfur laga. Persónuupplýsingar eru varðveittar eins lengi og viðskiptasamband varir og lög mæla fyrir um eða viðskiptahagsmunir Kviku krefjast og málefnaleg ástæða þykir til.
- 18.4. Kviku er nauðsynlegt að afla upplýsinga í tengslum við beiðni viðskiptavinar um útlán, aðra fyrirgreiðslu eða önnur viðskipti, vegna eftirlits með útlánum, viðskiptum og skuldastöðu viðskiptavinar og vegna innheimtu vanskilakrafna. Kvika aflar m.a. fjárhagslegra upplýsinga um viðskiptavin: (a) úr skránni starfandi fjárhagsupplýsingastofu, eins og Creditinfo Lánstrausts, t.d. upplýsinga úr viðskiptamannavakt (vanskilaskrá), láns hæfismat, afrit af skuldbindingayfirliti og sambærilegar upplýsingar, (b) úr skattframtali frá ríkisskattstjóra, (c) frá fyrirtækjaskrá, t.d. vottorð félags, samþykktir og sambærilegar upplýsingar og (d) frá samstarfs- og vinnsluaðilum

bankans sem vinna upplýsingar um innheimtu og vanskil, svo sem Reiknistofu bankanna, t.d. upplýsingar úr kröfupotti. Einnig getur Kviku verið nauðsynlegt, í tilefni vanskila, að miðla upplýsingum um útlán og skuldastöðu viðskiptavinar til fyrrnefndra aðila, t.d. í skrár Creditinfo Lánstrausts. Vinnsluaðilar bankans kunna að fá afhentar persónuupplýsingar um viðskiptavin vegna framkvæmdar viðskipta eða annarra þjónustubátta á vegum bankans. Ofangreint á einnig við um ábyrgðarmenn. Sama á við um maka viðskiptavinar þegar skuldbindingar eru sameiginlegar.

- 18.5. Kvika vinnur einnig persónuupplýsingar um viðskiptavin til að þróa og/eða kynna vörur, þjónustu eða viðskiptalausnir bankans. Í framangreindum tilgangi er unnin þarfa- og markhópagreining, eftir atvikum á grundvelli persónusniðs, svo unnt sé að bjóða persónubundnar vörur og þjónustu. Þá er nauðsynlegt að vinna persónuupplýsingar til að tryggja gæði veittrar þjónustu, hafa yfirsýn yfir stöðu viðskiptavinar og í þágu fjárstýringar og/eða áhættustýringar bankans. Bankinn hefur samband við viðskiptavin í þeim tilgangi, t.d. í gegnum tölvupóst, í síma, með smáskilaboðum í farsíma eða í netbanka eða með sambærilegum samskiptaleiðum.
- 18.6. Kvika vinnur nauðsynlegar upplýsingar um viðskiptavin með vefkökum á heimasíðu bankans og í netbanka í þágu net- og upplýsingaöryggis, t.d. með því að greina frávik frá hefðbundinni viðskiptahegðun viðskiptavinar. Nánari upplýsingar um notkun Kviku á vefkökum má finna á heimasíðu bankans.
- 18.7. Kvika tryggir persónuvernd og öryggi vinnslu persónuupplýsinga með því að uppfylla lagaskyldur á hverjum tíma. Rík skylda hvílir á Kviku að gæta að öryggi þeirra persónuupplýsinga sem bankinn vinnur með. Þeirri skyldu gegnir bankinn með því t.d. að setja sér öryggisstefnu, að meta áhættu sem steðjar að viðkomandi vinnslu, til dæmis hættu á að óviðkomandi fái aðgang að upplýsingunum, þær skemmist eða verði eytt og að viðhafa öryggisráðstafanir til að stemma stigu við slíkri áhættu. Þær öryggisráðstafanir lúta einkum að aðgangsstýringu, raunlægu öryggi, mannauðsöryggi, rekstraröryggi og samskiptaöryggi.
- 18.8. Einstaklingur getur fengið aðgang að persónuupplýsingum sínum og við ákveðnar aðstæður að leiðrétta, eyða, takmarka vinnslu, andmæla og flytja eigin gögn. Þá hefur einstaklingur rétt á að leggja fram kvörtun til Persónuverndar. Einstaklingur á rétt á því að afturkalla samþykki sitt hvenær sem er ef heimild til vinnslunnar byggir einungis á samþykki.

19. Þagnarskylda

- 19.1. Starfsmenn Kviku eru bundnir þagnarskyldu um allt það er varðar hagi viðskiptavina bankans og um önnur atriði sem þeir fá vitneskju um í starfi sínu og leynt skulu fara samkvæmt 58. gr. laga um fjármálafyrirtæki nr. 161/2002, nema skylt sé að veita upplýsingar lögum samkvæmt.
- 19.2. Bankinn getur hins vegar veitt upplýsingar um viðskiptavini sína þegar þeir sjálfir óska þess og hafa veitt samþykki sitt fyrir slíku í samræmi við kröfur laga þar um.
- 19.3. Kviku er heimilt að selja hverjar þær kröfur sem bankinn eignast á hendur viðskiptavini. Með lántöku hjá bankanum samþykkir viðskiptavinur heimild til bankans til að miðla til utanaðkomandi aðila þeim upplýsingum sem um getur í 58. gr. laga nr. 161/2002 og skulu skilmálar þessir skoðast sem skriflegt samþykki viðskiptavinar þar að lútandi, skv. 60. gr. sömu

laga. Umræddum upplýsingum verður aðeins miðlað í þeim tilgangi að selja kröfur Kviku eða greiðsluflæði þeirra, svo sem til sjóða um sameiginlega fjárfestingu og lífeyrissjóða, vegna sértryggðra skuldabréfaútgáfu og sambærilegrar útgáfu.

