

## Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen

Stand: April 2021

Die hier genannten Angaben sollen den Kunden über Umstände, die für ihn im Zusammenhang mit den von der Bank angebotenen Zahlungsdienstleistungen wesentlich sein können, informieren, ersetzen aber nicht die vertraglichen Vereinbarungen.

### I. Über die Bank

#### Allgemeine Daten über die HYPO-BANK BURGENLAND AG

##### **HYPO-BANK BURGENLAND AG**

Aktiengesellschaft mit Sitz in Eisenstadt

Firmenbuchnummer: 259167d

Gerichtsstand: LG Eisenstadt

Telefon Nr.: +43 (0) 2682 605-0

Telefax Nr.: +43 (0) 2682 605-7970

E-Mail: [info@bank-bgld.at](mailto:info@bank-bgld.at)

Homepage: [www.bank-bgld.at](http://www.bank-bgld.at)

UID: ATU61550100

OeNB Identnummer: 1613120

GISA Zahl: 27513552

GIIN: 119RY6.00000.LE.040

LEI: 529900AUL2XTLS3EM992

Bankleitzahl: 51000

BIC/SWIFT: EHHBAT2EXXX

Sperr-Hotline

für Maestrokarten: 0800 204 8800

für Maestro aus dem Ausland: +43-1 204 8800

Zentrale

Neusiedler Straße 33, 7000 Eisenstadt

Telefon Nr.: +43 (0) 2682 605-0

Telefax Nr.: +43 (0) 2682 605-7970

Öffnungszeiten: siehe Webseite [www.bank-bgld.at/de/bank-burgenland/filialen](http://www.bank-bgld.at/de/bank-burgenland/filialen)

##### **Zuständige Aufsichtsbehörde**

Finanzmarktaufsicht (FMA- Bereich Bankenaufsicht), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, [www.fma.gv.at](http://www.fma.gv.at)

Österreichische Nationalbank (OeNB), Otto-Wagner-Platz 3, 1090 Wien, [www.oenb.at](http://www.oenb.at)

##### **Kammer/Berufsbehörde**

Wirtschaftskammer Österreich (Sektion Banken), Wiedner Hauptstraße 63, 1040 Wien

##### **Mitglied**

Mitglied der Einlagensicherung AUSTRIA Gesellschaft m.b.H.

Wipplingerstraße 34/4/DG4, 1010 Wien

Mitglied der Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft

Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien

##### **Konzession**

Der HYPO-BANK BURGENLAND AG wurde von der österreichischen Finanzmarktaufsicht, 1090 Wien, Otto-Wagner-Platz 5, eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen gem. §1 (1) Bankwesengesetz erteilt, welche auch zu Zahlungsdienstleistungen für seine Kunden berechtigt. Siehe auch Zahlungsinstitutsregister auf der Website der FMA.

##### **Rechtsvorschrift**

Anwendbare Rechtsvorschriften sind insbesondere das Zahlungsdienstgesetz 2018 (ZaDiG 2018), das Bankwesengesetz (BWG), das Wertpapieraufsichtsgesetz 2018 (WAG 2018) in der jeweils geltenden Fassung (abrufbar unter <http://www.ris.bka.gv.at>).

## II. Kontovertrag und Kosten

### 1. Kontovertrag, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Bedingungen für Online Banking/Electronic Banking, Kartenbedingungen

Zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ erhält der Kunde vor der Eröffnung eines Depots / Kontos den Depot- / Kontovertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, das aktuelle Konditionenblatt und die Bedingungen für Online Banking/Electronic Banking (Nachstehend zusammengefasst als die „**Bedingungen**“), die er mit der Bank bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen der Bank zu vereinbaren hat. Die Bedingungen – sofern zwischen Bank und Kunden vereinbart – Teil des Depot- / Kontovertrags und bilden zusammen mit den im Depot- Kontovertrag und den Vereinbarungen, die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen geschlossen werden, enthaltenen Regelungen die Grundlage für die von der Bank zu erbringenden Zahlungsdienstleistungen.

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Depot- / Kontovertrags die neuerliche kostenlose Vorlage dieser Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ und der Bedingungen verlangen. Mangels anderer Vereinbarung erfolgt diese neuerliche Vorlage elektronisch.

### 2. Änderungen des Kontovertrags und der Bedingungen

Die Bank wird dem Kunden Änderungen des Depot-/ Kontovertrages, der Bedingungen oder den zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen getroffenen Vereinbarungen spätestens zwei Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung mitteilen. Der Kunde hat die Möglichkeit, der mitgeteilten Änderung innerhalb der genannten Frist von 2 Monaten zu widersprechen. Darauf und auf das Recht des Kunden, den Vertrag vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen, wird die Bank den Kunden anlässlich der Änderungsmitteilung hinweisen. Die Zustimmung zu einer Änderung des Depot- / Kontovertrag, der Bedingungen oder den zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen getroffenen Vereinbarungen gilt als erteilt, wenn der Kunde seine Ablehnung nicht vor dem geplanten Zeitpunkt des Inkrafttretens der Bank mitgeteilt hat. Die vereinbarte Anpassung von Entgelten anhand des Verbraucherpreisindex unterliegt nicht dieser Vorgangsweise.

