

## Avtalevilkår for nettbank

### 1. Kort beskrivelse av tjenesten

Med e-bank menes elektroniske kommunikasjonskanaler, som for eksempel nettbank, mobilbank (herunder egne programmer tilpasset smarttelefoner) eller kontofon. Avtalen gir kontohaver mulighet til å bruke e-bank for å inngå avtaler med banken, disponere kontoer, motta og innhente opplysninger om kontoforholdet, motta e-fakturaer mv. Brukerdialogen angir hvilke funksjoner som er tilgjengelige i den enkelte kanal og instruerer kontohaver hvordan tjenesten brukes.

### 2. Kontoavtaler og priser

Avtalevilkårene for e-bank suppleres av brukerveiledning for e-bank, herunder brukerdialogen i tjenesten, samt bankens Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester. Ved motstrid går Avtalevilkår for e-bank foran Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester. Kostnader ved å opprette, ha og bruke e-bank fremgår av bankens gjeldende prislister, kontoinformasjon og/eller opplyses på annen egnet måte.

### 3. Krav til datasystem

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

### 4. Kode og sikkerhetsprosedyre

I forbindelse med eller etter avtaleinngåelse får kontohaver en personlig kode eller annen sikkerhetsanordning og eventuelt utstyr for supplerende sikkerhetsprosedyre for å bruke e-bank. Kontohaver skal bruke dette i samsvar med vilkårene for utstedelse og bruk. Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte den personlige kode eller annen personlig sikkerhetsanordning så snart den er mottatt. Den personlige koden/sikkerhetsanordningen skal ikke noteres slik at den kan forstås eller brukes av andre.

Kontohaver må melde fra til banken eller bankens utpekte medhjelpere uten ugrunnet

opphold dersom kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av personlig kode/sikkerhetsanordning eller på urettmessig bruk. Kontohaver skal benytte de meldingsmuligheter banken har stilt til disposisjon, og for øvrig bistå på en slik måte at sikkerhetsanordningen så raskt som mulig blir sperret.

Etter at slik underretning er gitt, vil banken hindre bruk av tjenesten. Banken skal gi kontohaver en bekreftelse på at melding er gitt og tidspunktet for dette samt sørge for at kontohaver i 18 måneder fra underretning er gitt, kan dokumentere å ha foretatt slik underretning. Banken vil ikke kreve vederlag for slik melding.

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

Kunden kan bestille banktjenester og inngå avtaler om disse gjennom e-bank. Det fremgår i e-bank hvilke avtaler det er mulig å inngå på denne måten. Ved inngåelse av avtale om e-bank samtykker kontohaver til at banken sender informasjon som gjelder kontohavers innskudd og betalingstjenester, for eksempel bevegelser på konto og varsel om endringer i rentesats, kostnader mv, til kontohavers e-bank. Kontohaver kan i tillegg be om å få tilsendt informasjonen på papir. Dersom banken krever gebyr for utsendelse av informasjonen på papir i tillegg til i e-bank, fremgår dette av bankens prislister og/eller opplyses på annen egnet måte.

### 6. Disponering av egne kontoer

Med mindre annet er avtalt, kan e-bank benyttes til å disponere over alle kontoer der banken har registrert vedkommende som kontohaver. Dette gjelder også for kontoer som opprettes etter inngåelse av denne avtale. Ved disponering av konto ved bruk av e-bank, kan kontoen ikke belastes ut over den til enhver tid gjeldende belastningsgrense. Belastningsgrensen angis i e-bank og kan endres på den måte banken har anvist. Kontohaver skal ikke gi noen andre rett eller mulighet til å disponere over eller få tilgang til kontoen eller kontoopplysninger ved bruk av tjenesten.

### 7. Disponering av tredjemanns konto

Etter avtale med banken kan kontohaver benytte e-bank for å disponere tredjemanns

konto i banken. Vedkommende tredjemann må i så fall gi kontohaver (disponenten) fullmakt til dette samt inngå avtale med banken om at hans konto skal kunne disponeres på denne måten. Når tredjemanns konto disponeres ved kontohavers e-bank, gjelder den beløpsgrense som til enhver tid er fastsatt for disponentens (kontohavers) e-bank, og disponenten vil få mulighet til å inngå avtale om AvtaleGiro og e-faktura på vegne av tredjemann.

