

## Del C - Generelle Vilkår:

### Generelle vilkår for innskudd – forbruker

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.

#### 1. Viktig informasjon om innskuddskonto

**Kontohaver aksepterer at første innskudd til kontoen må komme fra en annen norsk konto som tilhører kunden.**

**Kunden aksepterer videre alle innskudd til kontoen må gjøres fra norske konti samt at uttak fra kontoen kun kan gjøres til en annen norsk konto som tilhører kunden, se også avtalens punkt 6 og 11.**

**Kontoen er en plasseringskonto/sparekonto med bindingstid. Det er ikke lagt til rette for at kontoen kan benyttes for betalingsformidling eller lignende. Disse generelle vilkår inngår som en integrert del av kontoavtalen som inngås ved kontoopprettelsen. Hvis det er motstrid mellom de generelle vilkår og kontoavtalen, har innholdet i sistnevnte forrang.**

#### 2. Opprettelse av konto. Legitimasjon

Konto opprettes ved å følge den fremgangsmåte som er angitt på bankens nettside: <https://www.santanderconsumer.no>. Ved opprettelse av konto skal Kontohaver legitimere seg ved bruk av BankID utstedt av annen bankforbindelse. Inngåelse av en forpliktende avtale [fra bankens side] er betinget av et for banken tilfredsstillende utfall av kundekontroll.

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

Ved endringer i de oppgitte opplysninger og annen kontaktinformasjon skal kontohaver varsle banken så snart som mulig.

#### 3. Kontoavtale

Kontoavtalen skal være skriftlig og normalt signert av kontohaver. Oppdaterte avtalevilkår vil til enhver tid være tilgjengelig på <https://www.santanderconsumer.no/>. Kopi av signert kontoavtale får du ved å henvende deg til Kundeservice.

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

#### 4. Umyndige

En umyndig kan ikke opprette konto eller disponere over innestående på konto uten samtykke fra verge. Er det to verger, skal begge samtykke. Dersom den umyndige skal disponere over innestående på kontoen på egen hånd i henhold til vergemålslovens regler, skal vergen(e) avgi erklæring om dette. For kontoer som bare kan disponeres med samtykke fra verge, kan det bestemmes at bare en av vergenes medvirkning er nødvendig.

For øvrig suppleres kontoavtalen av vergemålslovens regler, lov om skadeserstatning og andre lover som fastsetter særlige regler for umyndige.

Opplysninger som banken etter avtalen skal meddele kontohaveren, skal gi verge, med mindre statsforvalteren skal ha opplysningene fordi de har meddelt banken å ha overtatt forvaltning av kontoen. For kontoer som den umyndige har rett til å disponere på egen hånd, gis opplysningene til den umyndige.

Vergemålsloven har nærmere regler om vergenes plikt til å innhente samtykke fra statsforvalteren for uttak fra eller annen disponering av kontoen. Disse regler gjelder også dersom vergen motsetter seg tredjemanns opprettelse av konto for mindreårige. Banken har etter vergemålsloven rett til å gi opplysninger til statsforvalterent om uttak på eller annen disponering av kontoen.

#### 5. Bankens behandling av Personopplysninger

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 på <https://www.santanderconsumer.no/personvern/>

#### 6. Disponering av kontoen

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

Innskudd til kontoen kan kun skje ved overføring fra konto i en bank i Norge til Santander Consumer Bank AS der kontohavers kontonummer i Santander Consumer Bank angis som KID. Elektronisk overføring av midler (uttak/betalingsoppdrag) kan kun skje til en annen norsk konto som tilhører kontohaver. Første innskudd til kontoen må i tillegg komme fra en annen norsk konto som tilhører kontohaver.

Banken skal kontrollere at den som disponerer kontoen er berettiget til det. Ved disponering av kontoen kan banken kreve nødvendig legitimasjon.

Banken kan avslå å utføre en betalingsordre 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 betalingstidspunktet er disponibelt. Uberettiget belastning skal kontohaver dekke inn umiddelbart.

