Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher

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

I. DAS KREDITINSTITUT

1. Daten des Kreditinstituts

Raiffeisenbank im Walgau eGen
Bahnhofstrasse 2, 6710 Nenzing
Öffnungszeiten: Montag: 09:00 – 12:00; 14:00 – 18:00 Uhr
Dienstag – Donnerstag: 09:00 – 12:00 Uhr
Freitag: 09:00 – 13:00 Uhr
FB Nr.: 63107f
Gerichtsstand: Landesgericht Feldkirch
Telefon: +43 5525 6911
Raiffeisen SperrHotline für Karten und Electronic Banking: 0599 37037
E-Mail: info.walgau@raiba.at

2. Konzession

Dem Kreditinstitut wurde von der österreichischen Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen erteilt, die das Kreditinstitut auch zu Zahlungsdienstleistungen für seine 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, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Besonderen Bedingungen für Debitkarten und die Bedingungen für Electronic Banking-Leistungen (Internet Banking und ELBA business). Des Weiteren erhält der Kunde – bei Interesse an der Nutzung der Bluecode-Funktion - die Besonderen Bedingungen für die Nutzung der Bluecode-Funktion.

Die oben genannten Bedingungen werden zusammen die „Bedingungen" genannt und sind er mit dem Kreditinstitut je nach Interesse an den jeweiligen Zahlungsdienstleistungen des Kreditinstituts zu vereinbaren. Die Bedingungen sind – sofern zwischen Kreditinstitut und Kunden vereinbart – Teil des Girokontovertrags oder der zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen abgeschlossenen Rahmenverträgen und bilden die Grundlage für die vom Kreditinstitut zu erbringenden Zahlungsdienstleistungen.

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Girokontovertrags 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

Das Kreditinstitut wird dem Kunden Änderungen des Girokontovertrags, 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 das Kreditinstitut die Gegenüberstellung und die vollständige Fassung der neuen Bedingungen auch auf seiner Internetseite veröffentlichen. Darauf wird das Kreditinstitut 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 das Kreditinstitut den Kunden im Änderungsangebot hinweisen.

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

- in die Mailbox des vom Kunden mit dem Kreditinstitut 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 dem Kreditinstitut 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 das Kreditinstitut 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.

Ein Änderungsangebot zu im Girokontovertrag, in den Bedingungen oder in den zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen abgeschlossenen Rahmenverträgen vereinbarten Leistungen des Kreditinstituts und der dafür zu zahlenden Entgelte des Kunden ist nur in folgenden Fällen zulässig und wirksam:

- Änderungsangebote zur Anpassung von Entgelten für Zahlungsdienste, wenn die dafür in Z 44 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehenen Voraussetzungen erfüllt sind, und

- Änderungsangebote zur Änderung von Leistungen des Kreditinstituts (ausgenommen Habenzinsen), wenn die dafür in Z 47 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehenen Voraussetzungen erfüllt sind.

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.

Das Kreditinstitut muss bei einer ordentlichen Kündigung eine Kündigungsfrist von 2 Monaten beachten. Die Kündigung durch das Kreditinstitut 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. Rahmenvertrags wird, sind die Entgelte ersichtlich, die das Kreditinstitut für im Girokonto- bzw. Rahmenvertrag vereinbarte Leistungen in Rechnung stellt. Das Preisblatt enthält auch die Entgelte für die Mitteilung über die Ablehnung eines Zahlungsauftrags, für die Beachtung eines Widerrufs eines Zahlungsauftrags nach Eintritt der Unwiderruflichkeit und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines fehlgeleiteten Geldbetrags wegen eines vom Kunden fehlerhaft angegebenen Kundenidentifikators.

Das Kreditinstitut kann die mit dem Kunden im Girokontovertrag bzw. im Rahmenvertrag zu Zahlungsdienstleistungen vereinbarten Entgelte nur mit Zustimmung des Kunden ändern. Für Änderungsangebote des Kreditinstituts gilt der obige Punkt II.2.

