



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

## I. Die Bank

### 1. Bankdaten

RAIFFEISENBANK HOHENEMS  
reg.Gen.m.beschr.Haftung  
6845 Hohenems, Schillerallee 1

Öffnungszeiten: siehe Beilage  
FB Nr.: 63123 D

Gerichtsstand: Landesgericht Feldkirch  
Telefon: +43 5576 72268

Raiffeisen SperrHotline für Karten und Electronic Banking: 0599 37037

E-Mail: [hohenems@raiba.at](mailto:hohenems@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. Girokontovertrag Bedingungen und Kosten

### 1. Girokontovertrag und Bedingungen

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

- a. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen
- b. die Besonderen Bedingungen für Debitkarten
- c. die Besonderen Bedingungen für die digitale Debitkarte
- d. die Besonderen Bedingungen für die Nutzung der Debitkarte im Rahmen der Kartenfunktion ZOIN
- e. die Besonderen Bedingungen für bargeldlose Zahlungen im Internet im Rahmen des Debitkarten-Service Maestro SecureCode und
- f. die Bedingungen für Electronic Banking-Leistungen (Internetbanking und ELBA business)

(a bis f zusammengefasst die „Bedingungen“ genannt), die er mit der Bank bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen der Bank zu vereinbaren hat. Die Bedingungen sind – sofern zwischen Bank und Kunden vereinbart – Teil des Girokontovertrages oder der zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen abgeschlossenen Rahmenverträgen und bilden die Grundlage für die von der Bank zu erbringenden Zahlungsdienstleistungen.

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Girokontovertrages 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.

### 2. Änderungen des Girokontovertrages und der Bedingungen

Die Bank wird dem Kunden Änderungen des Girokontovertrages, der Bedingungen oder der zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen abgeschlossenen Rahmenverträge 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 Girokontovertrag und die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen erforderlichen Rahmenverträge werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde kann den Girokontovertrag und die Rahmenverträge zu Zahlungsdienstleistungen 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 Bank muss bei einer ordentlichen Kündigung eine Kündigungsfrist von 2 Monaten beachten. Die Kündigung durch die Bank muss in Papierform oder auf einem anderen vereinbarten dauerhaften Datenträger mitgeteilt werden

### 4. Entgelte und Kosten

Aus dem Preisblatt, das dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ ausgehändigt wird und das mangels anderer Vereinbarung auch Teil des Girokontovertrags bzw. Rahmenvertrages wird, sind die Entgelte ersichtlich, die die Bank für im Girokonto- bzw. Rahmenvertrag vereinbarte Leistungen in Rechnung stellt. Das Preisblatt enthält auch die Entgelte für die Mitteilung über die Ablehnung eines Zahlungsauftrages, für die Beachtung eines Widerrufs eines Zahlungsauftrages nach Eintritt der Unwiderruflichkeit und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines fehlgeleiteten Geldbetrages wegen eines vom Kunden fehlerhaft angegebenen Kundenidentifikators.

Die Bank kann die mit dem Kunden im Girokontovertrag bzw. im Rahmenvertrag zu Zahlungsdienstleistungen vereinbarten Entgelte nur mit Zustimmung des Kunden ändern. Ein Änderungsangebot im Sinne des Punktes II.2. zu im Preisblatt vereinbarten Entgelten des Kunden ist nur zulässig und wirksam, wenn die für die Verbraucherindexanpassung vorgesehenen Voraussetzungen der Z 44 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen erfüllt sind.

### 5. Fremdwährungstransaktionen

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

Bei der Verrechnung von Bargeldbezügen, 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 zugehörigen 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 Referenzwechsellkurs von OANDA Corporation zur Anwendung. Die Fremdwährungskurse können beim Kreditinstitut 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 Kontoinhaber 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 im Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktkonformen 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.