Uttak og innskudd av kontanter krever forhåndsvarsel til banken fra kontohaver og tjenesten er kun tilgjengelig på bankens hovedkontor. Kontoen er et fastrenteprodukt der pengene bindes i 12 måneder hvor det påløper gebyr ved uttak i bindingsperioden, se punkt 12. Innskudd vil kun være mulig i en begrenset periode på 14 dager etter åpning. Beløpsgrense for uttak og innskudd av kontanter som angitt i bankens prislister. Det vil påløpe gebyr for uttak og innskudd av kontanter som angitt i bankens prislister.

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

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

#### 7. Renter og renteberegninger - kostnader ved å opprette, disponere eller avvike kontoen

Renten fremgår av bankens prislister, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte. Renter godskrives etterskuddsvis ved månedsskiftet med mindre annet fremgår av prislister, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte. Rente på innestående beløp beregnes på samtlige kalenderdager i året. Renten beregnes dermed etter faktisk antall dager i året og er basert på et år med 365/366 dager.

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

Ved overtrekk av kontoen kan banken beregne overtrekksrente etter bankens til enhver tid gjeldende rentesatser for dette, og som er inntatt i prislister. 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 tid 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 punkt 26 Endring av kontoavtale..

Dersom det er avtalt at renten er knyttet til en referanserente, kan renten endres straks og uten forhåndsvarsel i samsvar med endringen i referanserenten. Det samme gjelder dersom det er avtalt en vekslingskurs som stilles til rådighet av betalingstjenesteyteren eller stammer fra en offentlig tilgjengelig kilde (referansevekslingskurs). Etter slik endring vil banken informere kontohaver om endringen.

Er det avtalt at renten skal være bundet i et bestemt tidsrom, og der det ikke kan foretas betalingstransaksjoner til eller fra kontoen (konto med bindingstid), vil innskuddet når tidsrommet er utløpt, forrentes etter de regler som gjelder for konto uten slik rentebinding 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 prislister 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

## 8. Renteberegning ved godskriving og disponering av konto

Ved godskriving eller belastning av konto skjer renteberegningen i henhold til finansavtaleloven § 4-12. Dette betyr i hovedtrekk at innskudd til kontoen renteberegnes fra og med den virkedag beløpet er mottatt av banken.

Ved uttak fra kontoen vil banken beregne renter av beløpet til og med dagen før kontoen belastes.

## 9. Meldinger og informasjon til kontohaver

Alle meldinger, informasjon og varsler vedrørende kontoforholdet, for eksempel kontoutskrift og varsel om endringer i rentesats eller kostnader mv. sendes kontohaver elektronisk dersom ikke annet er avtalt. Meldingene mv. vil sendes i et format som gjør det mulig for kontohaver å lagre og reprodusere informasjonen uendret.

I tillegg til å få meldinger mv. elektronisk, kan kontohaver be om å få tilsendt meldinger mv. på papir. Det kan også avtales at informasjon om kontoforholdet blir 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 anvisse 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 elektronisk, 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 kontohaver elektronisk eller annen ordinær måte som måtte være avtalt.

## 10. Kontoinformasjon og kontroll

Kunden kan be banken om kontoutskrift på månedlig basis. Banken gir kontohaver kontoutskrift hver måned dersom det har vært bevegelser på kontoen. Hvert år sender banken årsoppgave i henhold til skatteforvaltningslovens regler.

Kontoutskriften inneholder saldo og alle bevegelser på kontoen siden forrige kontoutskrift. Kontobevegelsene vil blant annet inneholde en referanse slik at betalingstransaksjonen kan identifiseres, overført beløp, gebyrer for transaksjonen og dato for beregning av renter.

Kontohaver skal 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 ikke godkjente belastninger i punkt 21.

## 11. Bruk av kontoen for betalingsordre

Kontoen kan brukes i tilknytning til overføringer til og fra konti i Norge, se også bestemmelser i punkt 6 Disponering av kontoen. Ved uttak fra kontoen, vil beløpet angitt i betalingsoppdraget bli overført til det kontonummer som er oppgitt i ordren

Banken kan sperre kontoen for betalingstransaksjoner eller for bruk med et bestemt betalingsinstrument hvis det foreligger objektivt begrunnede hensyn som gjelder sikkerhet eller mistanke om ikke godkjent eller svikaktig bruk. 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 sperrer, 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.