5. Fremdwährungstransaktionen

5.1. <u>Fremdwährungstransaktionen im Zusammenhang mit Debitkarten:</u>

Bei der Verrechnung von Bargeldbehebungen bzw. bargeldlosen Zahlungen in fremder Währung an POS-Kassen im Ausland oder im 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 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 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 veröffentlichte Kurse (ohne den Kurs der der Raiffeisen Bankengruppe zugehörenden Kreditinstitute) erforderlich. Stehen weniger Kurse zur Verfügung, gelangt der auf der Homepage der PSA Payment Services Austria GmbH www.psa.at ersichtliche Referenzwechselkurs von OANDA Corporation zur Anwendung. Die Fremdwährungskurse können beim Kreditinstitut erfragt oder auf www.psa.at abgefragt werden. Der Kurstag für die Umrechnung ist der Tag, an dem die Bargeldbehebung bzw. bargeldlose Zahlung erfolgt. Der Kurs sowie das Kursdatum werden dem Kontoinhaber in der mit ihm für den Zugang von Erklärungen vereinbarten Form bekannt gegeben.

Das Kreditinstitut übermittelt dem Karteninhaber unverzüglich, nachdem es in einem Monat den ersten auf eine bestimmte andere Währung der Union als dem Euro lautenden Zahlungsauftrag wegen einer Barabhebung an einem Geldautomaten oder bargeldlosen Zahlung an einer POS-Kasse erhalten hat, eine Mitteilung über die gesamten Währungsumrechnungsentgelte, die es für die Umrechnung des zu zahlenden Betrags in Euro verrechnet, ausgedrückt als prozentualer Aufschlag auf die letzten verfügbaren Euro-Referenzwechselkurse der Europäischen Zentralbank.

Die Mitteilung über die Währungsumrechnungsentgelte erhält der Karteninhaber mit Wirkung auch für den Kontoinhaber über seine von ihm dem Kreditinstitut für Kommunikationszwecke bekanntgegebene E-Mail-Adresse. Hat der Karteninhaber dem Kreditinstitut keine E-Mail-Adresse bekanntgegeben, kann die Mitteilung über die Währungsumrechnungsentgelte nicht erfolgen. Der Karteninhaber oder der Kontoinhaber mit Wirkung für den Karteninhaber kann auf die Mitteilung über die Währungsumrechnungsentgelte verzichten.

5.2. Sonstige Fremdwährungstransaktionen:

Ist es im Rahmen einer sonstigen vom Kreditinstitut zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch das Kreditinstitut anhand des im Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktkonformen Devisenkurses, den das Kreditinstitut seinen Kunden allgemein in Rechnung stellt. Diese Kurse stehen spätestens am nächsten Geschäftstag auf der Internetseite des Kreditinstituts und in seinem Schalteraushang zum Abruf bereit und sind unmittelbar anwendbar.

5.3. Die anlässlich dieses Vorgangs anfallenden weiteren Entgelte des Kreditinstituts 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.

III. KOMMUNIKATION MIT DEM KREDITINSTITUT

1. Sprache

Beim Abschluss von Verträgen und im Verkehr mit seinen Kunden im Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen bedient sich das Kreditinstitut der deutschen Sprache.

2. Kommunikationsmöglichkeiten

Allgemein stehen dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten des Kreditinstituts die vorstehend im Punkt I. 1. genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit dem Kreditinstitut offen.

3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen dem Kreditinstitut und seinen 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 sowie mobile Version des Electronic Banking („ELBA-App") unter Verwendung des dazu vereinbarten Identifikationsverfahrens (insbesondere Signatur-App, PIN/TAN-Verfahren)
- Telefax, E-Mail und Telefon unter Nennung eines allenfalls für diesen Zweck vereinbarten Losungswortes
- sonstige elektronische Datenübermittlung, Datenträger, Electronic Banking-Mailbox unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen
- etwaige vom Kreditinstitut 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 das Kreditinstitut den Kunden wegen der Dringlichkeit nicht persönlich oder telefonisch informiert.

IV. DIENSTLEISTUNGEN DES KREDITINSTITUTS IM ZAHLUNGSVERKEHR

1. Angebotene Dienstleistungen allgemein

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet das Kreditinstitut folgende Dienstleistungen an:

1.1. 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.

