

Avtalevilkår for digital bank – forbruker

Versjon 1.1

1. Kort beskrivelse av tjenesten

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

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

2. Kontoavtaler og priser

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

Kostnader ved å opprette, ha og bruke digital bank fremgår av bankens gjeldende prislister samt kontoinformasjon, bankens hjemmesider, digital bank, ved bestilling og/eller gis på forespørsel.

Banken skal ikke fremsette krav om gebyr eller annet vederlag utover det som er avtalt med kontohaver.

3. Krav til sikkerhet og datasystem

Kontohaver skal benytte oppdatert programvare, herunder operativsystem, nettleserprogram og annen programvare for sikker kommunikasjon med banken samt antivirusprogramvare. For øvrig skal kontohaver følge bankens til enhver tid gjeldende instruksjoner og sikkerhetsråd i avtalevilkår, informasjon som gis sammen med personlig kode og/eller annen sikkerhetsinformasjon, i digital bank, bankens hjemmesider og direkte dialog med banken.

4. Kode og sikkerhetsprosedyre

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

Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte personlig kode og/eller annen sikkerhetsinformasjon. De personlige kodene/sikkerhetsinformasjonen må ikke røpes eller tilgjengelig gjøres 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 digitale enheter som digital bank er knyttet til.

Kontohaver skal varsle banken eller bankens utpekte medhjelper uten ugrunnet opphold dersom kontohaver blir oppmerksom på

tap, tyveri eller uberettiget bruk eller tilegnelse av betalingsinstrument eller uberettiget kontotilgang eller personlig kode eller annen personlig sikkerhetsinformasjon. Det samme gjelder personlig kode/sikkerhetsinformasjon eller digital enhet som digital bank er knyttet til. Kontohaver skal benytte de varslingsmuligheter banken har stilt til disposisjon, og for øvrig bistå på en slik måte at sikkerhetsinformasjonen, digital bank eller kontoen så raskt som mulig blir sperret.

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

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

5. Inngåelse av elektroniske avtaler og distribusjon av elektronisk informasjon

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

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

6. Disponering av egne kontoer

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

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

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

7. Disponering av tredjepersons konto

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

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

8. Fullmaktjenester levert av banken

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

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

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

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

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

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

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

9. Utføring av betalinger

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

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

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

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

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

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

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

10. Elektronisk faktura

10.1 Avtale om eFaktura

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

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

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

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

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

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

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

10.2 Fakturaer mottatt i sikker digital postkasse levert av tredjepart

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

Avtale om BankID

Versjon 1.0

1. Kontaktinformasjon til Banken

Navn: **Nordea Bank Abp, filial i Norge**
Adresse: **Postboks 1166 Sentrum, 0107 Oslo**

URL: www.nordea.no

For sperring av BankID eller andre spørsmål om BankID, ta kontakt på telefon **23 20 60 01**

Når disse vilkårene ber deg om å varsle Banken, kan du gjøre dette på telefonnummeret som er oppført her, eller på annen måte som anvist av Banken.

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

2. Om avtalen

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

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

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

3. Kort beskrivelse av tjenesten

BankID er en elektronisk legitimasjon og signeringsløsning som utstedes til deg av Banken din.

Du kan benytte BankID hos norske banker, til å legitimere deg på offentlige og private nettsteder og signere avtaler digitalt på nettet.

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

4. Oppbevaring, sikkerhet og sperring av BankID

4.1. Plikter til hvordan beskytte din BankID

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

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

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

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

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

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

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

5. Bankens sikkerhet og sperring av BankID

5.1. Sperring ved tap eller mistanke om tap av BankID

Ved melding om tap fra deg, skal Banken:

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

5.2. Bankens sperring

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

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

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

6. Ansvar

6.1. Ansvar generelt

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

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

6.2. Ansvar etter finansavtaleloven

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

7. Opphør av avtalen

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

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

Oppsigelse fra Banken skal ha fire ukers varsel og grunnen til oppsigelsen skal opplyses. Banken kan med øyeblikkelig virkning heve avtalen ved vesentlig mislighold fra din side eller dersom du har opptrådt i strid med redelighet og god tro overfor Banken din eller andre BankID-brukersteder. Grunnen til hevingen skal opplyses. Ved oppsigelse og heving kan Banken sperre din BankID umiddelbart, som beskrevet i pkt. 5.2.

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

8. Priser og prisinformasjon

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

9. Behandling av personopplysninger

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

10. Endringer i avtalen

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

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

11. Tvisteløsning

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

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

Henvendelser til Finansklagenemnda sendes Finansklagenemnda, Postboks 53, Skøyen 0212 Oslo, tlf. 23 13 19 60. For nærmere informasjon se www.finkn.no.