Del E av kontoavtalen:

Avtalevilkår for e-bank – forbruker

1. Kort beskrivelse av tjenesten
Med e-bank menes elektroniske kommunikasjonskanaler, som for eksempel nettbank, mobilbank (herunder applikasjon (app) på mobile enheter) 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 prisliste, 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. Dersom e-banktjenesten er knyttet til mobil enhet, skal kontohaver vise alminnelig aktsomhet ved oppbevaring av den mobile enheten eller dersom kunden lar andre bruke den.

Kontohaver skal ta alle rimelige forholdsregler for å beskytte den personlige kode eller annen personlig sikkerhetsanordning så snart den er mottatt. De personlige kodene/sikkerhetsanordningene må ikke røpes for noen, heller ikke overfor politiet eller banken. For øvrig skal kodene/sikkerhetsanordningene ikke brukes under slike forhold at andre kan se eller gjøre seg kjent med dem. Personlige koder 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 mobil enhet som e-banktjenesten er knyttet til.

Kontohaver må melde fra til banken eller bankens utpekte medhjelper uten ugrunnet opphold dersom kontohaver blir oppmerksom på tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av personlig kode/sikkerhetsanordning eller på urettmessig bruk. Meldeplikten gjelder tilsvarende ved tap, tyveri eller uberettiget tilegnelse av mobil enhet som e-banktjenesten er knyttet til. 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. Kontohaver skal straks melde fra til banken dersom mobil enhet som e-banktjenesten 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 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 betalings-tjenester, 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 prisliste 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 tredjepersons konto
Etter avtale med banken kan kontohaver benytte e-bankfor 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 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 tredjeperson. Dersom banken tilbyr det kan kontohaver benytte fullmakttjenester for å disponere tredjepersons konto hvor det er lagt til rette for det.

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

Kontohaver skal normalt benytte den innloggingsmetode og autentiseringsløsning som kontotilbyder har tildelt kontohaver. 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.

Kontoinformasjonstjenester 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.

Betalingsfullmakttjenester innebærer at kontohaver via banken som betalingsfullmektig, kan initiere betalinger fra betalingskonto hos kontotilbyder. Et oppdrag om betalingsinitiering anses mottatt av banken på det tidspunktet banken mottar alle opplysningene som er nødvendig for å gjennomføre initieringen. For øvrig gjelder generelle vilkår punkt 14 tilsvarende så langt den passer. Når banken har mottatt et oppdrag, vil banken meddele betalingsordren 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 blant annet en referanse for oppdraget.

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

Kontohavers tilbakeføringskrav som følge av at en betalingstransaksjon ikke er gjennomført korrekt eller ikke er autorisert må rettes til kontotilbyder. Kontotilbyderen skal umiddelbart tilbakeføre beløpet for den uautoriserte betalingstransaksjonen til kontohaver og eventuelt gjenopprette tilstanden på kontoen slik den ville ha vært om betalingstransaksjonen ikke hadde funnet sted. Banken skal i den forbindelse bevise at transaksjonen innenfor bankens kompetanseområde som betalingsfullmektig er autentisert, korrekt registrert og bokført 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 tilbakekalle betalingsordren etter at samtykke til transaksjonen er meddelt banken.

9. Utføring av 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 betalingsmottaker 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.

10. eFaktura
10.1 Avtale om eFaktura
Kontohaver kan inngå avtale med banken om å motta eFaktura i e-bank. eFakturaen vil i så fall erstatte ordinær papirfaktura.

Kontohaver aksepterer gjennom e-bank om kontohaverønsker eFaktura. Kontohaver kan velge om eFaktura fra alle fakturautstedere som benytter eFakturatjeneste (ja takk til alle eFakturautstedere – JTTA) eller bare fra bestemte fakturautstedere (ja takk til bestemte eFakturautstedere – JTTB).