### 3. Laufzeit und Kündigung

Der Depot- / Kontovertrag und die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen erforderlichen Vereinbarungen werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde kann den Depot- / Kontovertrag und die Vereinbarungen zu Zahlungsdienstleistungen jederzeit zum Ende eines Monats kostenlos kündigen. Erfolgt die Kündigung durch den Kunden am letzten Geschäftstag eines Monats, so wird die Kündigung am letzten Geschäftstag des folgenden Monats wirksam.

Die Bank muss bei einer ordentlichen Kündigung eine Kündigungsfrist von zwei Monaten beachten. Das Recht des Kunden und der Bank, bei Vorliegen eines wichtigen Grundes den Depot- / Kontovertrag oder einzelne Teile davon jederzeit mit sofortiger Wirkung zu kündigen, bleibt davon unberührt.

### 4. Entgelte und Kosten

Aus dem Konditionenblatt, das dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ ausgehändigt wird und das auch Teil des Kontovertrags ist, sind die Entgelte ersichtlich, die die Bank für die Depot- / Kontoführung und die vom Depot- / Kontovertrag erfassten Zahlungsdienstleistungen in Rechnung stellt.

Eine Änderung der Entgelte ist wie im Punkt 2. beschrieben möglich.

Neben den im Konditionenblatt ausgewiesenen Entgelten der Bank fallen unter Umständen noch Barauslagen an, die die Bank in Ausführung der Kundenaufträge an Dritte zu bezahlen hat. Diese Barauslagen sind vom Kunden zusätzlich zu tragen.

### 5. Fremdwährungstransaktionen

Ist es im Rahmen einer von der Bank zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, erfolgt der Kauf oder Verkauf der Fremdwährung durch die Bank anhand des im Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktconformen Devisenkurses, den die Bank ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt. Diese Kurse stehen auf der Internetseite der Bank oder am Schalteraushang zum Abruf bereit und sind unmittelbar anwendbar.

Die anlässlich dieses Vorgangs anfallenden weiteren Entgelte der Bank sind dem Konditionenblatt zu entnehmen.

### 6. Zinsen

Die für Guthaben und Debetsalden des Kontos/ Depots vereinbarten Zinssätze sind dem Konditionenblatt zu entnehmen. Soweit es sich um variable Zinsen handelt, erfolgt die Zinsanpassung anhand der vereinbarten Zinsanpassungsklausel. Daneben ist eine Änderung der Zinssätze mit Zustimmung des Kunden wie im Punkt 2. beschrieben möglich. Bindet eine Zinsklausel einen Zinssatz an einen Referenzzinssatz (wie z.B. den EURIBOR), so werden Änderungen unmittelbar ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden wirksam. Der Kunde wird über wirksam gewordene Änderungen des Zinssatzes spätestens im folgenden Kalenderquartal informiert.

### III. Kommunikation mit der Bank

#### 1. **Sprache**

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, bedient sich die Bank beim Abschluss von Verträgen und im Verkehr mit ihren Kunden im Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen der deutschen Sprache.

#### 2. **Kommunikationsmöglichkeiten**

Allgemein stehen dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der Bankstellen die vorstehend im Punkt I. Bankdaten genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit der Bank offen.

#### 3. **Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen**

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der Bank und ihren Kunden werden – soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde – schriftlich (insbesondere auch über die Depot- / Kontoauszüge) abgewickelt.

Kontoauszüge werden grundsätzlich anlässlich jeder Kontobewegung erstellt und per Post an die der Bank bekannte Zustelladresse des Kunden übermittelt.

Abweichende Vereinbarungen bezüglich Auszugserstellung und Zustellung, z.B.

- andere Periodizität der Auszugserstellung
- Zurverfügungstellung der Auszüge zur Abholung an der Kassa
- Downloadbarer Online-Kontoauszug müssen gesondert schriftlich zwischen Kunde und Bank vereinbart werden.

Der Kunde nimmt bei solchen abweichenden Vereinbarungen zur Kenntnis, dass ab Inkrafttreten alle Verständigungen, insbesondere über

- Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen
- Änderung des Entgelttaushanges
- Zinssatzänderungen
- die Nichtdurchführung von Zahlungsaufträgen,

die grundsätzlich automatisch über den Kontoauszug erfolgen, nur mehr entsprechend der neuen Vereinbarung für den Kunden bereitgestellt werden.

Der Kunde bestätigt, dass er sich bewusst ist, dass er selbst dafür verantwortlich ist, sich die ihm zur Verfügung gestellten Belege abzuholen, und dass, im Falle der nicht zeitgerechten Abholung bzw. einer längeren Periodizität der Erstellung,

- ihm wichtige Informationen entgehen können
- er wichtige Fristen versäumen könnte
- ihm dadurch Schäden entstehen könnten, für die die Bank jede Haftung ablehnt.

Für die Autorisierung von Zahlungsaufträgen sowie für Anzeigen und Informationen im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen wird die für die jeweilige Zahlungsdienstleistung vereinbarte Form der Kommunikation verwendet. Dafür kommen neben der schriftlichen Kommunikation – sofern der Kunde über die dafür erforderliche technische Ausstattung wie Computer und Fernmeldeanschluss verfügt – insbesondere in Betracht:

- Online Banking/Electronic Banking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere PIN und TAN, elektronische Signatur)
- Telefax und Telefon unter Nennung des für diesen Zweck vereinbarten Lösungsworts
- E-Mail (nur aufgrund besonderer Vereinbarung)
- sonstige elektronische Datenübermittlung, Datenträger, Mailbox im Online Banking/Electronic Banking unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen

#### 4. **Recht auf Informationsausfolgung**

Der Kunde kann während des laufenden Vertragsverhältnisses jederzeit die Vertragsbedingungen und/oder die Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen auf einem dauerhaften Datenträger von der Bank verlangen.

