



Die hierin gemachten Angaben dienen dem Zweck, den Verbraucherkunden über Umstände, die für ihn im Zusammenhang mit den von der Bank im Rahmen von Basiskonten angebotenen Zahlungsdienstleistungen wesentlich sein können, zu informieren, können aber die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen nicht ersetzen.

## I. Bank

### 1. Bankdaten

Raiffeisenbank Alberschwende  
eGen  
6861 Alberschwende, Hof 18  
  
Öffnungszeiten: siehe Beilage  
FB Nr.: 63097s  
Gerichtsstand: Landesgericht Feldkirch  
Telefon: +43 5579 4204  
Raiffeisen SperrHotline für Karten und Electronic Banking: 0599 37037  
E-Mail: alberschwende@raiba.at

### 2. Konzession

Der Bank wurde von der österreichischen Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen erteilt, die die Bank auch zu Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden berechtigt.

## II. Rahmenvertrag über das Basiskonto, Bedingungen und Kosten

### 1. Rahmenvertrag über das Basiskonto (kurz „Rahmenvertrag“) und Bedingungen

Zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ erhält der Kunde vor der Eröffnung eines Basiskontos den Rahmenvertrag sowie

- die Allgemeinen Geschäftsbedingungen
- die Besonderen Bedingungen für Debitkarten
- die Besonderen Bedingungen für die Nutzung der Debitkarte im Rahmen der Kartenfunktion ZOIN
- die Besonderen Bedingungen für bargeldlose Zahlungen im Internet im Rahmen des Debitkarten-Service Maestro SecureCode und
- die Bedingungen für Electronic Banking-Leistungen (Internetbanking und ELBA business)

(a bis e zusammengefasst die „Bedingungen“ genannt),

die er mit der Bank bei Interesse an einem Basiskonto und an den jeweiligen Zahlungsdienstleistungen zu vereinbaren hat. Die Bedingungen sind – sofern zwischen Bank und Kunden vereinbart – Teil des Rahmenvertrages oder der zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen abzuschließenden Vereinbarungen und bilden die Grundlage für die von der Bank zu erbringenden Zahlungsdienstleistungen. Die Ziffern 19, 22, 22b, 23, 25, 26, 33, 34, 37, 43, 45, 48, 62 bis 81 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Punkte 8, 11 bis 13 und 16 der Bedingungen für Electronic Banking-Leistungen finden auf den Rahmenvertrag über das Basiskonto keine Anwendung.

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Rahmenvertrages ein weiteres Mal die kostenlose Vorlage dieser „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ und der Bedingungen verlangen. Mangels Vereinbarung eines anderen dauerhaften Datenträgers erfolgt diese neuerliche Vorlage in Papierform.

Darüber hinaus wird die Bank einem Verbraucher auf Anfrage jederzeit Informationen zu den Merkmalen, Entgelten und Nutzungsbedingungen von Basiskonten, die in der Beilage „Informationen über Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen für Verbraucher“ dargestellt sind, unentgeltlich in Papierform oder auf einen anderen dauerhaften Datenträger zur Verfügung stellen.

### 2. Änderungen des Rahmenvertrages und der Bedingungen

Die Bank wird dem Kunden Änderungen des Rahmenvertrages oder der Bedingungen wie nachstehend geregelt anbieten (im Folgenden „Änderungsangebot“). Dabei werden die vom Änderungsangebot betroffenen Bestimmungen und die dazu vorgeschlagenen Änderungen in einer Gegenüberstellung (im Folgenden „Gegenüberstellung“) dargestellt. Betrifft das Änderungsangebot die Bedingungen, wird die Bank die Gegenüberstellung und die vollständige Fassung der neuen Bedingungen auch auf ihrer Internetseite veröffentlichen. Darauf wird die Bank im Änderungsangebot hinweisen. Der Kunde hat die Möglichkeit, den angebotenen Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihrer Anwendung zu widersprechen. Auch darauf und auf das Recht des Kunden, den Vertrag vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen, wird die Bank den Kunden im Änderungsangebot hinweisen.

Das Änderungsangebot und die Gegenüberstellung werden dem Kunden zugestellt. Die Zustellung erfolgt

- in die Mailbox des vom Kunden mit der Bank vereinbarten Electronic Banking (im Folgenden „Electronic Banking-Mailbox“). Über diese Zustellung wird der Kunde gesondert per Post oder – wenn mit ihm vereinbart – per E-Mail an eine vom Kunden bekanntgegebene E-Mail-Adresse informiert; oder

- per E-Mail, wenn der Kunde mit der Bank für die Kommunikation den Weg des E-Mails vereinbart hat; oder
- per Post.

Ab Zustellung – auch in der Electronic Banking-Mailbox – können das Änderungsangebot und die Gegenüberstellung durch die Bank nicht mehr abgeändert werden. Erfolgt die Zustellung per E-Mail oder in die Electronic Banking-Mailbox kann der Kunde das Änderungsangebot und die Gegenüberstellung sowohl elektronisch speichern als auch ausdrucken. Das Änderungsangebot samt Gegenüberstellung und im Falle der Zustellung in die Electronic Banking-Mailbox auch die Information darüber haben dem Kunden jedenfalls spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen zuzugehen.

### 3. Laufzeit und Kündigung

Der Rahmenvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde kann den Rahmenvertrag jederzeit zum Ende eines Monats kostenlos kündigen. Erfolgt jedoch die Kündigung durch den Kunden am letzten Geschäftstag eines Monats, so wird die Kündigung erst am ersten Geschäftstag des folgenden Monats wirksam.

Die Ziffern 22b und 23 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank kommen nicht zur Anwendung. An deren Stelle gilt Folgendes: Die Bank ist berechtigt, den Rahmenvertrag aus folgenden Gründen mit sofortiger Wirkung zu kündigen:

- der Kontoinhaber hat das Basiskonto absichtlich für nicht rechtmäßige Zwecke genutzt, oder
- der Kontoinhaber hat unrichtige Angaben gemacht, um das Basiskonto eröffnen zu können, wobei ihm dieses Recht bei richtigen Angaben verwehrt worden wäre.

Darüber hinaus ist die Bank nur dann berechtigt, den Rahmenvertrag zu kündigen, wenn einer der folgenden Gründe vorliegt und der Kontoinhaber schriftlich und unentgeltlich mindestens zwei Monate vor dem Wirksamwerden der Kündigung über diesen Grund unterrichtet wurde:

- über das Basiskonto wurde in mehr als 24 aufeinanderfolgenden Monaten kein Zahlungsvorgang abgewickelt;
- der Kontoinhaber hat in der Europäischen Union keinen rechtmäßigen Aufenthalt mehr;
- der Kontoinhaber hat nach Eröffnung des Basiskontos bei einem in Österreich ansässigen Kreditinstitut ein zweites Zahlungskonto eröffnet, das ihm die Nutzung der mit einem Basiskonto verbundenen Dienste ermöglicht;
- gegen den Kontoinhaber wird wegen einer strafbaren vorsätzlichen Handlung zum Nachteil der Bank oder eines ihrer Mitarbeiter Anklage in einem gerichtlichen Strafverfahren erhoben;
- der Kontoinhaber hat das Basiskonto mehr als einmal in einem Jahr für die Zwecke einer unternehmerischen Tätigkeit, also im Rahmen einer auf Dauer angelegten organisierten selbständigen wirtschaftlichen Tätigkeit, genutzt;
- der Kontoinhaber hat eine Änderung des Rahmenvertrages abgelehnt, die die Bank allen Inhabern der bei ihr geführten Basiskonten wirksam angeboten hat.