20. Ábyrgð á tjóni

- 20.1. Kvika ber aðeins ábyrgð á tjóni viðskiptavinar sem leiðir af stórkostlegu gáleysi eða ásetningi starfsmanna bankans.
- 20.2. Bankinn ber ekki ábyrgð á tjóni viðskiptavinar sem stafar af óviðráðanlegum orsökum, s.s. bilunum í kerfum bankans eða skemmdum á gagnaskrá, óháð því hvort bankinn eða þriðji aðili ber ábyrgð á rekstri kerfanna, rafmagnsleysi, verkföllum eða verkbönnum, ákvörðunum stjórnvalda, styrjöldum eða styrjaldarógnum, óeirðum, ofbeldisverkum, skemmdarstarfsemi, hryðjuverkum, náttúruhamförum, viðskiptabönnum eða hafnbönnum, eða öðrum orsökum sem talin eru falla undir force majeure tilvik. Bankinn ber ekki ábyrgð á tjóni sem stafar af öðrum óviðráðanlegum atvikum sem rjúfa, trufla eða hindra að hluta eða öllu leyti þá þjónustu sem bankinn veitir án þess að slíkir atburðir flokkist undir óviðráðanleg atvik (force majeure).
- 20.3. Viðskiptavinir bankans bera ábyrgð á tjóni gagnvart bankanum sem rakið verður til saknæmrar háttsemi af þeirra hálfu.

21. Skuldajafnaðar- og haldsréttur Kviku

- 21.1. Kviku er heimilt að skuldajafna, án frekari tilkynninga þar um, öllum kröfum sem viðskiptavinur á eða eignast á hendur bankanum, á móti öllum kröfum bankans, gjaldföllnum eða ógjaldföllnum, á hendur viðskiptavini.
- 21.2. Kviku er heimilt að skuldfæra bankareikninga í eigu viðskiptavinar vegna gjaldfallinna krafna bankans á hendur viðskiptavini, áfallinna gjalda eða útlags kostnaðar bankans á hvaða tíma sem er án samþykkis viðskiptavinar.
- 21.3. Eigi bankinn gjaldfallna kröfu, eina eða fleiri, á hendur viðskiptavini, hvort sem gjalddagi kröfunnar er kominn fram eða krafa hefur verið gjaldfelld af hálfu bankans, er bankanum heimilt að halda í umráðum sínum fjármálagerningum, peningum og öðrum fjármunum sem viðskiptavinur á og eru í vörslum bankans, uns viðskiptavinur hefur greitt kröfuna að fullu, þar með talið vexti og kostnað. Haldsréttur þessi nær jafnframt til fjármálagerninga og peninga er bankinn hefur falið öðrum fjármálafyrirtækjum, íslenskum og/eða erlendum, vörslur á.
- 21.4. Á meðan bankinn hefur fjármálagerninga eða peninga í umráðum sínum á grundvelli haldsréttar skv. gr. 21.3. missir viðskiptavinur umráð og afnotarétt yfir þeim. Þá hefur viðskiptavinur auk þess hvorki aðgang að því reiðufé sem um ræðir né er honum heimilt að framselja umrædda fjármálagerninga.
- 21.5. Þegar bankinn hefur í umráðum sínum einn eða fleiri fjármálagerninga á grundvelli haldsréttar er bankanum heimilt, en aldrei skylt, að selja viðkomandi fjármálagerning, hvort sem er á skipulegum verðbréfamarkaði eða utan hans, og nýta þá peninga sem greiddir eru fyrir fjármálagerninginn til skuldajöfnunar gagnvart gjaldfallinni eða gjaldföllnum kröfum á hendur viðskiptavini. Viðskiptavini er ljóst að verðbreytingar á fjármálagerningum eru tíðar. Bankinn ber

hvorki ábyrgð á tjóni viðskiptavinar vegna verðbreytinga fjármálagerninga þeirra sem bankinn kys að selja á grundvelli þessarar heimildar né á tjóni viðskiptavinar af öðrum ástæðum.

22. Kvartanir og ábendingar

- 22.1. Hafi viðskiptavinur einhverjar ábendingar eða kvartanir vegna meintra mistaka Kvikú og/eða starfsmanna bankans á framkvæmd laga eða reglna getur hann beint kvörtun til viðkomandi starfsmanns, með skriflegum hætti til regluvarðar Kvikú með tölvupósti á netfangið regluvordur@kvika.is, eða með því að senda rafræna ábendingu í gegnum [heimasíðu](#) bankans. Kvika heldur skrá um kvartanir og meðhöndlun þeirra.
- 22.2. Ef viðskiptavinur er ósáttur við þau svör sem bankinn veitir, getur hann beint kvörtun sinni til Úrskurðarnefndar um viðskipti við fjármálafyrirtæki, sem fjallar m.a. um ágreining viðskiptavina við fjármálafyrirtæki. Upplýsingar um nefndina og erindi til hennar má finna á heimasíðu fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands, www.fme.is. Upplýsingar um frekari réttarræði viðskiptavina má finna á heimasíðu bankans, www.kvika.is.

23. Tryggingarsjóður innstæðueigenda og fjárfesta

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

24. Eftirlit

- 24.1. Kvika er með viðskiptabankaleyfi skv. lögum um fjármálafyrirtæki og starfar undir eftirliti fjármálaeftirlits Seðlabanka Íslands.

25. Annað

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

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

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