#### IV. Dienstleistungen der Bank im Zahlungsverkehr und besondere Zahlungsinstrumente

##### 1. Führung von Zahlungskonten („Girokonten“) einschließlich der Abwicklung der Ein- und Auszahlungen zu diesen Konten

Ein Girokonto ermöglicht die Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr. Es ist die Drehscheibe für die meisten Geldangelegenheiten. Das Girokonto dient dem Zahlungsverkehr und nicht der Anlage. Auf ihm werden täglich fällige Gelder verrechnet. Auf dem Girokonto werden alle Eingänge zu Gunsten und alle Ausgänge zu Lasten des Kontoinhabers gebucht. Aufgrund dieser kontinuierlichen Aufzeichnung und Saldierung der Kontobewegungen werden die Gelder auf einem Girokonto auch Einlagen in laufender Rechnung genannt.

Zahlungskonten sind Konten, die dem Zahlungsverkehr und nicht der Anlage dienen. Bei Eröffnung eines **Zahlungskontos** hat der künftige Kontoinhaber seine Identität nachzuweisen. Zahlungskonten werden unter dem Namen oder der Firma des Kontoinhabers und einer Nummer geführt. Diejenigen Personen, die über ein Zahlungskonto verfügungsberechtigt bzw. zeichnungsberechtigt sein sollen, haben bei der Bank ihre Unterschrift zu hinterlegen. Die Bank wird schriftliche Dispositionen im Rahmen der Kontoverbindung mit dem Kunden aufgrund der hinterlegten Unterschriften zulassen.

Zur Verfügung über das Zahlungskonto ist lediglich der Kontoinhaber berechtigt. Zu seiner Vertretung sind nur jene Personen befugt, deren Vertretungsberechtigung sich aus dem Gesetz ergibt oder denen ausdrücklich und schriftlich eine Vollmacht zur Verfügung über dieses Zahlungskonto erteilt wurde; sie haben ihre Identität und Vertretungsberechtigung nachzuweisen.

Der Kontoinhaber kann anderen Personen ausdrücklich und schriftlich eine Zeichnungsberechtigung erteilen. Der Zeichnungsberechtigte ist ausschließlich zur Vornahme und zum Widerruf von Dispositionen über die Kontoforderung befugt.

Bei einer **Bareinzahlung** auf ein Zahlungskonto ist eine Legitimierung des Einzahlers ab einem Einzahlungsbetrag von 1.000 Euro vorgesehen. Eine Barhebung von einem Zahlungskonto ist durch eine berechtigte Person (Kontoinhaber, Zeichnungsberechtigter, Bevollmächtigter usw.) nach entsprechender Legitimierung bzw. Feststellung der Berechtigung möglich.

##### 2. Abwicklung des Zahlungsverkehrs, insbesondere in Form von

- **Überweisungen** (auch in Form von Daueraufträgen): sie ist die bargeldlose Übertragung eines bestimmten Betrages von einem Konto auf ein anderes Konto beim gleichen oder bei einem anderen Kreditinstitut. Der Auftrag für die Überweisung kann in den mit dem Kreditinstitut vereinbarten Formen erfolgen. Der Auftraggeber muss den Auftrag autorisieren (Unterschriftsleistung entsprechend der Zeichnungsberechtigungen, Eingabe von Identifikationsmerkmalen wie PIN und/oder TAN) und für Kontodeckung sorgen. Diese Überweisungen können normal oder dringend beauftragt werden, wobei eine Dringenddurchführung eine beschleunigte und taggleiche Durchführung auf einer Expressschiene bis zum Konto des Begünstigten garantiert. Die Überweisung kann es in unterschiedlichen Ausprägungen geben (SEPA-Überweisung, Eurotransfer, Auslandsüberweisung, etc.).

Die SEPA-Überweisung (Single Euro Payments Area = Einheitlicher Europäischer Zahlungsverkehrsraum) ist das einheitliche europäische Zahlungsverkehrsprodukt für Inlands- sowie grenzüberschreitende Euro-Überweisungen im gesamten SEPA-Raum.

Ein Dauerauftrag ist ein einmaliger schriftlicher oder elektronischer Auftrag des Kontoinhabers oder Zeichnungsberechtigten an seine Bank, Zahlungen gleicher Betragshöhe in regelmäßigen Zeitabständen an denselben Empfänger zu leisten. Ein Dauerauftrag kann bis auf Widerruf gültig sein oder vom Kunden zeitlich befristet werden.