Die Kündigung durch die Bank muss in Papierform oder auf einem anderen vereinbarten dauerhaften Datenträger mitgeteilt werden.

### 4. Entgelte für vom Basiskonto umfasste Leistungen

#### 4.1. Entgelt

Die Höhe des Entgelts bzw. ermäßigten Entgelts wegen besonderer Schutzwürdigkeit ist im Rahmenvertrag, der dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ ausgehändigt wird, ersichtlich.

#### 4.2. Änderungen des Entgelts

Ein Änderungsangebot im Sinne des Punktes II.2. in Bezug auf die im Rahmenvertrag vereinbarten Entgelte des Kunden ist nur zulässig und wirksam, wenn die für die Verbraucherindexanpassung vorgesehenen Voraussetzungen der Z 44 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen erfüllt sind.

Die geltenden gesetzlichen Höchstbeträge für Basiskontoentgelte werden bei Änderungen jedoch nicht überschritten.

Die gesetzlichen Höchstbeträge für Basiskontoentgelte wurden im Verbraucherzahlungskontogesetz allgemein mit EUR 80,00 p.a. und für Fälle besonderer Schutzwürdigkeit mit EUR 40,00 p.a. festgelegt. Sie ändern sich alle zwei Jahre entsprechend der Entwicklung des Verbraucherpreisindex August 2015. Die geänderten Beträge werden durch Verordnung des Bundesministers für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz kundgemacht. Die Bank wird die jeweils geltenden gesetzlichen Höchstsätze auch auf ihrer Internetseite und im Preisaushang bekanntgeben.

#### 4.3. Anhebung des ermäßigten Entgelts auf den allgemeinen Satz

Die Anwendung des wegen besonderer Schutzwürdigkeit ermäßigten Entgeltssatzes hängt davon ab, dass der Kontoinhaber einer der folgenden Gruppen angehört, wobei nachstehend auch angeführt ist, welchen aktuell gültigen Nachweis der Kontoinhaber der Bank diesbezüglich bei Kontoeröffnung vorzulegen hat:

| Gruppe                                                                                                           | Nachweis                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Bezieher einer Bedarfsorientierten Mindestsicherung                                                              | Amtliche Bezugsbestätigung bzw. Bescheid über Zuerkennung |
| Bezieher einer Pension aus der Pensionsversicherung mit Anspruch auf eine Ausgleichszulage gemäß § 292 ASVG      | Amtliche Bezugsbestätigung bzw. Bescheid über Zuerkennung |
| Bezieher einer Pension aus der Pensionsversicherung, deren Höhe maximal dem Richtsatz gem. § 293 ASVG entspricht | Amtliche Bezugsbestätigung bzw. Bescheid über Zuerkennung |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bezieher von Arbeitslosengeld oder Notstandshilfe gemäß AIVG, deren Höhe maximal dem Richtsatz gem. § 293 ASVG entspricht                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Amtliche Bezugsbestätigung bzw. Bescheid über Zuerkennung                                                          |
| Personen mit Schuldenregulierungsverfahren bis zum Ende der im Sanierungs- oder Zahlungsplan vorgesehenen Zahlungsfrist oder bis zur Beendigung des Abschöpfungsverfahrens                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Gerichtsedikt                                                                                                      |
| Bezieher von Studienbeihilfe gemäß Studienförderungsgesetz 1992                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Bezugsbestätigung bzw. Bescheid über Zuerkennung                                                                   |
| Lehrlinge gemäß § 1 BAG mit einer Lehrlingsentschädigung, deren Höhe maximal dem Ausgleichzulagenrichtsatz gemäß § 293 ASVG entspricht                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Lehrvertrag                                                                                                        |
| Personen mit Befreiung von Rundfunkgebühren gem. § 3 Abs 5 Rundfunkgebührengesetz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Bescheid/ Bestätigung der GIS Gebühren Info Service GmbH                                                           |
| Personen mit Zuschussleistung zum Fernsprechentgelt gemäß Fernsprechentgeltzuschussgesetz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Bescheid/ Bestätigung der GIS Gebühren Info Service GmbH                                                           |
| Obdachlose iS § 1 Abs 9 Meldegesetz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Hauptwohnsitzbestätigung für Obdachlose nach § 19a Meldegesetz                                                     |
| Asylwerber iS § 2 Abs 1 Z 14 Asylgesetz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Verfahrenskarte gemäß § 50 AsylG oder Aufenthaltserlaubigungskarte gemäß § 51 AsylG                                |
| Geduldete Fremde gemäß § 46a Fremdenpolizeigesetz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Karte für Geduldete gemäß § 46a Abs. 4 Fremdenpolizeigesetz                                                        |
| Personen, die in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union<br>a) den Status als Obdachlose, Asylwerber oder geduldete Fremde haben,<br>b) eine mit einer Bedarfsorientierten Mindestsicherung oder einer Ausgleichszulage vergleichbare soziale Leistung erhalten,<br>c) eine Leistung aus einer gesetzlichen Arbeitslosenversicherung erhalten, deren Höhe unter dem in diesem Mitgliedstaat für eine Leistung gemäß lit. b maßgeblichen Richtwert liegen,<br>d) von einem mit einem Schuldenregulierungs-verfahren vergleichbaren Insolvenzverfahren betroffen sind,<br>e) eine staatliche Studienbeihilfe beziehen, die an die soziale Bedürftigkeit des Studierenden gebunden ist, | amtliches Dokument aus dem Mitgliedsstaat, übersetzt ins Deutsche (allerdings keine beglaubigte Übersetzung nötig) |

Der Kontoinhaber hat der Bank 1 Jahr nach Kontoeröffnung und danach jeweils nach Ablauf jedes weiteren Jahres nach Kontoeröffnung neuerlich den dann aktuellen Nachweis der besonderen Schutzwürdigkeit vorzulegen. Erfolgt die Vorlage trotz schriftlicher Aufforderung unter Setzung einer Nachfrist von zwei Wochen nicht, kommt auf das Basiskonto ab Beginn des nächsten Quartals nach Ablauf der Nachfrist der allgemeine Entgeltssatz zur Anwendung.

#### 4.4. Senkung des Entgelts vom allgemeinen Satz auf den ermäßigten Satz

Sollten die Voraussetzungen für das ermäßigte Entgelt erst nach Eröffnung des Basiskontos eintreten, so wird das Entgelt auf den ermäßigten Satz gesenkt, sobald der Kontoinhaber die Bank darüber informiert, dass die Voraussetzungen der Ermäßigung vorliegen, und er der Bank die dafür vorgesehenen Nachweise vorlegt.