5.3. Die anlässlich dieses Vorganges anfallenden weiteren Entgelte der Bank sind dem Preisblatt zu entnehmen.

### 6. Zinsen

Die für Guthaben des Girokontos und – mangels einer eingeräumten Kontoüberziehung – die für Debetsalden des Girokontos vereinbarten Zinssätze sind dem Preisblatt zu entnehmen. Soweit es sich um variable Zinsen handelt, erfolgt die Zinsanpassung anhand der vereinbarten Zinsanpassungsklausel. Daneben ist ein Änderungsangebot im Sinne des Punktes II.2. zu vereinbarten Habenzinsen und Sollzinsen 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 Verfügungsnummer, PIN und TAN, Benutzername/Passwort, elektronische Signatur)
- mobile Version des Electronic Banking (App) unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere Verfügungsnummer, PIN oder biometrisches Erkennungsmerkmal und TAN, Benutzername/Passwort, elektronische Signatur)
- Telefax, E-Mail und Telefon unter Nennung eines allenfalls für diesen Zweck vereinbarten Lösungswortes
- 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 im Zahlungsverkehr

### 1. Angebotene Dienstleistungen allgemein

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet die Bank folgende Dienstleistungen an:

#### a. Führung von Zahlungskonten („Girokonten“) einschließlich der Abwicklung von 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.

#### b. Abwicklung des Zahlungsverkehrs, insbesondere in Form von:

- **Überweisungen** (auch in Form von Daueraufträgen):  
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. Diese Überweisungen können normal oder dringend beauftragt werden, wobei eine Dringenddurchführung eine beschleunigte und taggleiche Durchführung bis zur Bank des Begünstigten sicherstellt. 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.

- **Lastschriftverfahren:**

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.

- **Zahlungskartengeschäft:**

Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Debitkarte einschließlich des sogenannten freizügigen Giroverkehrs der Raiffeisenbanken, in dessen Rahmen der Kunde gegen Vorlage der Debitkarte sowie eines amtlichen Legitimationsausweises bei anderen Raiffeisenbanken in Österreich Einzahlungen auf sein Girokonto bzw. Behebungen von seinem Girokonto, vornehmen kann.

## 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 benutzen.

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

- Bezahlung an in- und ausländischen POS-Kassen (POS, Debitkartenservice samt Kontaktlos-Funktion)
- 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. Digitale Debitkarte

##### a. Beschreibung des Zahlungsinstruments

Die digitale Debitkarte ermöglicht dem Kunden je nach dem mit ihm individuell vereinbarten Limit und unter der Voraussetzung einer entsprechenden Kontodeckung die Behebung von Bargeld an Geldausgabeautomaten sowie die bargeldlose Bezahlung an POS-Kassen, wenn sie mit dem „Kontaktlos“ Symbol des Debitkarten-Services gekennzeichnet sind.

Die konkreten Funktionen der digitalen Bezugskarte sind mit der Bank zu vereinbaren.

##### b. Sorgfaltspflichten des Karteninhabers

Der Karteninhaber ist im eigenen Interesse verpflichtet, das mobile Endgerät, auf dem sich die digitale Debitkarte befindet, sorgfältig zu verwahren und die digitale Debitkarte vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Eine Weitergabe des mobilen Endgerätes an dritte Personen ohne vorherige Löschung der dem Endgerät zugeordneten digitalen Debitkarte ist nicht zulässig. Der persönliche Code, der mobile Code und der Aktivierungscode sind geheim zu halten und dürfen niemandem, insbesondere auch nicht Mitarbeitern der Bank, anderen Kontoinhabern oder anderen Karteninhabern bekannt gegeben werden. Der persönliche Code darf nicht am mobilen Endgerät abgespeichert werden. Bei der Verwendung des persönlichen Codes und des mobilen Codes ist darauf zu achten, dass diese nicht von Dritten ausgespäht werden.

#### 3. 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.

#### 4. Nutzung der Debitkarte im Rahmen der Kartenfunktion ZOIN

##### a. Beschreibung des Zahlungsinstruments

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 der Bank 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.

## 5. 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. Des Weiteren können elektronische Rechnungen empfangen und Informationen zum Finanzstatus abgefragt 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 herunterzuladen. Persönlichen 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 Verfügers.