## 8. Betalinger

Banken har ansvar for utføring av en betalingsordre fra det tidspunkt den elektroniske dialogen i e-bank har bekreftet at betalingsordren er mottatt. Ved betaling av regning/faktura skal det referansenummer som identifiserer regningen/fakturaen hos mottaker (KID, fakturanummer/kundenummer eller lignende) oppgis, dersom dette finnes. Hvis KID ikke oppgis, kan kontohaver risikere at betalingen blir avvist.

Banken kan avvise betalingsordren dersom det er saklig grunn for det, blant annet dersom ordren ikke er gitt i samsvar med veiledningen som gis i tjenesten. Systemets kundedialog vil angi årsaken til avvisningen. Betalingsordre som skal utføres på en bestemt dag eller ved utløpet av en bestemt periode, kan kontohaver registrere i e-bank slik at den blir belastet på den dag kontohaver angir (avtalt belastningsdag). Betalingsordren ansees da mottatt av banken den angitte belastningsdagen hvis dette er en virkedag og ellers den påfølgende virkedag.

Dersom kontohaver ikke ønsker at banken skal gjennomføre en betalingsordre, kan kontohaver til og med dagen før avtalt belastningsdag, tilbakekalle ordren ved bruk av funksjoner i e-bank eller ved henvendelse til banken. Dersom ordren tilbakekalles er banken ikke ansvarlig for eventuell forsinkelsesrente, inkassogebyrer med videre som betalings- mottaker krever på grunn av stansingen.

Banken vil overføre beløpet angitt i betalingsordren til betalingsmottakerens bank senest innen utløpet av virkedagen etter at betalingsordren anses mottatt. Nærmere regler om overføringstid og bankens ansvar i tilfelle forsinkelse fremgår av Generelle vilkår for innskudd og betalingstjenester.

### 8.1 Straksbetalinger

Dersom banken tilbyr straksbetaling, kan kontohaver benytte e-bank for å overføre et beløp i norske kroner til betalingsmottakere med konto i banker i Norge slik at mottakers konto godskrives med umiddelbar virkning. En straksbetaling kan bare skje til en konto der KID ikke kan benyttes (det vil si til kontoer som mottaker ikke har knyttet en OCR-avtale til). Tjenesten kan bare benyttes innenfor fastsatte beløpsgrenser.

En straksbetaling har skjedd når betalingsoppdraget er akseptert av betalingsystemet. Kontohaver kan etter dette ikke stanse eller tilbakekalle betalingsoppdraget. Som mottaker av en straksbetaling, vil kontohaver kunne få informasjon om betalingen i sin e-bank (eller på annen måte som er avtalt mellom betalingsmottaker og dennes bank). Dersom mottaker av straksbetaling har inngått avtale med banken om at betalere kan benytte mobiltelefonnummer eller en annen unik identifikator enn bankkontonummeret, vil banken utlevere informasjon om dette til betalers bank.

## 9. E-faktura

Kontohaver kan inngå avtale med bestemte fakturautstedere (betalings- mottakere) om å motta e-faktura fra disse i e-bank. E-fakturaen vil i så fall erstatte ordinær papirfaktura. Kontohaver melder gjennom e-bank hvilke fakturautstedere han ønsker e-faktura fra. Ved bestilling av e-faktura må kontohaver oppgi kravets e-fakturareferanse. Når fakturautsteder har akseptert kontohavers ønske, vil banken formidle fakturautsteders e-faktura til kontohaver. Nærmere informasjon om hvilke fakturautstedere som tilbyr e-faktura, hvordan finne e-fakturareferansen, bankens behandlinger av personopplysninger mv finnes i e-bank.