1.2. 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 dem Kreditinstitut vereinbarten Formen erfolgen. Der Auftraggeber muss den Auftrag autorisieren (Unterschriftsleistung entsprechend der Zeichnungs- bzw. Verfügungsberechtigungen, Verwendung des vereinbarten Identifikationsverfahrens im Electronic Banking) und für Kontodeckung sorgen. Diese Überweisungen können normal oder dringend beauftragt werden, wobei eine Dringenddurchführung eine beschleunigte und taggleiche Durchführung bis zum Kreditinstitut des Begünstigten sicherstellt. Bei entsprechender Vereinbarung mit dem Kreditinstitut können Überweisungen an Empfängerbanken, die am Instant Payments System teilnehmen, auch in Form der Express Überweisung beauftragt werden, bei denen eine Gutschrift auf dem Empfängerbankkonto binnen maximal 10 Sekunden erfolgt.

  Ein Dauerauftrag ist ein einmaliger schriftlicher oder elektronischer Auftrag des Kontoinhabers oder Zeichnungsberechtigten an das Kreditinstitut, 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. Das Kreditinstitut des Zahlungspflichtigen erhält keinen Auftrag vom Zahlungspflichtigen, sondern führt nur die Lastschrift durch, sobald sie vom Zahlungsempfänger über dessen Kreditinstitut angeliefert wird. Die Zustimmung zur Belastung des Kontos mit Lastschriften kann vom Kunden gegenüber dem Kreditinstitut jederzeit schriftlich widerrufen werden. Die Zustimmung zu 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 des Kreditinstituts, 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

1.1. Beschreibung der Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Debitkarte

Für die Verwendung von physischen und digitalen Debitkarten gelten die Besonderen Bedingungen für Debitkarten („Debitkartenbedingungen"), welche sämtliche vom Kreditinstitut im Zusammenhang mit der Debitkarte angebotenen Dienstleistungen regeln.

Die digitale Debitkarte ist ein digitales Abbild der vom Kreditinstitut an den Inhaber der digitalen Debitkarte ausgegebenen physischen Debitkarte. Die Ausgabe der digitalen Debitkarte erfolgt auf einem geeigneten mobilen Endgerät („mobiles Endgerät"). Auf dem mobilen Endgerät muss eine für die Speicherung der digitalen Debitkarte vorgesehene Applikation installiert sein, die dem Karteninhaber vom Kreditinstitut („Banken-Wallet") oder von einem anderen Anbieter aufgrund einer vom Karteninhaber mit dem Anbieter abzuschließenden Vereinbarung („Dritt-Wallet") zur Verfügung gestellt wird.

Die konkreten Funktionen der Debitkarte sind mit dem Kreditinstitut zu vereinbaren. Vom Kreditinstitut werden insbesondere folgende Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Debitkarte angeboten:

- **Bargeldbehebung** (Punkt II.1 der Debitkartenbedingungen):
  Der Karteninhaber ist berechtigt, an Geldausgabeautomaten im In- und Ausland, die mit einem auf der Debitkarte angeführten Symbol eines Debitkarten-Service gekennzeichnet sind, mit der Debitkarte und dem persönlichen Code Bargeld bis zu dem mit dem Kontoinhaber vereinbarten Limit für Bargeldbehebungen zu beheben. Digitale Debitkarten können nur an Geldausgabeautomaten mit dem auf der Debitkarte angeführten Symbol der Kontaktlos-Funktion (NFC) des Debitkarten-Service genutzt werden.
- **bargeldlose Zahlungen an der POS-Kasse** (Punkt II.2 der Debitkartenbedingungen):
  Der Karteninhaber ist berechtigt, an Kassen, die mit dem auf der Debitkarte angeführten Symbol eines

Zahlungskarten-Service gekennzeichnet sind („POS-Kassen"), mit der Debitkarte und dem persönlichen Code Lieferungen und Leistungen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen („Vertragsunternehmen") im In- und Ausland bis zu dem mit dem Kontoinhaber vereinbarten Limit bargeldlos zu bezahlen. Digitale Debitkarten können nur an POS-Kassen mit dem auf der Debitkarte angeführten Symbol der Kontaktlos-Funktion (NFC) des Debitkarten-Service genutzt werden.