### 5. Fremdwährungstransaktionen

#### 5.1. Fremdwährungstransaktionen in Zusammenhang mit Debitkartentransaktionen:

Bei der Verrechnung von Bargeldbehebungen, bargeldlosen Zahlungen an POS-Kassen im Ausland bzw. bargeldlosen Zahlungen im Internet im Rahmen des Maestro SecureCode Verfahrens wird der jeweilige Betrag der ausländischen Währung bei zum Euro fixierten nationalen Währungseinheiten zum jeweiligen Fixkurs, bei Währungen von Staaten, die nicht Mitgliedstaaten der Europäischen Währungsunion sind, zu dem wie nachstehend beschrieben ermittelten Fremdwährungskurs, umgerechnet.

Der Fremdwährungskurs wird auf Basis der auf der von Teletrader Software GmbH betriebenen Internetseite [www.austrofx.at](http://www.austrofx.at) öffentlich zugänglich gemachten Devisenverkaufskurse von inländischen und ausländischen Kreditinstituten ermittelt.

Der in Rechnung gestellte Fremdwährungskurs wird für jede Fremdwährung aus dem Mittelwert aller zu dieser Fremdwährung auf [www.austrofx.at](http://www.austrofx.at) gegenübergestellten Devisenverkaufskurse ohne Berücksichtigung des Kurses der der Raiffeisen Bankengruppe zugehörenden Kreditinstitute gebildet.

Für die Ermittlung eines Fremdwährungskurses sind mindestens 5 auf [www.austrofx.at](http://www.austrofx.at) veröffentlichte Kurse erforderlich. Stehen weniger Kurse zur Verfügung, gelangt der auf der Homepage der PSA Payment Services Austria GmbH [www.psa.at](http://www.psa.at) ersichtliche Referenzwechselkurs von OANDA Corporation zur Anwendung.

Die Fremdwährungskurse können bei der Bank erfragt oder auf [www.psa.at](http://www.psa.at) abgefragt werden. Der Kurstag für die Umrechnung ist der Tag, an dem die Payment Services Austria GmbH über die diese Zahlungen abgewickelt werden, die Belastung erhält. Der Kurs sowie das Kursdatum werden dem Kunden in der mit ihm für den Zugang von Erklärungen vereinbarten Form bekannt gegeben.

**5.2. Sonstige Fremdwährungstransaktionen:**

Ist es im Rahmen einer sonstigen von der Bank zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die Bank anhand des zum Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktconformen Devisenkurses, den die Bank ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt. Diese Kurse stehen spätestens am nächsten Geschäftstag auf der Internetseite der Bank und in ihrem Schalterausgang zum Abruf bereit und sind unmittelbar anwendbar.

**6. Zinsen**

Die für Guthaben und Überschreitungen des Basiskontos vereinbarten Zinssätze sind dem Rahmenvertrag zu entnehmen. Der im Rahmenvertrag geregelte Überschreitungszinssatz kommt zur Anwendung, wenn die im Rahmenvertrag vereinbarten, dem Basiskonto angelasteten Entgelte durch das bestehende Kontoguthaben nicht gedeckt sind. Zu einer Kreditierung der Entgelte ist die Bank nicht verpflichtet. Andere Überschreitungen wird die Bank nicht zulassen.

Soweit es sich um variable Zinsen handelt, erfolgt die Zinsanpassung anhand der im Rahmenvertrag vereinbarten Zinsanpassungsklausel. Daneben ist ein Änderungsangebot im Sinne des Punktes II.2. zu vereinbarten Habenzinsen und Überschreitungszinsen nur zulässig und wirksam, wenn die dafür in den Ziffern 46 und 47a der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehenen Voraussetzungen erfüllt sind.

**III. Kommunikation mit der Bank**

**1. Sprache**

Beim Abschluss von Verträgen und im Verkehr mit ihren Kunden im Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen bedient sich die Bank der deutschen Sprache.

**2. Kommunikationsmöglichkeiten**

Allgemein stehen dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der Bank die vorstehend im Punkt I.1 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 (zB Einverständniserklärung zur Zustellung elektronischer Post, Punkt 9. der Bedingungen für Electronic Banking-Leistungen und Z 5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen) – schriftlich abgewickelt.

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 mit Internetzugang samt Browser, der Nachrichten mit 128 Bit verschlüsseln kann, sowie Fernmeldeanschluss verfügt – insbesondere in Betracht:

- Electronic Banking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere Verfügernummer, PIN und TAN, Benutzername/Passwort, elektronische Signatur)
- mobile Version des Electronic Banking (App) unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere Verfügernummer, PIN oder biometrisches Erkennungsmerkmal und TAN, Benutzername/Passwort, elektronische Signatur)
- sonstige elektronische Datenübermittlung, Datenträger, Mailbox im Electronic Banking unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen
- etwaige von der Bank bereit gehaltene Vorrichtungen zur elektronischen Erfassung der Unterschrift

Die Unterrichtung des Kunden im Fall eines vermuteten oder tatsächlichen Betruges oder bei Sicherheitsrisiken erfolgt ebenso in der für die jeweilige Zahlungsdienstleistung vereinbarten Form, sofern die Bank den Kunden wegen der Dringlichkeit nicht persönlich oder telefonisch informiert.

**IV. Dienstleistungen der Bank beim Basiskonto**

1. Die Bank erbringt dem Kontoinhaber zum Basiskonto für eine unbeschränkte Zahl von Vorgängen folgende Leistungen, die durch das unter Punkt II.4. genannte Entgelt abgegolten sind:

a) Führung des Basiskontos in Euro

Das Basiskonto ermöglicht die Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr. Es dient nicht der Anlage. Auf ihm werden täglich fällige Gelder verrechnet. Auf dem Basiskonto werden alle Eingänge zu Gunsten und alle Ausgänge zu Lasten des Kontoinhabers gebucht.

- b) Barein- und Auszahlungen in Euro zum Basiskonto in den Schalterräumlichkeiten der kontoführenden Bank
- c) Entgegennahme unbarer Zahlungseingänge für das Basiskonto in Euro oder einer anderen Währung eines Mitgliedsstaats des EWR, wenn der Zahlungsdienstleister des Auftraggebers seinen Sitz im EWR hat; die Kontogutschrift erfolgt in allen Fällen in Euro.
- d) Überweisungen, Daueraufträge und Lastschriften zulasten des Basiskontos in Euro oder in einer anderen Währung eines Mitgliedsstaats des EWR, wenn der Zahlungsdienstleister des Empfängers seinen Sitz im EWR hat.

Eine Überweisung 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 der Bank vereinbarten Formen erfolgen. Der Auftraggeber muss den Auftrag autorisieren (Unterschriftsleistung entsprechend der Zeichnungs- bzw. Verfügungsberechtigungen, Eingabe von Identifikationsmerkmalen wie PIN oder biometrisches Erkennungsmerkmal und/oder TAN) und für Kontodeckung sorgen. Bei entsprechender Vereinbarung mit der Bank können Überweisungen an Empfängerbanken, die am Instant Payments System teilnehmen, auch in Form der Express Überweisung beauftragt werden, bei denen eine Gutschrift am Empfängerbankkonto binnen maximal 10 Sekunden erfolgt.