- **SEPA Direct Debit - Lastschriften (B2B):** Lastschriften dienen dem Einzug wiederholt anfallender Geldforderungen unterschiedlicher Betragshöhe durch den Zahlungsempfänger über ein Konto des Zahlungspflichtigen. Der Zahlungspflichtige erteilt direkt seiner Bank den Auftrag Abbuchungen. Im Auftrag des Zahlungsempfängers durchzuführen, sobald diese Abbuchungen vom Zahlungsempfänger zur Durchführung eingereicht werden.
- **SEPA Direct Debit - CORE:** dienen dem Einzug wiederholt anfallender Geldforderungen unterschiedlicher Betragshöhe durch den Zahlungsempfänger über ein Konto des Zahlungspflichtigen. Der Zahlungspflichtige erteilt dem Zahlungsempfänger die Ermächtigung von seinem Konto abzubuchen und wird von diesem zeitgerecht vor Durchführung informiert. Die Bank des Zahlungspflichtigen erhält keinen Auftrag vom Zahlungspflichtigen, sondern führt nur den Einzug durch, sobald er vom Zahlungsempfänger über dessen Bank angeliefert wird.
- **Zahlungskartengeschäft:** Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Zahlungskarte (Bezugs- oder Kreditkarte), siehe unten IV. Punkt 3.

### 3. Zahlungskarten

- a. Debit Mastercard:** Die Debit Mastercard verbindet Funktionen der "klassischen" Bankomatkarte mit Elementen der Onlinezahlung von Kreditkarten. Die Nutzung des Maestro-Services ist durch Eingabe des persönlichen Codes möglich. Das Maestro-Service ist ein weltweit verbreitetes Bargeldbezugssystem und bargeldloses Zahlungssystem, welches mittels Verwendung der Bankomatkarte Bargeldbezüge und/ oder bargeldlose Zahlungen an gekennzeichneten Akzeptanzstellen ermöglicht. Weiters ermöglicht die Benützung des Maestro-Service auch die Funktion des kontaktlosen Zahlens mit NFC.
- Zusätzlich zum Maestro-Service ermöglicht die Debit Mastercard dem Inhaber bargeldlose Online-Zahlungen in sogenannten Onlineshops, sofern der Vertragspartner dies anbietet.

Der Karteninhaber ist insbesondere berechtigt,

- an Geldausgabeautomaten im In- und Ausland mit der Bezugskarte und dem persönlichen Code Bargeld bis zum vereinbarten Limit zu beziehen;
- zum Zahlen mit der NFC-Funktion; hierbei erfolgt die Bezahlung durch Auflegen der Karte auf ein dafür vorgesehenes Kassen-Gerät. Zahlungen bis zu EUR 50,00 max. vier Mal können dabei ohne die Abfrage von Sicherheitskriterien (Pin-Code) durchgeführt werden, für die Autorisierung darüber hinausgehender Zahlungen ist die Eingabe des Kartenpins erforderlich;
- an Geldeinzahlungsautomaten im Inland mit der Bezugskarte und dem persönlichen Code Bargeld auf eigene oder fremde Konten bzw. Sparbücher einzubezahlen und Überweisungen von dem/den Konto/Konten welchem/welcher die Bezugskarte zugeordnet ist, auf eigene oder fremde Konten bzw. Sparbücher durchzuführen;
- an Kassen, die mit dem auf der Bezugskarte angeführten Symbol gekennzeichnet sind („POS-Kassen“), mit der Bezugskarte und dem persönlichen Code Lieferungen und Leistungen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen im In- und Ausland bis zum vereinbarten Limit bargeldlos zu bezahlen. Im Ausland kann anstelle der Eingabe des persönlichen Codes die Unterschriftsleistung erforderlich sein;
- zur bargeldlosen Zahlung im Rahmen des Fernabsatzes über das Internet (E-Commerce) unter der Voraussetzung der Identifizierung mittels MasterCard Identity Check-Verfahren (einmalige Registrierung zu diesem Verfahren muss vorab erfolgen).

Der Kunde hat die Möglichkeit die Ausgabenobergrenze zu ändern.

- b. Kreditkarte:** Mittels einer Kreditkarte ist der Karteninhaber berechtigt, nach Eingabe des persönlichen Codes – auch PIN (Persönliche Identifizierungsnummer) genannt – oder gegen Abgabe seiner Unterschrift innerhalb des vereinbarten Einkaufsrahmens
- bei den angeschlossenen Vertragsunternehmen durch Vorlage der Karte ohne Barzahlung Waren und Dienstleistungen zu beziehen;
  - bei den angeschlossenen Vertragsunternehmen ohne Vorlage der Karte und ohne Barzahlung deren Leistungen im Rahmen des Fernabsatzes über schriftliche oder telefonische Bestellungen zu beziehen, falls dies das jeweilige Vertragsunternehmen ermöglicht. Dies gilt auch für den Abschluss von Rechtsgeschäften im Internet oder unter Zuhilfenahme eines mobilen Endgeräts (E-Commerce, M-Commerce);
  - bei den dazu ermächtigten Banken Bargeld im vereinbarten Ausmaß zu beheben;
  - bei speziell zur Abhebung mit der Karte gekennzeichneten Geldausgabeautomaten im In- und Ausland mit der Bezugskarte und dem persönlichen Code Bargeld bis zum vereinbarten Limit zu beziehen.

Der Kunde hat die Möglichkeit zwischen den verschiedenen Karten und Services, die von der Bank angeboten werden, zu wählen – nähere Informationen zu den einzelnen Karten und Services erhält der Kunde bei seinem Kundenberater.