- **Zahlungen am POS ohne Eingabe des persönlichen Codes** (Punkt II.3 der Debitkartenbedingungen):
  - *Kleinbetragszahlungen an POS-Kassen:*
    An POS-Kassen, die mit dem auf der Debitkarte angeführten Symbol der Kontaktlos-Funktion des Debitkarten-Service gekennzeichnet sind, ist der Karteninhaber auch berechtigt, mit der Debitkarte, ohne Unterschriftsleistung und/oder Eingabe des persönlichen Codes, durch bloßes Hinhalten der Debitkarte zur POS-Kasse Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen im In- und Ausland bis zum Betrag von EUR 50,00 pro Einzeltransaktion, kontaktlos zu bezahlen („Kleinbetragszahlungen"). Aus Sicherheitsgründen ist die Summe der direkt aufeinanderfolgenden Kleinbetragszahlungen auf insgesamt EUR 125,00 beschränkt. Die genannten Betragsgrenzen gelten nicht, wenn die Eingabe des persönlichen Codes unterbleibt, weil die Zahlung mit einer digitalen Debitkarte mit Kundenauthentifizierung am mobilen Endgerät erfolgt.
  - *Zahlung von Entgelten für die Nutzung von Verkehrsmitteln oder Parkgebühren:*
    Zahlungen von Entgelten für die Nutzung von Verkehrsmitteln oder Parkgebühren an unbeaufsichtigten POS-Terminals im In- und Ausland sind bis zu den mit dem Kontoinhaber vereinbarten Limits für Zahlungen an POS-Kassen und im Fernabsatz vereinbarten Limits ohne Eingabe des persönlichen Codes möglich.
- **Zahlungen mit der in der Dritt-Wallet gespeicherten digitalen Debitkarte in Apps und im Internet** (Punkt II.4 der Debitkartenbedingungen):
  Wenn der Karteninhaber seine digitale Debitkarte in einer Dritt-Wallet gespeichert hat und die Verwendung der dort gespeicherten digitalen Debitkarte als Zahlungsoption angeführt ist, ist der Karteninhaber berechtigt, mit der digitalen Debitkarte in Apps und im Internet auf Websites Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen im In- und Ausland bis zum vereinbarten Limit bargeldlos zu bezahlen.
- **Zahlungen mit der physischen Debitkarte im Fernabsatz** (Punkt II.5 der Debitkartenbedingungen):
  - Der Karteninhaber ist berechtigt, innerhalb des mit dem Kontoinhaber vereinbarten Limits mit der physischen Debitkarte ohne deren Vorlage einmalige und wiederkehrende Lieferungen und Leistungen, die Vertragsunternehmen im In- und Ausland im Rahmen des Fernabsatzes anbieten, bargeldlos zu bezahlen, falls dies das jeweilige Vertragsunternehmen ermöglicht.

    Eine Authentifizierung des Karteninhabers bei wiederkehrenden Zahlungen mit demselben Zahlungsempfänger im Fernabsatz erfolgt nur beim ersten Zahlungsvorgang, nicht jedoch bei den folgenden Zahlungsvorgängen.

    Zahlungen mit der physischen Debitkarte im Fernabsatz an Vertragsunternehmen mit Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum sind **nur im Rahmen des 3D-Secure-Verfahrens** des auf der Debitkarte ersichtlich gemachten Debitkarten-Service zulässig. Diese Zahlungen sind möglich, wenn der Karteninhaber das ELBA des Kreditinstituts verwendet und sein Computersystem so konfiguriert, dass es die technischen Voraussetzungen für das 3D-Secure-Verfahren (wie zB das Öffnen von Dialogfenstern) erfüllt. Die Zahlung wird mittels der zum ELBA des Kreditinstituts vereinbarten Signatur-App authentifiziert.

    Bietet ein Vertragsunternehmen mit Sitz außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums für Zahlungen im Fernabsatz das 3D-Secure-Verfahren des auf der Debitkarte ersichtlich gemachten Debitkarten-Service an, so ist dieses Verfahren zu verwenden, auch wenn das Vertragsunternehmen daneben noch andere Verfahren für Zahlungen unter Verwendung der physischen Debitkarte anbietet.