Ein Dauerauftrag ist ein einmaliger schriftlicher oder elektronischer Auftrag des Kontoinhabers oder Zeichnungsberechtigten an die 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.

Lastschriftaufträge dienen dem Einzug von Geldforderungen durch den Zahlungsempfänger über ein Konto des Zahlungspflichtigen. Der Zahlungspflichtige erteilt dem Zahlungsempfänger die Ermächtigung von seinem Konto einzuziehen und wird von diesem zeitgerecht vor Durchführung informiert. Die Bank des Zahlungspflichtigen erhält keinen Auftrag vom Zahlungspflichtigen, sondern führt nur die Lastschrift durch, sobald sie vom Zahlungsempfänger über dessen Bank angeliefert wird. Die Zustimmung zur Belastung des Kontos mit Lastschriften kann vom Kunden gegenüber der Bank jederzeit schriftlich widerrufen werden. Die Zustimmung für Lastschriften eines ermächtigten Dritten kann vom Kunden auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides begrenzt werden.

- e) Electronic Banking Leistungen in dem für das Basiskonto erforderlichen Umfang auf Grundlage der zwischen dem Kontoinhaber und der Bank zu vereinbarenden Bedingungen für Electronic Banking-Leistungen;
- f) Behebungen an Geldausgabeautomaten nach Maßgabe von Punkt V.A.1. und Zahlungen im Zahlungskartensystem (an POS-Kassen) im EWR in Euro und in anderen Währungen von Mitgliedsstaaten des EWR mittels Debitkarte auf Grundlage der zwischen dem Kontoinhaber und der Bank zu vereinbarenden Bedingungen für Debitkarten

Dem EWR (Europäischer Wirtschaftsraum) gehören neben den Mitgliedsstaaten der Europäischen Union auch Liechtenstein, Island und Norwegen an.

## 2. Liste der Zusatzleistungen und der dafür anfallenden Entgelte

Die Bank erbringt dem Kunden auf Wunsch über die in Punkt IV.1. angeführten Leistungen hinaus Zusatzleistungen, die durch das unter Punkt II.4. genannte Entgelt nicht abgegolten sind. Der Kunde ist nicht verpflichtet, die Zusatzleistungen in Anspruch zu nehmen. Die Zusatzleistungen und die ausschließlich bei deren Inanspruchnahme anfallenden Entgelte sind aus der Beilage „Liste der Zusatzleistungen und der dafür anfallenden Entgelte“ ersichtlich.

Für die Zusatzleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank uneingeschränkt. Dies gilt insbesondere für die Z 44 AGB hinsichtlich der Änderung der Entgelte und für die Ziffern 22b und 23 AGB hinsichtlich der auf die Zusatzleistungen bezogenen Kündigung des Rahmenvertrags.

## V. Besondere Zahlungsinstrumente

### A. Beschreibung der Zahlungsinstrumente und Sorgfaltspflichten des Kunden

#### 1. Debitkarte

##### a. Beschreibung des Zahlungsinstruments

Der Karteninhaber kann die Debitkarte (in Verbindung mit der persönlichen Geheimzahl PIN) bis zum mit dem Kontoinhaber vereinbarten Limit und unter Voraussetzung einer entsprechenden Kontodeckung zur Bargeldbehebung im EWR in Euro und in anderen Währungen von Mitgliedsstaaten des EWR benutzen.

Des Weiteren ermöglicht die Debitkarte dem Kunden je nach dem mit ihm individuell vereinbarten Limit und unter Voraussetzung einer entsprechenden Kontodeckung:

- Zahlungen im Zahlungskartensystem (POS-Kassen) im EWR in Euro und in anderen Währungen von Mitgliedsstaaten des EWR mittels Debitkarte auf Grundlage der zwischen Kontoinhaber und der Bank zu vereinbarenden Bedingungen für Debitkarten
- Kontoauszugsdruck am Kontoauszugsdrucker der Bank und Kontostandsabfragen
- Einzahlung von Banknoten und Münzen an Selbstbedienungsgeräten der Bank
- Beauftragung von Überweisungen an Selbstbedienungsgeräten der Bank

Die konkreten Funktionen der Debitkarte sind mit der Bank zu vereinbaren.

Zahlungsvorgänge mittels Debitkarten werden dem Konto einzeln ohne Zahlungsziel angelastet.

##### b. Sorgfaltspflichten des Karteninhabers

Der Karteninhaber ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, die Debitkarte sorgfältig zu verwahren. Eine Weitergabe

der Debitkarte an dritte Personen ist nicht zulässig.

Der persönliche Code ist geheim zu halten. Er darf nicht auf der Debitkarte notiert werden. Der persönliche Code darf niemandem, insbesondere auch nicht Angehörigen, Mitarbeitern der Bank, anderen Kontoinhabern oder anderen Karteninhabern bekannt gegeben werden. Bei der Verwendung des persönlichen Codes ist darauf zu achten, dass dieser nicht von Dritten ausgespäht wird.

## **2. Nutzung der Debitkarte für bargeldlose Zahlungen im Internet im Rahmen des Debitkarten-Service Maestro SecureCode**

### **a. Beschreibung des Zahlungsinstruments**

Das Maestro SecureCode-Verfahren ermöglicht dem Inhaber einer von der Bank ausgegebenen Debitkarte, Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen, die diese im Internet unter Hinweis auf die Teilnahme am Maestro SecureCode-Verfahren anbieten, bargeldlos zu bezahlen.

### **b. Sorgfaltspflichten des Karteninhabers**

Der Karteninhaber ist verpflichtet,

- den (im Zuge der Anmeldung gewählten) persönlichen Begrüßungstext geheim zu halten und insbesondere auch nicht in elektronischen Medien zu speichern,
- bei Eingabe der Kartendaten und des Maestro SecureCode darauf zu achten, dass diese nicht von Dritten ausgespäht werden. Der Karteninhaber ist verpflichtet, die von ihm im Zuge des Zahlvorganges verwendeten Internetseiten so zu schließen, dass es einem unberechtigten Dritten nicht möglich ist, auf diese zuzugreifen.

## **3. Nutzung der Debitkarte im Rahmen der Kartenfunktion ZOIN**

### **a. Beschreibung des Zahlungsinstrumentes**

ZOIN ist eine Zusatzfunktion zur Debitkarte. Sie ermöglicht dem Karteninhaber mit Hilfe der Debitkarte bis zu den vereinbarten Limiten über ein mobiles Endgerät

- das unbare Senden von Geldbeträgen an einen von ihm gewählten Empfänger, der ebenfalls Inhaber einer von der Bank oder einem anderen österreichischen Kreditinstitut ausgestellten Debitkarte ist, unter Verwendung der Mobiltelefonnummer oder der Debitkartennummer (PAN) des Empfängers und
- das Empfangen von Geldbeträgen (= der Geldbetrag wird von einer dritten Person an den Karteninhaber bezahlt) unter Verwendung der Mobiltelefonnummer des Karteninhabers.