## 12. Mottak av betalingsoppdrag

Et betalingsoppdrag anses mottatt av banken på tidspunktet for utløpet av bindingstiden, hvis dette er en virkedag og ellers den påfølgende virkedagen, forutsatt at banken har mottatt alle opplysningene som er nødvendig for å gjennomføre betalingen.

For uttak/overføringer som av særskilte årsaker må foretas utenom bindingsperioden, og iht. særskilt avtale med Banken, gjelder følgende: Betalingsoppdrag som ikke er levert til banken på en virkedag, anses mottatt påfølgende virkedag. Mottar banken manuelt betalingsoppdrag etter kl. 15.00, anses betalingsoppdraget mottatt den påfølgende virkedag. Betalingsoppdraget vil belastes med et gebyr iht. til Bankens gjeldende prisliste.

Banken kan i alle tilfeller la være å behandle et oppdrag før det er dekning på konto for overføringsbeløpet med tillegg av avtalte priser og kostnader.

## 13. Overføringstid for betalingsstransaksjoner

Banken vil overføre beløpet angitt i betalingsoppdraget til betalingsmottakerens bank (konto i bank i Norge) senest innen utløpet av virkedagen etter at betalingsoppdraget anses mottatt etter reglene over. Beløpet vil godskrives betalingsmottakers konto samme virkedag som kontohavers konto hos Santander belastes.

## 14. Avvisning av betalingsordre

Banken kan avvise betalingsoppdrag dersom ikke alle vilkårene i kontoavtalen 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, at betalingsmottakerens konto ikke tilhører kontohaver, eller at kontoforholdet i banken eller betalingsinstrumentet er opphørt eller sperret.

Kontohaver 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 kontohaver på avtalt måte, straks og senest innenfor de frister som gjelder for godskriving av betalingsmottakers konto.

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.

## 15. Kansellering av betalingsordre

Betaler kan ikke tilbakekalle en betalingsordre etter at den er mottatt av banken.

## 16. Bankens ansvar for utføring av betalingsordre

Banken er ansvarlig overfor kontohaver for korrekt gjennomføring av betalingsoppdraget, med mindre banken kan dokumentere at mottakerens bank (annen bank i Norge) har mottatt beløpet innen utløpet av overføringstiden. Er banken ansvarlig, skal den uten ugrunnet opphold overføre beløpet for betalingsoppdraget til kontohaver og eventuelt gjenopprette tilstanden på kontohavers konto slik den ville vært om den mangelfullt gjennomførte betalingsoppdraget 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 et betalingsoppdrag 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 belastningstidspunktet.. Ved kontohavers reklamasjon skal banken umiddelbart forsøke å spore betalingsoppdraget og snarest melde fra til kontohaver om utfallet. Hvis kontohaver hevder at et betalingsoppdrag ikke er korrekt gjennomført, påhviler det banken å bevise at den 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.

Forsinkelse eller manglende gjennomføring av betalingsoppdrag etter at beløpet er korrekt overført til betalingsmottaker er et forhold mellom betalingsmottaker og dennes bank.

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

## 17. 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 kan feilen rettes ved å belaste kontoen innen utløpet av tredje virkedag etter at godskrivingen skjedde. 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.

### 18. 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 får 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.

### 19. 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 kontohaver 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. Brudd på disse pliktene innebærer vesentlig risiko for svindel eller annet misbruk.

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.

### 20. Feil fra kontohavers side ved utføring av betalingsoppdrag

Betalingsoppdrag (elektronisk overføring av midler) kan kun skje til en annen norsk konto som tilhører kontohaver, se punkt 6. Har banken gjennomført et betalingsoppdrag til det kontonummer som kontohaver har angitt i betalingsordren, skal den anses å være korrekt gjennomført av banken med hensyn til hvem som er rett betalingsmottaker. Dette gjelder selv om kontohaver 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 uaktsomt 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.