    Bietet ein Vertragsunternehmen mit Sitz außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums für Zahlungen im Fernabsatz das 3D-Secure-Verfahren des auf der Debitkarte ersichtlich gemachten Debitkarten-Service nicht an, so dürfen Zahlungen mit der physischen Debitkarte auch mittels Bekanntgabe der Kartendaten erfolgen.
  - *Glücksspieltransaktionen–Gewinnauszahlung:*
    Bei der Vereinbarung von wiederkehrenden Zahlungen mit Glücksspielunternehmen hat der Karteninhaber die Möglichkeit, sich allfällige Spielgewinne (zB aus Lotterien) auf das Konto, zu dem die Debitkarte ausgegeben wurde, überweisen zu lassen.
  - *Zahlungsvorgänge, bei denen der Betrag nicht im Voraus bekannt ist („Blankoanweisung"*):
    Im Fall einer Anweisungserklärung, bei der der genaue Betrag zum Zeitpunkt, zu dem der Karteninhaber seine Zustimmung zur Ausführung des Zahlungsvorgangs erteilt, nicht bekannt ist, wird innerhalb des mit dem Kontoinhaber vereinbarten Limits der Geldbetrag blockiert, dem der Karteninhaber zugestimmt hat. Das Kreditinstitut gibt den blockierten Geldbetrag unverzüglich nach Eingang der Information über den genauen Betrag des Zahlungsvorgangs frei, spätestens jedoch nach Eingang des Zahlungsauftrags. Der Kontoinhaber haftet bis zum blockierten Betrag für die Bezahlung des vom Vertragsunternehmen bei dem Kreditinstitut eingereichten Betrages.

    Achtung: Solche Blankoanweisungen fordern zum Beispiel Hotels und Leihwagenunternehmen. Bitte prüfen Sie in diesem Fall besonders genau den Vertrag mit dem Vertragsunternehmen und dessen Abrechnung.
  - Vertrauenswürdige Empfänger: Der Kontoinhaber hat die Möglichkeit, im Rahmen des 3D-Secure-Verfahrens des auf der Debitkarte ersichtlich gemachten Debitkarten-Service Vertragsunternehmen im In- und Ausland als vertrauenswürdige Empfänger zu definieren. Zahlungen mit der physischen Debitkarte im Fernabsatz an Vertragsunternehmen, die der Kontoinhaber zuvor als vertrauenswürdige Empfänger definiert hat, sind ohne Anwendung des 3D-Secure-Verfahrens - auch durch den Karteninhaber - bloß mittels Bekanntgabe der Kartendaten möglich. Bei wiederkehrenden Zahlungsvorgängen gilt die Anweisung zum ersten Zahlungsvorgang auch für alle nachfolgenden Zahlungsvorgänge.

Aus Gründen der Sicherheit ist das Kreditinstitut berechtigt, auch bei Zahlungen an vertrauenswürdige Empfänger im Einzelfall eine Authentifizierung im Rahmen des 3D-Secure-Verfahrens zu verlangen oder einzelne Vertragsunternehmen nicht als vertrauenswürdige Empfänger zu akzeptieren.

Der Kontoinhaber kann vertrauenswürdige Empfänger mittels Auftrags an das Kreditinstitut entfernen lassen.

- **P2P-Zahlungen** (Punkt II. 6 der Debitkartenbedingungen):
  Die P2P-Funktion ermöglicht dem Karteninhaber, mit Hilfe der in der Banken-Wallet gespeicherten digitalen Debitkarte über ein mobiles Endgerät
  - das unbare Senden von Geldbeträgen an einen von ihm gewählten Empfänger, der Inhaber einer von dem Kreditinstitut oder einem anderen österreichischen Kreditinstitut ausgestellten Debitkarte oder Kreditkarte ist, und
  - das Empfangen von Geldbeträgen (= der Geldbetrag wird von einer dritten Person an den Karteninhaber bezahlt).
- **Verwendung der Debitkarte in den SB-Bereichen** (Abschnitt III der Debitkartenbedingungen)
- **sonstige Funktionen der Debitkarte wie** Altersnachweis, Postabholung, Unterschriftsprüfung (Abschnitt IV der Debitkartenbedingungen).