Damit der Karteninhaber die Debitkarte für die ZOIN-Funktion nutzen kann,

- benötigt er eine gültige nicht gesperrte Debitkarte und ein geeignetes, mobiles Endgerät, auf das er eine für die ZOIN-Funktion geeignete Software („Wallet“) herunterladen hat,
- muss er über die Wallet die Registrierung seiner Debitkarte für die Nutzung der ZOIN-Funktion beantragen.

### **b. Sorgfaltspflichten des Karteninhabers**

Der Karteninhaber ist im eigenen Interesse verpflichtet, das mobile Endgerät, mit dem die ZOIN-Funktion genutzt werden kann, sorgfältig zu verwahren und vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Der Karteninhaber hat die ZOIN-Funktion in folgenden Fällen über die Wallet zu deregistrieren:

- Beendigung des Telekommunikationsvertrages mit dem aktuellen Mobilfunkbetreiber ohne Mitnahme der Rufnummer.
- Weitergabe des Telekommunikationsvertrages mit mobilem Endgerät. Vor Weitergabe des mobilen Endgerätes an dritte Personen hat der Karteninhaber die ZOIN-Funktion über die Wallet zu deregistrieren.

Die ZOIN-PIN ist geheim zu halten, darf niemandem, insbesondere auch nicht Mitarbeitern des Kreditinstitutes oder anderen Karteninhabern bekannt gegeben werden und darf nicht am mobilen Endgerät abgespeichert werden. Bei der Verwendung der ZOIN-PIN ist darauf zu achten, dass diese nicht von Dritten ausgespäht wird.

## **4. Electronic Banking (Internet Banking)**

### **a. Beschreibung des Zahlungsinstruments**

Mit dem Electronic Banking (Internet Banking) können jederzeit via Internet Kontostandsabfragen durchgeführt, Überweisungen getätigt und Daueraufträge eingerichtet werden. Der Berater hat im Rahmen des Electronic Banking mittels sicherer Mailbox die Möglichkeit, den Kunden zu kontaktieren.

Voraussetzung für die Nutzung von Electronic Banking: ein Konto bei einer Raiffeisenbank, einen Internetzugang mit einem Browser, der Nachrichten mit 128 Bit verschlüsseln kann (insbesondere Browser von Microsoft Internet Explorer, Mozilla, Firefox, Safari oder Opera in der unter <https://banking.raiffeisen.at> angegebenen Version).

Kunden, die über ein mobiles Endgerät (Smartphone oder Tablet) mit Android- oder iOS-Betriebssystem verfügen, haben die Möglichkeit, sich für das Electronic Banking eine App aus dem Google Play Store oder aus dem Apple App Store auf ihr Smartphone oder Tablet herunterladen.

Persönliche Zugangsdaten (Identifikationsmerkmale) für das Electronic Banking sind die Verfügernummer, die persönliche Identifikationsnummer (PIN), Benutzername und Passwort.

In der mobilen Version von Electronic Banking (App) kann der Verfüger biometrische Erkennungsmerkmale (wie zB Fingerprint oder Gesichtserkennung) als weitere Identifikationsmerkmale aktivieren. Dadurch wird dem Verfüger ein Zugriff auf das Electronic Banking mit einem biometrischen Erkennungsmerkmal anstelle der Eingabe der PIN ermöglicht. Die Verwendung des biometrischen Erkennungsmerkmals ist nur auf mobilen Endgeräten mit dafür geeigneter technischer Ausstattung und den dort gespeicherten biometrischen Erkennungsmerkmalen möglich und

erfordert die Aktivierung in der App des Verfüggers.

Das Sicherheitssystem von Electronic Banking: Der Zugriff auf Konten erfolgt mit persönlichen Zugangsdaten und geheimer PIN, bzw. mit der elektronischen Signatur. In der App kann anstelle Eingabe der PIN ein am mobilen Endgerät gespeichertes und durch den Verfügger aktiviertes biometrisches Erkennungsmerkmal verwendet werden.

Überweisungen und Aufträge können nur mittels cardTAN, smsTAN oder der elektronischen Signatur vorgenommen werden.

Die cardTAN wird mittels eines von der Bank zur Verfügung gestellten cardTAN-Generators und einer cardTAN-fähigen Debitkarte ermittelt.

Nach der vom Kunden durchzuführenden Kontrolle der im Display des cardTAN-Generators angezeigten Auftragsdaten mit dem Originalbeleg kann die cardTAN zur Autorisierung im Electronic Banking verwendet werden.

Die smsTAN wird via SMS an eine vom Kunden bekannt gegebene Mobiltelefonnummer übermittelt. Nach der vom Kunden durchgeführten Kontrolle der im SMS mitgelieferten Auftragsdaten mit dem Originalbeleg kann die smsTAN zur Autorisierung im Electronic Banking verwendet werden.

b. Sorgfaltsverpflichtungen des Verfüggers

Die Identifikationsmerkmale müssen geheim gehalten werden. Es ist sicherzustellen, dass unbefugte Dritte keinen Zugriff auf die Identifikationsmerkmale haben. Zulässig ist die Weitergabe von Identifikationsmerkmalen an Zahlungsauslösedienstleister oder Kontoinformationsdienstleister. Ist die Übermittlung der TAN über einen Mobiltelefonanschluss vereinbart, ist für die Gültigkeitsdauer der TAN auch sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf die Telefone dieses Mobiltelefonanschlusses haben. Hat der Verfügger in der App ein biometrisches Erkennungsmerkmal als weiteres Identifikationsmerkmal aktiviert, ist vom Verfügger sicherzustellen, dass unbefugte Dritte keinen Zugriff auf das mobile Endgerät haben.

Die persönlichen Zugangsdaten Verfügernummer, PIN, Benutzername und Passwort sowie die Geldtransferautorisierungsdaten (TAN) dürfen nur auf der überprüften Internet-Banking-Seite der Bank, der App und dem von der Bank ausgehändigten cardTAN-Generator sowie zur Nutzung der Dienste von Zahlungsauslöse- und Kontoinformationsdienstleistern 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 Ihres Computersystems soll aktiviert sein.

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

Die Bank versendet grundsätzlich keine E-Mails, in denen Kunden aufgefordert werden, vertrauliche Zugangs- und Transaktionsinformationen preiszugeben. Dazu zählen Verfügernummer, PIN, Benutzername/Passwort, 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 Sicherheitszertifikats aktiviert ist. Dazu genügt das Anklicken des Schloss-Symbols auf dem Browser. Hier kann die Echtheit des Sicherheitszertifikates geprüft werden. Wird in der Adresszeile hingegen lediglich „http://...“ angezeigt, handelt es sich definitiv um keine Internet-Banking-Seite der Bank.

Alle eingegebenen Daten sind vor Freigabe auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen.