#### 4. Online Banking / Electronic Banking:

Mittels Online Banking / Electronic Banking ist es dem Kunden möglich,

- rechtsgeschäftliche Erklärungen durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (Verfügernummer, das Passwort und mobile TAN, digitale Signatur) abzugeben;
- Überweisungen und SEPA Direct Debits von Zahlungskonten bei denen der Kunde Kontoinhaber oder Zeichnungsberechtigter ist, durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale zu beauftragen;
- Kontoabfragen zu tätigen bzw. Kontoauszüge zu erstellen.

### V. Sorgfaltspflichten bei Zahlungsinstrumenten und Sperre von Zahlungsinstrumenten

#### 1. Sorgfaltspflichten des Kunden bei Zahlungsinstrumenten

Der Kunde ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, die Bezugskarte sorgfältig zu verwahren. Eine Weitergabe der Bezugskarte an dritte Personen ist nicht zulässig.

Der persönliche Code ist geheim zu halten. Er darf nicht, insbesondere nicht auf der Maestrokarte notiert werden. Der persönliche Code darf niemanden, insbesondere auch nicht Angehörigen, Mitarbeitern der Bank, anderen Kontoinhabern oder anderen Karteninhabern bekannt gegeben werden. Alle eingegebenen Daten sind vor Freigabe

auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Die Datenfreigabe darf nur erfolgen, wenn eine sichere Internetverbindung besteht. Vertrauliche Bankinformationen sind an einem sicheren Ort aufzubewahren. Da die Daten auf einem PC ausgespäht werden können, wird von einer Speicherung auf dem PC dringend abgeraten.

Die Identifikationsmerkmale für Online-Banking/Electronic Banking müssen auch geheim gehalten werden. Es ist sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf die Identifikationsmerkmale haben. Ist die Übermittlung der TAN über einen Mobiltelefonanschluss vereinbart, ist auch sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf die Telefone dieses Mobiltelefonanschlusses haben. Die PIN ist regelmäßig zu ändern, mindestens aber alle zwei Monate. Persönlichen Zugriffs- und Autorisierungsdaten, wie die Login-Daten (PIN) und Geldtransferautorisierungsdaten (TAN) dürfen nur auf der überprüften Online-Banking-Seite der Bank eingegeben werden. Niemals dürfen diese vertraulichen Daten in E-Mails, Formularen oder unbekanntem Internet-banking-Systemen eingegeben werden.

Bankgeschäfte dürfen niemals über nicht vertrauenswürdige Computer abgewickelt werden. Es sollen nur gepflegte und gewartete Computersysteme verwendet werden – das Betriebssystem sollte jedenfalls in regelmäßigen Abständen mit den neuesten Erweiterungen der Sicherheitssoftware versorgt werden. Gleiches gilt für den Browser. Automatische Updates und Phishing-Filter im Internet-Browser sollen aktiviert werden. Ein aktuelles Virenschutzprogramm mit regelmäßigen automatischen Updates gegen Spyware, Viren und Trojaner soll verwendet werden. Eine Personal Firewall zum Schutz des Computersystems soll aktiviert werden.

Links auf E-Mails oder von anderen Internet-Seiten zum (vermeintlichen) Online-Banking-Portal der Bank darf nicht gefolgt werden. Auch die Verwendung von Bookmarks (Favoriten, Lesezeichen) bringt Gefahrenpotenzial, da diese von Hackern manipuliert werden können.

Die Bank verwendet grundsätzlich keine E-Mails, in denen Kunden aufgefordert werden, vertrauliche Zugangs- und Transaktionsinformationen preiszugeben. Dazu zählen Verfügernummer, PIN und TAN. Bei dieser Art von E-Mails handelt es sich immer um Betrugsversuche.

Die Internet-Banking-Adresse der Bank sollte genau gelesen und aufgeschrieben werden, damit sie beim nächsten Einloggen sofort wiedererkannt wird. Auf eine sichere, verschlüsselte Verbindung ist zu achten. Diese erkennt man am Schlosssymbol und daran, dass in der Adressleiste des Browsers <https://...> angezeigt wird. Sollte Verdacht bestehen, dass es sich um eine nicht sichere Verbindung handelt, muss geprüft werden, ob die Verschlüsselung mittels digitalen Sicherheitszertifikates geprüft wird. Wird in der Adresszeile hingegen lediglich <http://...> angezeigt, handelt es sich definitiv um keine legitime Online-Banking-Seite der Bank.

Die vertraglichen Vereinbarungen zur Sicherheit sind zu beachten. Sobald der Verdacht auf Betrug entsteht, dürfen keinerlei Daten preisgegeben werden, Verdachtsfälle sollten der Bank umgehend gemeldet werden. Die Nummern der Bank und der Online-Banking-Hotline sollten im Mobiltelefon gespeichert werden. Bei sicherheitsrelevanten Vorfällen sollte die PIN schnellstmöglich über eine sichere Verbindung geändert werden.

## **2. Sperre von Zahlungsinstrumenten**

### **a. Sperre durch die Bank**

Die Bank kann ein Zahlungsinstrument sperren, wenn

- objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstrumentes dies rechtfertigen;
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstrumentes besteht; oder
- wenn im Fall eines Zahlungsinstrumentes mit einer Kreditlinie ein beträchtlich erhöhtes Risiko besteht, dass der Kunde seiner Zahlungspflicht nicht nachkommt.