Har kontohaver avtale om e-bank med flere norske banker, gjelder den samme avtale om eFakturatjenesten for alle e-bankene. Kontohaver kan når som helst gjennom e-bank, og med virkning også for eventuell e-bank i de øvrige bankene, gi melding om at kontohaver ikke lenger ønsker å benytte eFakturatjenesten, at kontohaver ønsker å gå over fra JTTA til JTTB eller omvendt, eller at han ikke lengre ønsker eFaktura fra bestemte fakturautstedere.

Har kontohaver avtale om e-bank med flere norske banker, får kontohaver tilgang til sine eFakturaer i alle e-banker som er registrert på kontohaver som fysisk person (fødselsnummer). Når kontohaver har betalt eFakturaen i en av sine e-banker, vil opplysninger om den betalte eFakturaen bare være tilgjengelig i denne e-banken. Sier kontohaver opp denne e-bankavtalen uten samtidig å si opp eFakturatjenesten, vil eFakturaer fortsatt bli sendt til kontohavers e-bank i øvrige banker.

Med formål å distribuere eFakturaene til kontohavers e-bank(er), vil kontohavers navn, fødselsnummer og nødvendige kontaktopplysninger (som eFakturareferanse og unik eFakturaadresse) samt om kontohaver ønsker JTTA eller JTTB, 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 e-bank(er). Fakturautsteders bank kan dessuten gi fakturautsteder opplysninger om kontohavers navn og nødvendige kontaktopplysninger. Kontohavers fødselsnummer vil bare bli utlevert til fakturautstedere som har tillatelse etter personopplysningsloven til å bruke fødselsnummeret for identifisering av sine kunder i forbindelse med utstedelse av faktura og innbetaling av utestående. Har kontohaver e-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 betalingskravet. Banken har heller ingen innflytelse på hvilken person som fakturautsteder mener er adressat for kravet.

10.2 For JTTA gjelder i tillegg følgende
Ved JTTA får kontohaver tildelt en unik eFakturaadresse. Dersom banken tilbyr det, kan kontohaver velge et «alias» som kontohaver kan benytte istedenfor tildelt unik eFakturaadresse. Den unike eFakturaadressen (eventuelt valgt alias) kan kontohaver oppgi til fakturautstedere som tilbyr ham å sende en enkeltstående eFaktura.

Kontohaver kan i e-banken reservere seg mot å få eFaktura fra bestemte fakturautstedere.

10.3 For JTTB gjelder i tillegg følgende
Ved bestilling av eFaktura fra bestemte fakturautstedere må kontohaver oppgi kravets eFakturareferanse. Når fakturautsteder har akseptert kontohavers ønske, vil banken formidle fakturautsteders eFaktura til kontohaver.

Nærmere informasjon om hvilke fakturautstedere som tilbyr eFaktura finnes i e-bank. Fakturautsteder vil kunne oppgi eFakturareferansen.

Når kontohaver betaler regninger i e-banken til fakturautstedere som tilbyr eFaktura, vil banken tilrettelegge for at kontohaver får tilbud om å motta eFaktura fra denne fakturautstederen. Dette vil også skje dersom kontohaver betaler regninger i sin e-bank for andre. Dersom kontohaver aksepterer å motta eFaktura som gjelder andres regninger, vil kontohaver få innsyn i fakturainformasjon som gjelder den han eller hun betaler regninger for.

10.4 Fakturaer mottatt i sikker digital postkasse levert av tredjepart
Kontohaver kan selv overføre bestemte fakturaer/betalingskrav fra sin sikre digitale postkasse for presentasjon og behandling som eFaktura i e-bank dersom kontohaver benytter en sikker digital postkasse med avtale med banken om denne tjenesten. Kontohaver kan gjøre dette selv om kontohaver ikke har inngått avtale med banken om eFaktura.

11. Feil fra kontohavers side ved utføring av betalingsordre
Har banken gjennomført, eller ved betalingsfullmakttjeneste initiert, en betalingstransaksjon, til det kontonummer som kontohaver har angitt i betalingsordren, skal den anses å være korrekt gjennomført, eller ved betalingsfullmakttjeneste initiert, 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 betalingstjeneste 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 varslingsordning 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.