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 vertraglichen Vereinbarungen zur Sicherheit sowie die Sicherheitshinweise der Bank auf der entsprechenden Internet-Homepage sind zu beachten. Sobald der Verdacht auf Betrug entsteht, dürfen keinerlei Daten preisgegeben werden. Verdachtsfälle sollten der Bank umgehend gemeldet werden. Die Nummer der Bank und der SperrHotline für Karten und Electronic Banking sollten im Mobiltelefon gespeichert werden. Bei sicherheitsrelevanten Vorfällen sollte die PIN schnellstmöglich über eine sichere Verbindung geändert werden. Wenn der Verdacht besteht, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis von den Identifikationsmerkmalen haben könnte, hat der Verfügger unverzüglich die für eine Sperre notwendigen Schritte zu setzen. Bei Verlust oder Diebstahl eines mobilen Endgerätes mit aktiviertem biometrischen Erkennungsmerkmal hat der Verfügger die Deaktivierung bei der Bank zu veranlassen.

c. Nutzung der Dienste von Kontoinformationsdienstleistern und Zahlungsauslösedienstleistern:

Ist das Basiskonto für den Kunden online zugänglich, kann der Kunde für die Erteilung eines Überweisungsauftrages an die Bank einen Zahlungsauslösedienst und für die Einholung von Informationen über das Basiskonto einen Kontoinformationsdienst nutzen.

## **B. Sperre von Zahlungsinstrumenten**

## 1. Sperre durch die Bank

Die Bank kann ein Zahlungsinstrument sperren, wenn

- i. objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstrumentes dies rechtfertigen, oder
- ii. der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstrumentes besteht.

Eine Sperre der Debitkarte aus den vorstehend in (i) genannten Sicherheitsgründen kann sich zum Schutz vor missbräuchlicher Verwendung ausgespäter Kartendaten auch nur auf bestimmte Länder beziehen. Der geografische Umfang derartiger Sperren ist auf der Internetseite der Bank zum Stichwort „GeoControl“ abfragbar. In diesem Fall hat der Karteninhaber die Möglichkeit, die „GeoControl“ Sperre zur Gänze aufheben zu lassen, um die tatsächliche Verwendung der Debitkarte in diesen Ländern zu ermöglichen.

Darüber hinaus kann die Bank einem Kontoinformationsdienstleister oder einem Zahlungsauslösedienstleister den Zugriff zum Basiskonto verweigern, wenn objektive und gebührend nachgewiesene Gründe im Zusammenhang mit einem nicht autorisierten oder betrügerischen Zugriff des Kontoinformationsdienstleisters oder des Zahlungsauslösedienstleisters zum Basiskonto, einschließlich der nicht autorisierten oder betrügerischen Auslösung eines Zahlungsvorgangs, es rechtfertigen.

Die Bank wird den Kunden möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre eines Zahlungsinstrumentes bzw. der Sperre des Zugriffs durch einen Kontoinformations- bzw. Zahlungsauslösedienstleister zum Basiskonto in der mit dem Kunden vereinbarten Kommunikationsform über die Sperre und die Gründe hierfür informieren. Diese Information kann jedoch unterbleiben, wenn sie österreichischen oder unionsrechtlichen Rechtsnormen oder objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen oder eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung verletzen würde.

Der Kunde hat bei der Nutzung eines Zahlungsinstrumentes die Bedingungen für dessen Ausgabe und Nutzung einzuhalten.

## 2. Sperre durch den Kunden

Den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonst nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstrumentes hat der Kunde unverzüglich, sobald er davon Kenntnis erlangt, der Bank anzuzeigen. Das kann jederzeit telefonisch bei der dafür eingerichteten SperrHotline für Karten und Electronic Banking erfolgen, deren Nummer dem Punkt I.1. zu entnehmen ist. Anzugeben sind dabei die Bankleitzahl der Bank und die Nummer bzw. IBAN des Kontos, zu dem das Zahlungsinstrument ausgegeben wurde. Kann der Kunde nicht zusätzlich die Kartenfolgenummer der zu sperrenden Karte bzw. die zu sperrende Verfügernummer angeben, so werden alle zu seinem Konto ausgegebenen Karten bzw. alle zu seinem Konto vorgemerkten Verfügungen gesperrt.

Bei Electronic Banking hat der Kunde auch die Möglichkeit, seinen Electronic Banking-Zugang durch vierfache Falscheingabe der PIN im Sperrfenster (aufrufbar unter der Rubrik „Sicherheit“ des Electronic Banking“) zu sperren.

In der mobilen Version des Electronic Banking kann eine Deaktivierung eines biometrischen Erkennungsmerkmals vom Verfüger jederzeit im Bereich „Einstellungen“ der App erfolgen. Bei Verlust oder Diebstahl des mobilen Endgerätes kann vom Verfüger die Deaktivierung des biometrischen Erkennungsmerkmals auch bei der Bank veranlasst werden. Eine Änderung der PIN führt ebenso automatisch zu einer Deaktivierung des biometrischen Erkennungsmerkmals.

Die Sperre der Teilnahme am Maestro SecureCode-Verfahren kann vom Kontoinhaber oder vom Karteninhaber unter Angabe der betroffenen Kartenummer auch durch Sperrauftrag im Electronic Banking erfolgen. Eine Sperre der Debitkarte des Karteninhabers hat eine Sperre der Teilnahme am Maestro SecureCode-Verfahren zur Folge. Eine Sperre der Teilnahme am Maestro SecureCode-Verfahren bewirkt nicht die Sperre der Debitkarte.

## VI. Erteilung und Durchführung von Zahlungsaufträgen

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

a. Bei Erteilung eines Auftrages sind die für die jeweilige Auftragsart erforderlichen Daten anzugeben. Bei Überweisungsaufträgen in Euro zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb Österreichs oder eines anderen Staates des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen International Bank Account Number (IBAN) zu bezeichnen. Bei Überweisungsaufträgen in anderer Währung als in Euro zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen International Bank Account Number (IBAN) und dem Bank Identifier Code (BIC) des Zahlungsdienstleisters des Empfängers zu bezeichnen.

b. Bei Überweisungsaufträgen zu Gunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister außerhalb des EWR geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen Namen zu bezeichnen sowie

- mit der Kontonummer des Empfängers und entweder Name, Bankleitzahl oder BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers oder
- mit der IBAN des Empfängers und dem BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers.

c. **Die Angaben zu IBAN und BIC bzw. Kontonummer und Name/Bankleitzahl/BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers, die vom Kunden im Rahmen der vorstehenden Punkte a) und b) zu machen sind, stellen den Kundenidentifikator des Empfängers dar, anhand dessen der Überweisungsauftrag ausgeführt wird. Darüber hinausgehende Angaben zum Empfänger wie insbesondere der Name des Empfängers, der bei Erteilung des Überweisungsauftrages anzugeben ist, sind nicht Teil des Kundenidentifikators, dienen daher lediglich Dokumentationszwecken und bleiben bei Ausführung der Überweisung seitens der Bank unbeachtet.**

Der im Überweisungsauftrag angegebene Verwendungszweck ist für die Bank in jedem Fall unbeachtlich.

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 ihm für diesen Zweck vereinbarten Form und unter Verwendung eines dafür mit ihm vereinbarten Zahlungsinstruments zugestimmt hat. Gerichtliche oder behördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen. Der Kunde ist berechtigt, für die Erteilung eines Zahlungsauftrages auch einen Zahlungsauslösedienst zu nutzen, es sei denn, das Basiskonto des Kunden ist für ihn nicht online zugänglich.