Die Bank wird den Kunden möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre davon unterrichten. Diese Unterrichtung kann jedoch unterbleiben, wenn sie objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderläuft oder eine gerichtliche oder behördliche Anordnung verletzen würde. Der Kunde hat bei der Nutzung eines Zahlungsinstrumentes die Bedingungen für dessen Ausgabe und Nutzung einzuhalten.

#### **b. Sperre durch den Kunden**

Den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstrumentes hat der Kunde unverzüglich, sobald er davon Kenntnis erlangt, der Bank anzuzeigen. Das kann jederzeit telefonisch über die dafür eingerichtete Sperrhotline für Karten und Online Banking/Electronic Banking erfolgen, deren Nummer dem Punkt I zu entnehmen ist. Anzugeben ist dabei die Nummer des Kontos, zu dem das Zahlungsinstrument ausgegeben wurde. Kann der Kunde nicht zusätzlich die Nummer der zu sperrenden Karte bzw. die zu sperrende Verfügernummer angeben, so werden alle zu seinem Konto ausgegebenen Karten bzw. alle zu seinem Konto vorgemerkten Verfüger gesperrt.

Bei Electronic Banking (Online-Banking) hat der Kunde auch die Möglichkeit, seinen ELBA-Zugang selbst zu sperren durch

- das Setzen einer Verfügersperrung in der Applikation selbst
- mehr als drei PIN-Eingabe-Fehlversuchen
- mehr als drei Fehlversuche bei Eingabe der mobilen TAN.

Außerhalb der Öffnungszeiten der Bank ist der Kunde bei Verlust, Diebstahl, missbräuchlicher Verwendung oder sonstiger nicht autorisierter Nutzung der Identifikationsmerkmale verpflichtet, die Sperre von Online Banking/Electronic Banking unverzüglich selbst durch Eingabe von mehr als drei PIN-, TAN-, oder mobilen TAN-Eingabe-Fehlversuchen zu veranlassen.

## VI. Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen

### 1. Erteilung, Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen

Bei Erteilung eines Auftrages sind die für die jeweilige Auftragsart erforderlichen Daten anzugeben. Grundsätzlich sind dies als „Kundenidentifikator“ die International Bank Account Number (=IBAN) und der Bank Identifier Code (=BIC) für die Daten des Zahlungsempfängers. Diese sind Voraussetzung für die automatisierte Verarbeitung von Aufträgen und damit auch für die Anwendbarkeit der günstigeren Standard-Entgeltssätze.

Zur Erteilung von Aufträgen sind die von der Bank definierten Auftragsformulare (elektronisch oder schriftlich) zu verwenden.

Ein Zahlungsauftrag gilt für die Bank nur dann als autorisiert, wenn der Kunde dem jeweiligen Zahlungsvorgang in der mit ihr für diesen Zweck vereinbarten Form und unter Verwendung eines dafür mit ihm vereinbarten Zahlungsinstruments zugestimmt hat. Gerichtliche oder behördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen.

Ist der Kunde Unternehmer, hat er im Falle der Bestreitung der Autorisierung oder der Geltendmachung der nicht ordnungsgemäßen Ausführung zu beweisen, dass der Zahlungsvorgang nicht autorisiert war, nicht ordnungsgemäß aufgezeichnet und verbucht wurde oder durch einen technischen Zusammenhang oder eine andere Störung beeinträchtigt wurde.

Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden, bis

- der Zahlungsauftrag des Kunden bei der Bank eingelangt ist oder
- im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft, bis zum Ende des Geschäftstages, der vor dem vereinbarten Ausführungsdatum liegt.

Für den Fall, dass der Zahlungsvorgang vom oder über den Zahlungsempfänger ausgelöst wurde, kann nach dem Zeitpunkt der Unwiderruflichkeit ein Zahlungsauftrag nur widerrufen werden, wenn der Zahlungsempfänger nachweislich zustimmt.

Lastschriftaufträge und Einzugsermächtigungen können spätestens einen Geschäftstag vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden. Zu den Erstattungsmöglichkeiten nach Kontobelastung siehe Punkt VII.

Die Bank kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrages nur ablehnen, wenn

- dieser nicht alle im Girokontovertrag und den Bedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere wenn erforderliche Angaben fehlen oder wenn es an der notwendigen Deckung durch Kontoguthaben oder offene Kreditlinie mangelt); oder
- die Ausführung gegen gemeinschaftsrechtliche oder innerstaatliche Regelungen oder gegen eine richterliche oder behördliche Anordnung verstoßen würde; oder
- ein begründeter Verdacht besteht, dass die Ausführung eine strafbare Handlung darstellen würde.

### 2. Durchführung von Zahlungsaufträgen

Die Bank stellt bei Zahlungsvorgängen in Euro, bei innerstaatlichen Zahlungsvorgängen in der Währung eines Mitgliedstaates der Europäischen Union, der nicht dem Euro-Währungsgebiet angehört, sowie bei Zahlungsvorgängen, bei denen innerhalb der Europäischen Union ein Transfer in Euro stattfindet und in einem nicht dem Euro-Währungsgebiet angehörenden Mitgliedstaat der Europäischen Union eine Währungsumrechnung stattfindet, sicher, dass der Betrag, der Gegenstand eines solchen Zahlungsvorganges ist, spätestens einen Geschäftstag nach Eingang des Zahlungsauftrags beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers einlangt.

Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge wird die eben angeführte Ausführungsfrist jeweils um einen weiteren Geschäftstag verlängert.

Für zuvor nicht genannte Zahlungsvorgänge beträgt die Ausführungsfrist höchstens vier Geschäftstage.

### 3. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

Ein Zahlungsauftrag gilt als bei der Bank eingegangen, wenn er

- alle vereinbarten Voraussetzungen erfüllt
- ausreichende Kontodeckung besteht und
- bei der Bank an einem Geschäftstag bis zu dem aus der nachstehenden Aufstellung/Beilage ersichtlichen Zeitpunkt einlangt.

Langt ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder an einem Geschäftstag nach der nachstehend/im Anhang genannten Uhrzeit ein, so gilt er erst als am nächsten Geschäftstag eingegangen.

Geschäftstage der Bank im Zahlungsverkehr sind Montag bis Freitag, ausgenommen 24. Dezember und Karfreitag.



#### 4. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Mangels anderer Vereinbarung ist die Bank berechtigt, dem Kunden unmittelbar nach Durchführung einer Zahlungstransaktion nachfolgende Informationen nach ihrer Wahl an die vom Kunden bekannt gegebene Emailadresse elektronisch zuzusenden, oder am Depot- / Kontoauszug auszudrucken und diesen mindestens einmal monatlich dem Kunden postalisch oder elektronisch zuzusenden, oder in der Bankstelle zur Abholung oder zum Abruf über Online Banking/Electronic Banking bereitzuhalten:

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger;
- den gegenständlichen Betrag in der Währung, in der das Zahlungskonto des Kunden belastet wird oder in der Währung die im Zahlungsauftrag verwendet wird;
- gegebenenfalls der dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegte Wechselkurs und
- das Wertstellungsdatum der Belastung oder das Datum des Einganges des Zahlungsauftrages.

Des Weiteren wird die Bank auf dem gleichen Wege eine Aufstellung der im Vormonat für die Abwicklung von Zahlungstransaktionen anfallenden Entgelte dem Kunden zusenden oder ihm zum Abruf oder zur Abholung bereithalten.

Diese Informationen werden dem Kunden sowohl als Auftraggeber als auch als Zahlungsempfänger zur Verfügung gestellt.

Der Unternehmerkunde verzichtet auf die gemäß EU-Entgelt-Verordnung vorgesehenen Information zu mittels Zahlungskarte ausgelösten Zahlungsvorgängen (insbes. Bargeldbehebung, POS Zahlung) in Währungen, die nicht auf EUR lauten, namentlich Wechselkurs und Wechselkursspesen, in der Form der kurzfristigen elektronischen Mitteilung (diese Informationen sind unverändert im Wege des üblichen Kontoauszugs abrufbar).

### VII. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen

#### 1. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

##### a. Berichtigung der Kontobelastung

Wurde ein Zahlungsauftrag zu Lasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird die Bank unverzüglich das belastete Konto des Kunden wieder auf den Stand bringen, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte, d. h. insbesondere die Belastung des Kontos mit dem Betrag des Zahlungsvorgangs mit Wertstellung der Belastung rückgängig machen. Der Kunde hat zur Erwirkung dieser Berichtigung die Bank unverzüglich zu unterrichten, sobald er einen von ihm nicht autorisierten Zahlungsvorgang festgestellt hat. Das Recht des Verbraucherkunden auf Berichtigung endet spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung. Ist der Kunde Unternehmer, so endet das Recht auf Berichtigung spätestens nach Ablauf von 3 Monaten nach dem Tag der Belastung. (Mit Ablauf dieser Frist anerkennt der Unternehmerkunde die Durchführung des entsprechenden Auftrags als richtig.)

##### b. Haftung des Kunden

Beruhend vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde der Bank zum Ersatz des gesamten ihr daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Eintritt des Schadens

(i) in betrügerischer Absicht ermöglicht oder

(ii) durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der ihn im Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung von Zahlungsinstrumenten treffenden Pflichten herbeigeführt hat.

Hat der Kunde, der Verbraucher ist, diese Pflichten nur leicht fahrlässig verletzt (ist ihm also eine Sorgfaltswidrigkeit unterlaufen, die auch bei einem durchschnittlich sorgfältigen Menschen nicht immer auszuschließen ist), so ist die Haftung des Kunden für den Schaden auf den Betrag von 150 Euro beschränkt. Bei einer allfälligen Schadensteilung sind insbesondere die Art der personalisierten Sicherheitsmerkmale sowie die Umstände, unter denen der Verlust, Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments stattgefunden hat, zu berücksichtigen.

Die Haftung des Kunden, der Verbraucher ist, entfällt (ausgenommen den in (i) angesprochenen Fall) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die Bank, ein Zahlungsinstrument zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstruments veranlasst werden.

Kunden, die Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes sind, haften für Schäden, die der Bank aus Verletzung der in dieser Vereinbarung festgelegten Verpflichtungen und Sorgfaltspflichten entstehen, bei jeder Art des Verschuldens betraglich unbegrenzt.

## 2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorganges

Der Kunde hat gegen die Bank einen Anspruch auf Erstattung des vollständigen Betrages, wenn bei der Autorisierung der genaue Betrag nicht angegeben wurde und der Betrag den Betrag übersteigt, den der Kunde vernünftigerweise hätte erwarten können.