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 Verfüger 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 Verfügers

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 Verfüger in der App ein biometrisches Erkennungsmerkmal als weiteres Identifikationsmerkmal aktiviert, ist vom Verfüger 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 des 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 Verfüger unverzüglich die für eine Sperre notwendigen Schritte zu setzen. Bei Verlust oder Diebstahl eines mobilen Endgerätes mit aktiviertem biometrischen Erkennungsmerkmal hat der Verfüger die Deaktivierung bei der Bank zu veranlassen.

#### c. Nutzung der Dienste von Kontoinformationsdienstleistern und Zahlungsauslösedienstleistern

Ist das Girokonto 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 Girokonto 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; oder
- (iii) der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen im Zusammenhang mit einer mit dem Zahlungsinstrument verbundenen Kreditgewährung (eingeräumte Kontoüberziehung oder Überschreitung) nicht nachgekommen ist und
  - entweder die Erfüllung dieser Zahlungsverpflichtungen aufgrund einer Verschlechterung oder Gefährdung der Vermögenslage des Kunden oder eines Mitverpflichteten gefährdet ist, oder
  - beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit eingetreten ist oder diese unmittelbar droht.

Eine Sperre der Debitkarte oder digitalen Debitkarte aus den vorstehend in (i) genannten Sicherheitsgründen kann sich zum Schutz vor missbräuchlicher Verwendung ausgespähter 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 bzw. der digitalen Debitkarte in diesen Ländern zu ermöglichen.

Darüber hinaus kann die Bank einem Kontoinformationsdienstleister oder einem Zahlungsauslösedienstleister den Zugriff zum Girokonto verweigern, wenn objektive und gebührend nachgewiesene Gründe im Zusammenhang mit einem nicht autorisierten oder betrügerischen Zugriff des Kontoinformationsdienstleisters oder des Zahlungsauslösedienstleisters zum Girokonto, 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 Girokonto in der mit dem Kunden vereinbarten Kommunikationsform über die Sperre und über 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. digitalen Debitkarte bzw. die zu sperrende Verfügernummer angeben, so werden alle zu seinem Konto ausgegebenen Karten bzw. digitalen Debitkarten bzw. alle zu seinem Konto vorgemerkten Verfüger 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.

Bei der digitalen Debitkarte sind die Sperre der digitalen Debitkarte bei der Bank und gegebenenfalls die Sperre einer SIM-Karte beim Mobilfunkbetreiber vom Karteninhaber voneinander unabhängig zu veranlassen.

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 Zahlungsinstrumentes 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 Girokonto 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 Girokontovertrag und den Bedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere wenn erforderliche Angaben fehlen oder wenn es an der notwendigen Deckung durch Kontoguthaben oder durch eine eingeräumte Kontoüberziehung 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):

- (i) Zahlungsvorgänge in Euro und
- (ii) 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

- a) 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.

- b) 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 Für ELBA-internet, ELBA-App, Mein ELBA 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*) *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 Empfängerkontos 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 Zahlungsvorgangs in Rechnung gestellt werden.

Lautet der Betrag des Zahlungsvorgangs 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 Girokontovertrag vereinbarte Weise (zB. Electronic Banking oder Selbstbedienungsgeräte 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 Girokonto 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 gegen Kostenersatz 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 Girokontovertrag vereinbarte Weise (zB. Electronic Banking oder Selbstbedienungsgeräte 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 Girokonto 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 gegen Kostenersatz 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 Girovertrages 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 Girokonto 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 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, befassen oder seine Rechte gerichtlich geltend machen.

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 bei den Bankdatenunter Punkt I.1. angegeben.

#### Beilagen

- Girokontovertrag und allfällige sonstige Rahmenverträge
- Geschäftsbedingungen
- Preisblatt für Kontoführung und Zahlungsdienstleistungen
- Beilage zu Öffnungszeiten
- Entgeltinformation gemäß Verbraucherzahlungsgesetz
- Glossar mit Begriffen und Begriffsdefinitionen