Die Zustimmung zur Ausführung eines Zahlungsauftrages kann vom Kunden widerrufen werden, bis

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

Wird der Zahlungsvorgang von einem Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, ist ein Widerruf des Zahlungsauftrages nicht mehr möglich, nachdem der Kunde dem Zahlungsauslösedienstleister die Zustimmung zur Auslösung erteilt hat.

Lastschriftaufträge können bis spätestens zum Ende des Geschäftstages 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 Rahmenvertrag und den Bedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere wenn erforderliche Angaben fehlen oder wenn es an der notwendigen Deckung durch Kontoguthaben mangelt); oder
- die Ausführung gegen unionsrechtliche 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 sicher, dass nach dem Eingangszeitpunkt der Betrag, der Gegenstand eines Zahlungsvorganges ist, spätestens am Ende des folgenden Geschäftstages beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers einlangt. Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge wird die eben angeführte Frist um einen weiteren Geschäftstag verlängert. Diese Fristen gelten nur für folgende Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR):

- Zahlungsvorgänge in Euro und
- Zahlungsvorgänge, bei denen Beträge in Euro in einen nicht dem Euro-Währungsgebiet angehörenden EWR-Vertragsstaat transferiert und dort in die nationale Währung umgerechnet werden.

Für in vorstehend (i) und (ii) nicht genannte Zahlungsvorgänge innerhalb des EWR beträgt die vorstehend angesprochene Ausführungsfrist 4 Geschäftstage.

## 3. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

- Ein Zahlungsauftrag gilt als bei der Bank eingegangen, wenn er alle vereinbarten Voraussetzungen, insbesondere ausreichende Deckung, erfüllt und bei der Bank an einem Geschäftstag bis zu dem unter b) ersichtlichen Zeitpunkt einlangt.

Langt ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder an einem Geschäftstag nach der unter b) genannten Uhrzeit ein, so gilt er erst als am nächsten Geschäftstag eingegangen.

Geschäftstage der Bank im Zahlungsverkehr sind Montag bis Freitag, ausgenommen (Landes-)Feiertage, 24. Dezember und Karfreitag (Siehe Beilage zu Öffnungszeiten).

Express Überweisungen können im Electronic Banking an jedem Kalendertag im Jahr beauftragt werden und gelten bei Erfüllung aller vereinbarten Voraussetzungen (insbesondere ausreichende Deckung) mit Auftragserteilung im Electronic Banking als eingegangen.

- Spätester Eingangszeitpunkt

| Weg der Auftragserteilung                                                                                      | Spätester Eingangszeitpunkt                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SEPA-Überweisungen, beleghaft / am Schalter erteilte Aufträge                                                  | Montag bis Freitag 15:30 Uhr                                                                           |
| SEPA-Überweisungen, elektronisch erteilte Aufträge                                                             | Montag bis Freitag 16:00 Uhr<br>Für ELBA-internet, ELBA-App, Mein ELBA<br>Montag bis Freitag 18:00 Uhr |
| Dringende SEPA Überweisungen, beleghaft / am Schalter erteilte Aufträge                                        | Montag bis Freitag 15:30 Uhr                                                                           |
| Dringende SEPA Überweisungen, elektronisch erteilte Aufträge                                                   | Montag bis Freitag 16:00 Uhr                                                                           |
| Raiffeisen Express Überweisung, elektronisch erteilte Aufträge (00:00 bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr)      | Montag bis Sonntag (rund um die Uhr*)<br>*ausgenommen Wartungsfenster                                  |
| Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr, beleghafte Auftragserteilung, Konvertierung in fremde Währung erforderlich | Montag bis Freitag 11:00 Uhr                                                                           |
| Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr, beleghafte Auftragserteilung, keine Konvertierung erforderlich             | Montag bis Freitag 14:00 Uhr                                                                           |

|                                                                                                                    |                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr, elektronische Auftragserteilung, Konvertierung in fremde Währung erforderlich | Montag bis Freitag 11:00 Uhr |
| Sonstiger Auslands- Zahlungsverkehr, elektronische Auftragserteilung, keine Konvertierung erforderlich             | Montag bis Freitag 14:00 Uhr |
| Einreichung von nationalen Lastschriften mittels SEPA-Einzug, Elektronische Auftragserteilung                      | Montag bis Freitag 11:00 Uhr |
| Einreichung von internationalen Lastschriften mittels SEPA-Einzug, Elektronische Auftragserteilung                 | Montag bis Freitag 08:30 Uhr |

#### 4. Haftung der Bank für nicht erfolgte, fehlerhafte oder verspätete Ausführung von Zahlungsaufträgen

Die Bank haftet ihrem Kunden, der eine natürliche Person ist, bei von ihm als Zahler direkt ausgelösten Zahlungsaufträgen zugunsten eines innerhalb des EWR geführten Empfangerkontos für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang des Betrages beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers. Ab dem Eingang des Betrages haftet der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers diesem gegenüber für die ordnungsgemäße weitere Ausführung des Zahlungsvorganges.

Wird ein Zahlungsvorgang innerhalb des EWR vom Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelöst, haftet dessen Zahlungsdienstleister gegenüber dem Zahlungsempfänger für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrages an den Zahlungsdienstleister des Zahlers.

Die Haftung der Bank umfasst auch alle von ihr zu verantwortenden Entgelte und Zinsen, die dem Kunden infolge der nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung des Zahlungsvorganges in Rechnung gestellt werden.

Lautet der Betrag des Zahlungsvorganges weder auf Euro noch auf eine andere Währung eines Mitgliedsstaats des EWR, haftet die Bank hinsichtlich der außerhalb des EWR getätigten Bestandteile nur für eigenes Verschulden, nicht jedoch für das Verschulden der von der Bank zwischengeschalteten Stellen. Hinsichtlich dieser zwischengeschalteten Stellen beschränkt sich die Haftung der Bank auf die sorgfältige Auswahl und Unterweisung der ersten zwischengeschalteten Stelle.

#### 5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

##### a. Informationen über zu Lasten des Kontos ausgeführte Zahlungsvorgänge

Die Bank wird dem Kunden folgende Informationen über zu Lasten seines Kontos ausgeführte Zahlungen (insb. Überweisungen, Lastschriften) – sofern noch nicht anlässlich der jeweiligen Transaktion im Kontoauszug ausgewiesen - einmal monatlich kostenlos auf die im Rahmenvertrag vereinbarte Weise (zB. Electronic Banking oder Selbstbedienungsgerate der Bank) derart zugänglich machen, dass er diese unverändert aufbewahren oder reproduzieren kann:

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

Die Bank wird dem Kunden über dessen Verlangen die Informationen auch einmal monatlich auf Papier oder über die Electronic Banking-Mailbox des Kunden mitteilen. .

##### b. Informationen über dem Konto gutgeschriebene Überweisungen

Die Bank wird dem Kunden folgende Informationen über seinem Konto gutgeschriebene Überweisungen –sofern noch nicht anlässlich der jeweiligen Transaktion im Kontoauszug ausgewiesen- einmal monatlich auf die im Rahmenvertrag vereinbarte Weise (zB. Electronic Banking oder Selbstbedienungsgerate der Bank) derart zugänglich machen, dass er diese unverändert aufbewahren oder reproduzieren kann:

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht sowie weitere mit dem Zahlungsvorgang übermittelte Angaben
- den gegenständlichen Betrag in der Währung, in der dieser Betrag auf dem Basiskonto gutgeschrieben wird
- gegebenenfalls der dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegte Wechselkurs und den Betrag vor der Währungsumrechnung
- das Wertstellungsdatum der Gutschrift.