Dies gilt nicht (kein Anspruch), wenn der Kunde die Zustimmung zur Ausführung der Bank direkt erteilt hat und ihm der anstehende Zahlungsvorgang mindestens vier Wochen vorher von der Bank oder vom Zahlungsempfänger zugänglich gemacht wurde.

## 3. Haftung der Bank für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen

Die Bank haftet ihren Kunden bei Zahlungsaufträgen zugunsten eines im der EWR geführten Empfängerkontos für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang des Betrages beim Zahlungsdienstleister des Empfängers, sofern der Kunde unverzüglich nach Feststellung längstens jedoch binnen 13 Monaten nach dem Tag der Belastung/ Gutschrift der Bank den nicht erfolgten oder fehlerhaft angeführten Zahlungsauftrag anzeigt. Die Haftung beschränkt sich auf den Zahlungsbetrag samt Zinsen und Entgelten.

Hinsichtlich Unternehmerkunden ist die Bank lediglich verpflichtet, die im Zahlungsvorgang nachgelagerten Zahlungsinstitute sachgerecht auszuwählen; eine Haftung für den Zahlungsbetrag samt Zinsen und Entgelte ist ausgeschlossen.

Hat der Kunde die Kundenidentifikatoren nicht korrekt angegeben, haftet die Bank jedenfalls nicht für die fehlerhafte oder nicht erfolgte Ausführung des Zahlungsvorganges.

Bei Zahlungsaufträgen zugunsten von Empfängerkonten, die bei Instituten außerhalb des EWR geführt werden, ist die Bank verpflichtet, für die möglichst rasche Bearbeitung des Zahlungsauftrags Sorge zu tragen und hierfür – sofern vom Kunden nicht vorgegeben – geeignete weitere Zahlungsdienstleister einzuschalten.

Ab dem Eingang des Betrages haftet der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers diesem gegenüber für die ordnungsgemäße weitere Ausführung des Zahlungsvorganges.

Wird ein Zahlungsvorgang vom Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelöst, haftet dessen Zahlungsdienstleister gegenüber dem Zahlungsempfänger

- für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrages an den Zahlungsdienstleister des Zahlers; und
- für die Bearbeitung des Zahlungsvorganges entsprechend seinen Pflichten betreffend Wertstellung und Verfügbarkeit.

Ist der Kunde Unternehmer, trägt er die Beweislast für den Eingang beim Zahlungsdienstleister des Empfängers. In den Punkten VII. 1., 2. und 3. beschriebene allfällige Haftungen der Bank erstrecken sich jedenfalls nicht auf ungewöhnliche und unvorhersehbare Ereignisse, auf die die Bank keinen Einfluss hat und deren Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können, oder auf alle Fälle, in denen die Bank durch gegenteilige gemeinschaftsrechtliche, innerstaatliche, gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung gebunden ist.

## VIII. Beschwerden

Die Bank ist stets bemüht, die Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen.

Sollte der Kunde dennoch Grund für eine Beschwerde haben, wird die Bank dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Zu diesem Zweck sollten die Kunden sich entweder an ihren Kundenberater oder – wenn auf diesem Weg keine zufriedenstellende Erledigung erreicht werden kann – an die Beschwerdestelle der Bank wenden, welche auf der Website der Bank zu finden ist.

Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, 1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63, wenden. Er kann damit aber auch die Finanzmarktaufsicht, 1020 Wien, Praterstraße 23, befassen.

Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Kontoführung oder der Zahlungsdienstleistungen sind die ordentlichen Gerichte zuständig, die dabei österreichisches Recht anzuwenden haben. Der allgemeine Gerichtsstand der Bank ist oben bei den Bankdaten angegeben. Ist der Kunde Unternehmer, wird das sachlich zuständige Gericht am Sitz der Bank als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart. Ist der Kunde Verbraucher, so ist dieser nach Maßgabe des § 14 KSchG grds. beim für seinen Wohnsitz zuständigen Gericht zu klagen. Auf den Depot- / Kontovertrag ist materielles österreichisches Recht anzuwenden.

**ANHANG - Beilage 1**

**Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen**

| Weg der Auftragserteilung  | Spätester Eingangszeitpunkt |
|--|-----------------------------|
| beleghafte Auftragserteilung Zahlungen Inland, Europäischer Wirtschaftsraum, Monaco und Schweiz                  | 15:00 Uhr                   |
| elektronische Auftragserteilung Zahlungen Inland, Europäischer Wirtschaftsraum, Monaco und Schweiz               | 16:00 Uhr                   |
| sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr beleghafte Auftragserteilung, Konvertierung in fremde Währung erforderlich    | 11:00 Uhr                   |
| sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr beleghafte Auftragserteilung, keine Konvertierung erforderlich                | 11:00 Uhr                   |
| sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr elektronische Auftragserteilung, Konvertierung in fremde Währung erforderlich | 11:00 Uhr                   |
| sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr elektronische Auftragserteilung, keine Konvertierung erforderlich             | 15:00 Uhr                   |
| elektronische Einreichung von Lastschriften  | 09:00 Uhr (T+1)             |
| Eilüberweisung im EWR in EUR   | 15:30 Uhr                   |