### 21. Ansvar ved ikke godkjente betalingstransaksjoner

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. 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 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 plikter etter finansavtaleloven § 4-23 første ledd eller § 4-24 første ledd. Dersom betalingstransaksjonen har skjedd ved bruk av et elektronisk betalingsinstrument, svarer kontohaver likevel bare med inntil kr 12.000.

Kontohaver svarer for hele tapet dersom tapet skyldes at kontohaver forsettlig har misligholdt sine plikter slik at kontohaver måtte forstå at misligholdet kunne innebære en nærliggende fare for at betalingsinstrumentet kunne bli misbrukt.

Kontohaver svarer ikke for tap som skyldes bruk av et tapt, stjålet eller uberettiget tilegnet betalingsinstrument etter at kontohaver har underrettet banken i samsvar med finansavtaleloven § 4-24 første ledd. 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 etter finansavtaleloven § 4-23 første ledd og § 4-24 første ledd. Det er banken som må bevise at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og at systemet ikke er rammet av teknisk svikt eller annen feil. Banken skal legge frem eventuell dokumentasjon for å kunne bevise at det foreligger svikaktig oppreden, forsett eller grov uaktsomhet fra kontohavers side.

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

### 22. Reklamasjon. Tilbakeføring.

Bestriker kontohaver å ha godkjent et betalingsoppdrag, skal banken dokumentere at transaksjonen er autentisert, korrekt registrert og bokført og ikke rammet av teknisk svikt eller annen feil.

Bestriker kontohaver 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 kontohaver setter frem 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 kontohaver 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 kontohaver 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 avvisingen.

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 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, eksempelvis dersom kunden selv erkjenner å ha ansvar eller at det foreligger endelig avgjørelse fra domstolene.

### 23. Motregning

Banken kan ikke motregne i innstående på konto, unntatt for forfalte krav mot kontohaver som springer ut av kontoavtalen. Videre kan banken motregne mot innstående på kontoen krav som er oppstått som følge av et straffbart forhold. Banken kan utøve tilbakeholdsrett (sperre konto) på samme vilkår som for motregning.

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

**24. Midlertidig opphør av bankens plikter (force majeure)** Bankens plikter etter denne avtalen, herunder utbetalings- og belastningsplikten, opphører midlertidig dersom det inntre usædvanlige 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.

### 25. 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 kontohaver 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.

### 26. Endring av kontoavtale

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 iverksettningstidspunktet 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 iverksettningstidspunktet
- at kontohaver har rett til å si opp avtalen straks og vederlagsfritt før i iverksettningstidspunktet 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 punkt 7.

### 27. Kontohavers oppsigelse og heving av avtalen

Kontohaver kan til enhver tid si opp kontoavtalen, eventuelt enkelte betalingstjenester knyttet til en konto, med mindre annet er særskilt avtalt for den enkelte konto eller betalingstjeneste. Ved oppsigelse skal kontohaver etter utløpet av avtalt bindingstid med tillegg på normalt to virkedager få pengene utbetalt med påløpte renter og tilbakebetalt forholdsmessig del av eventuelt forhåndsbetalt gebyr, men med fradrag for eventuelt avtalt vederlag for avvikling av kontoforholdet. I oppsigelsestiden skal kunden ikke foreta innskudd til kontoen. Utbetalinger i kontanter reguleres av vilkårene punkt 6. 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 kontohaver ble eller burde blitt klar over hevingsgrunnen.

Ved oppsigelse fra kontohaver etter varsel fra banken om endringer i

kontoforholdet til skade for kontohaver, eller ved kontohavers heving, skal kontohaver 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.

### 28. 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 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 godskrivning av renter ikke medregnes
- kontohaver med hensikt har brukt kontoen til ulovlige formål, se også punkt 29 om bankens heving av avtalen
- 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 innen for 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 oppsigelses- og hevingsrett gjelder for avtale om særlige tjenester knyttet til kontoen.