Har kontohaver avtale om e-bank med flere norske banker, får kontohaver tilgang til sine e-fakturaer i alle e-banker som er registrert på kontohaver som fysisk person (fødselsnummer). Når kontohaver har betalt e-fakturaen i en av sine e-bank, vil opplysninger om den betalte e-fakturaen bare være tilgjengelig i denne e-bank.

Med formål å distribuere e-fakturaene til kontohavers e-bank (er), vil kontohavers navn, fødselsnummer og nødvendige kontaktopplysninger (inklusive e-

fakturareferanse) samt hvilke fakturautstedere som kontohaver skal motta e-faktura fra legges i et koblingsregister. Opplysningene i koblingsregisteret kan utleveres til banker som har behov for disse opplysningene for å kunne distribuere e-fakturaen fra fakturautsteder til kontohavers e-bank(er). Fakturautsteders bank kan dessuten gi fakturautsteder opplysninger om kontohavers navn, nødvendige kontaktopplysninger og e-fakturareferanse. Fødselsnummer vil bare bli utlevert til fakturautstedere som har tillatelse etter personopplysningsloven til å bruke fødselsnummeret for identifisering av kunden i forbindelse med utstedelse av faktura og innbetaling av utestående. Har kontohaver flere e-bank i flere banker, kan kontohaver selv velge hvilken bank han vil kontakte for eventuelle påståtte feil ved behandling av opplysninger om kunden i koblingsregisteret. Når kontohaver betaler regninger i e-banken til fakturautstedere som tilbyr e-faktura, vil banken tilrettelegge for at kontohaver får tilbud om å motta e-faktura fra denne fakturautstederen. Dette vil også skje dersom kontohaver betaler regninger i sin e-bank for andre. Dersom kontohaver aksepterer å motta e-faktura som gjelder andres regninger, vil kontohaver få innsyn i fakturainformasjon som gjelder den han eller hun betaler regninger for. Kontohaver kan når som helst gjennom e-bank, og med virkning også for eventuell e-bank hos andre banker, gi melding om at han ikke lenger ønsker e-fakturaer fra bestemte fakturautstedere. Sier kontohaver opp denne e-bankavtalen, men har e-bankavtale med andre banker, vil e-fakturaer fra fakturautstedere som kunden ikke har stanset etter avsnittet foran, fortsatt bli sendt til kontohavers e-bank i øvrige banker. Banken er uten ansvar for innholdet i e-fakturaen og betalingskravet. Banken har heller ingen innflytelse på hvilken person som fakturautsteder mener er adressat for kravet.

#### **10. Feil fra kontohavers side ved utføring av betalingsordre**

Har banken gjennomført en betalingstransaksjon 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. Banken har ikke ansvar for feil fra kontohaver da betalingsordren ble gitt, for eksempel feil mottakerkonto, tastefeil eller

lignende. Banken er likevel ansvarlig for feil i en betalingsordre gitt i bankens nettbaserte betalings- tjeneste dersom denne ikke gir den sikkerhet mot slik feilbruk som en kunde eller allmennheten med rimelig kan vente. Banken er heller ikke ansvarlig dersom kontohaver bevisst har oversett en særskilt varslings- ordning etablert for å hindre slik feilbruk. Det samme gjelder tap som skyldes forsettlig eller grovt uaktsom feilbruk fra kontohavers side. Ved avgjørelsen av om tapet skyldes grovt uaktsomhet fra kundens side, skal det blant annet legges vekt på om slike krav til forsiktighet og egenkontroll som med rimelighet kan stilles til brukerne av e-bankbaserte betalingstjenester er blitt klart tilsidesatt, og i hvilken utstrekning den e-bankbaserte betalingstjenesten gir slik sikkerhet mot feilbruk som en kunde eller allmennheten med rimelighet kan forvente. Selv om banken ikke er ansvarlig for at en betalingstransaksjon ikke er blitt gjennomført korrekt, vil banken likevel treffe rimelige tiltak for å få beløpet tilbakeført. Banken kan kreve gebyr av kontohaver for slik bistand.