Die Bank wird dem Kunden über dessen Verlangen die Informationen auch einmal monatlich auf Papier oder über die Electronic Banking-Mailbox des Kunden mitteilen

##### c. Informationen über verrechnete Entgelte:

Die Bank wird dem Kunden monatlich sowie bei der Beendigung des Rahmenvertrages eine Entgeltaufstellung (Entgelte, Soll- und Habenzinsen) im Electronic Banking oder in der Bank auf Papier zur Verfügung halten und ihm auf sein Verlangen auch einmal jährlich auf einem der in Z 2 (2) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Weg zustellen.

#### 6. SEPA- und EU-Länder

"EU-Länder" sind Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland,

Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Vereinigtes Königreich, Zypern.

„SEPA-Länder“ sind die EU-Länder, die EWR-Staaten Liechtenstein, Norwegen und Island sowie die Schweiz, Monaco, San Marino, Jersey, Guernsey, Isle of Man, Vatikan und Andorra als Nicht-EU/EWR-Länder.

## VII. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen

### 1. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

#### a. Berichtigung der Kontobelastung

Die Bank wird dem Kunden den Betrag eines nicht autorisierten Zahlungsvorgangs unverzüglich, auf jeden Fall aber spätestens bis zum Ende des folgenden Geschäftstags erstatten, nachdem sie von dem Zahlungsvorgang Kenntnis erhalten hat oder dieser ihr angezeigt wurde. Die Erstattung erfolgt dadurch, dass das belastete Konto wieder auf den Stand gebracht wird, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte, wobei der Betrag auf dem Konto des Zahlers spätestens zum Tag der Kontobelastung wertzustellen ist. Hat die Bank der Finanzmarktaufsicht berechnete Gründe für den Verdacht, dass ein betrügerisches Verhalten des Kunden vorliegt, schriftlich mitgeteilt, hat die Bank ihre Erstattungsverpflichtung unverzüglich zu prüfen und zu erfüllen, wenn sich der Betrugsverdacht nicht bestätigt. Wurde die Überweisung über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, so trifft die Erstattungsverpflichtung die Bank.

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 Kunden auf Berichtigung endet spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung. Unabhängig von diesem Berichtigungsanspruch sind im Einzelfall auch aufgrund anderer Rechtsgrundlagen basierende Ansprüche gegen die Bank möglich.

#### 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 ihm im Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung von Zahlungsinstrumenten treffenden Pflichten herbeigeführt hat.

Hat der Kunde 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 50 Euro beschränkt.

Außerdem entfällt bei leichter Fahrlässigkeit des Kunden die Haftung des Kunden zur Gänze

- wenn der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments für den Kunden vor einer Zahlung nicht bemerkbar war oder

- der Verlust durch Handlungen oder Unterlassungen eines Angestellten, eines Agenten, oder einer Zweigniederlassung der Bank oder einer Stelle, an die die Bank Tätigkeiten ausgelagert hat, verursacht wurde.

Bei Fahrlässigkeit des Kunden sind bei einer allfälligen Schadensteilung insbesondere die Art der personalisierten Sicherheitsmerkmale sowie die besonderen Umstände, unter denen der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstrumentes stattgefunden hat, zu berücksichtigen.

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

Verlangt die Bank für Zahlungsaufträge keine starke Kundenauthentifizierung, so haftet der Kunde der Bank für einen Schaden nur bei betrügerischer Absicht des Kunden.

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

Der Kunde kann von der Bank die Erstattung des seinem Konto aufgrund eines von ihm erteilten Lastschriftmandats angelasteten Betrags binnen acht Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung seines Kontos verlangen. Die Bank hat diesem Verlangen des Kunden innerhalb von zehn Geschäftstagen nachzukommen und die Belastung seines Kontos mit dem eingezogenen Betrag mit Wertstellung zum Datum der Belastung des Kontos rückgängig zu machen.

## VIII. Pensions- und Pflegegeldkonten von Bundesbeamten und Angestellten der Öst. Bundesbahnen

### 1. Allgemein

Die Auszahlung von wiederkehrenden Geldleistungen (Pensionen und Pflegegeldleistungen) nach dem Pensionsgesetz und nach dem Bundesbahn-Pensionsgesetz ist nur auf ein Konto der anspruchsberechtigten Person, ein für sie geführtes betreutes Konto oder ein Gemeinschaftskonto, über welches sie verfügungsberechtigt ist, möglich (Pensionskonto).

### 2. Rückerstattung von infolge Tod des Anspruchsberechtigten nicht gebührenden Geldleistungen

a. Die Bank ist verpflichtet, jene Geldleistungen der auszahlenden Stelle (Bund bzw. Österreichischen Bundesbahnen) rückzuüberweisen, die infolge des Todes des Anspruchsberechtigten zu Unrecht auf das Pensionskonto überwiesen wurden.

b. Die anspruchsberechtigte Person sowie etwaige weitere über das Konto Verfügungs- und Zeichnungsberechtigte

stimmen mit der Übernahme der Verfügungs- bzw. Zeichnungsberechtigung der Rücküberweisung der in Folge Todes nicht gebührenden Geldleistungen an die auszahlende Stelle zu und sind der Bank gesetzlich -soweit keine Kontodeckung gegeben ist- zum Ersatz des Rücküberweisungsbetrages solidarisch verpflichtet. Darüber hinaus haften sie der auszahlenden Stelle solidarisch für den Ersatz der zu Unrecht auf das Pensionskonto überwiesenen Beträge, soweit und in dem Ausmaß als keine Rücküberweisung durch die Bank erfolgt.

## IX. 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 Geschäftsleitung der Bank oder die Beschwerdestelle der Bank wenden. Dies kann persönlich, telefonisch oder schriftlich (Brief, E-Mail) erfolgen. Detaillierte Informationen zum Beschwerdeverfahren der Bank finden sich auf der Homepage der Bank.

Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde auch an die unabhängige gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, einer unabhängigen Einrichtung zur außergerichtlichen Bereinigung von Streitfällen, wenden. Weitere Informationen über die genannte Schlichtungsstelle und über die Bedingungen für deren Anrufung sind unter [www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at) abrufbar.

Der Kunde kann mit seiner Beschwerde aber auch die Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, befragen oder seine Rechte gerichtlich geltend machen.

Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Kontoführung oder den Zahlungsdienstleistungen sind die ordentlichen Gerichte zuständig, die dabei österreichisches Recht anzuwenden haben. Der allgemeine Gerichtsstand der Bank ist bei den Bankdaten unter Punkt I.1. angegeben.

## Beilagen

- Rahmenvertrag über das Basiskonto
- Geschäftsbedingungen
- Informationen über Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen
- Entgeltinformation gemäß Verbraucherzahlungskontogesetz
- Glossar mit Begriffen und Begriffsbestimmungen
- Beilage zu Öffnungszeiten