### 29. Bankens heving av avtalen

Banken kan sperre og/eller heve avtalen ved vesentlig mislighold fra kontohaverens side. Som vesentlig mislighold regnes i alle tilfeller.

- 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 hevings 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.

### 30. 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. ovenfor punkt 16.

Dersom kontohaver ikke gir tilfredsstillende opplysninger til banken, jf. punkt 2, 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.

### **31. Klage – Tvisteløsning – Finansklagenemnda**

Denne avtalen reguleres av norsk rett. Eventuelle tvister som springer ut av denne avtalen skal avgjøres etter norsk rett.

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.

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

**32. Om bankens virksomhet, tillatelser og tilsynsmyndighet** Bankens hovedaktivitet er bank- og finansieringsvirksomhet, med konsesjon fra Finansdepartementet etter finansforetaksloven. Banken står under tilsyn av Finanstilsynet og er registrert iblant annet Foretaksregisteret. Bankens organisasjonsnummer fremgår av bankens avtaler og på bankens nettsider. Banken er ikke merverdiavgiftspliktig med hensyn til kontohold og betalingstjenester.

Forbrukertilsynet og Markedsrådet fører tilsyn med at bestemmelser gitt i eller i medhold av finansavtaleloven følges av banken.

Bankens virksomhet med mottak av innskudd, kontohold og ytelse av betalingstjenester er blant annet regulert i finansforetaksloven, betalingssystemloven og finansavtaleloven. Disse lovene er elektronisk tilgjengelige på [www.lovdata.no](http://www.lovdata.no).

### **33. Innskuddsgaranti**

Etter lov av 10. april 2015 nr. 17 om finansforetak og finanskonsern (finansforetaksloven), er banker med hovedsete i Norge obligatoriske medlemmer av Bankenes sikringsfond. Banker med hovedsete i annet

land kan velge å bli medlem av sikringsfondet på lik linje med norske banker.

Etter loven er innskudd i de nevnte banker garantert av sikringsfondet med inntil 2 millioner kroner i sum for den enkelte innskyter. Maksimumsbeløpet på 2 millioner kroner gjelder selv om innskyteren har flere kontoer i banken. I tillegg omfatter innskuddsgarantien innskudd i sin helhet som er gjort de seneste 12 månedene knyttet til visse livshendelser, eksempelvis salg av bolig.

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. Garantien fra Bankenes sikringsfond blir effektiv dersom banken selv skulle bli ute av stand til å dekke sine forpliktelser.

### **34. Informasjon til forbrukerkunder**

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.

### **35. Angrerett**

Kontohaver har rett til å gå fra denne avtalen innen 14 dager uten å oppgi noen grunn for dette. Angrefristen utløper 14 dager etter inngåelsen av avtalen, eller fra den dagen forbruker mottar avtalevilkår og opplysninger i samsvar med finansavtaleloven § 3-22 dersom avtalen er inngått før dette tidspunktet. Sender kontohaver melding om at angre retten benyttes, anses fristen som overholdt hvis meldingen er sendt før utløpet av fristen.

For å benytte angre retten må kontohaver underrette banken på en utvetydig måte om sin beslutning (f.eks. i et brev sendt med post, telefaks eller e-post). Kontohaver kan benytte angre rettskjemaet som er tilgjengelig på bankens nettsider, men det er ikke obligatorisk. For å overholde angrefristen er det tilstrekkelig at kontohaver sender meldingen om at angre retten vil bli benyttet, før angrefristen utløper.

#### **35.1 Virkningene av at angre retten benyttes**

Dersom kontohaver går fra denne avtalen skal banken tilbakebetale alle betalinger banken har mottatt fra kontohaver, uten unødig opphold og i alle tilfeller senest 14 dager etter den dag banken mottar melding om kontohavers beslutning om å gå fra denne avtalen.

Banken foretar tilbakebetalingen med samme betalingsmiddel som kontohaver benyttet ved den opprinnelige transaksjonen med mindre kontohaver uttrykkelig har avtalt noe annet med banken. I alle tilfeller vil kontohaver ikke bli pålagt noe gebyr som følge av tilbakebetalingen.