1.2. Sorgfaltspflichten des Karteninhabers:

- Eine Weitergabe der Debitkarte an dritte Personen ist nicht zulässig.
- Eine Weitergabe des mobilen Endgerätes an dritte Personen ohne vorherige Deaktivierung der darauf gespeicherten digitalen Debitkarte(n) ist nicht zulässig.

  Warnhinweis: Wenn die am mobilen Endgerät in der Banken-Wallet gespeicherte digitale Debitkarte nicht deaktiviert wird, sind Kleinbetragszahlungen ohne Eingabe des persönlichen Codes weiterhin möglich.

  Der persönliche Code und die Wallet-PIN sind geheim zu halten und dürfen niemandem, insbesondere auch nicht Mitarbeitern des Kreditinstituts, anderen Kontoinhabern oder anderen Karteninhabern bekannt gegeben werden. Der persönliche Code und die Wallet-PIN dürfen nicht am mobilen Endgerät abgespeichert werden. Bei der Verwendung des persönlichen Codes und der Wallet-PIN hat der Kunde alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um diese vor unbefugten Zugriffen zu schützen.

Bei Zahlungen mit der Debitkarte im Fernabsatz ist der Karteninhaber verpflichtet,

- bei Verwendung der Signatur-App alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um den Signatur-Code vor unbefugten Zugriffen zu schützen.

2. Electronic Banking (Internet Banking)

2.1. Beschreibung des Zahlungsinstruments

Electronic Banking („ELBA") ermöglicht die Durchführung von Bankgeschäften (insbesondere von Zahlungsaufträgen zu den von der Teilnahme umfassten Konten) und die Abgabe anderer verbindlicher Erklärungen zwischen dem Kreditinstitut und dem Kunden, wobei als Kunde im Rahmen von ELBA-Leistungen Kontoinhaber, Zeichnungsberechtigte und Abfrage-/Übermittlungsberechtigte gelten.

Electronic Banking kann für Erklärungen zum Abschluss und im Rahmen von Verträgen verwendet werden, die das Kreditinstitut mit seinen Kunden abschließt bzw. abgeschlossen hat oder die der Kunde mit Dritten (wie zB Bausparkassen, Versicherungsgesellschaften oder kreditkartenausgebenden Unternehmen) abschließt bzw. schon abgeschlossen hat. Das Kreditinstitut ermöglicht die Verwendung der mit dem Kunden zum Electronic Banking vereinbarten Identifikationsmerkmale auch zur Identifizierung beim Zugriff auf Kundenportale, zur Authentifizierung von Zahlungsaufträgen und sonstigen Aufträgen, die der Kunde an Dritte (wie zB kreditkartenausgebende Unternehmen) erteilt.

Unter welchen Voraussetzungen, in welchem Umfang und mit welcher Wirkung die zum Electronic Banking vereinbarten Identifikationsmerkmale - wie beschrieben - gegenüber Dritten verwendet werden können, ist zwischen dem Kunden und dem Dritten zu vereinbaren.

Die konkret im Rahmen von Electronic Banking verfügbaren Dienstleistungen werden bei Abschluss der Teilnahmevereinbarung bekannt gegeben.

Voraussetzung für die Nutzung von Electronic Banking: ein Konto beim Kreditinstitut, ein 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 einem geeigneten Betriebssystem verfügen, haben die Möglichkeit, sich für das Electronic Banking eine App aus dem jeweiligen App-Store auf ihr mobiles Endgerät herunterzuladen („ELBA-App").

Das Kreditinstitut vereinbart mit dem Kunden, der als Kontoinhaber, Zeichnungsberechtigter oder Abfrage-/Übermittlungsberechtigter das Electronic Banking nutzen will, welches der nachstehend behandelten Identifikationsverfahren für den Zugriff auf das Electronic Banking sowie der Erteilung von Aufträgen und Abgabe von Erklärungen im Electronic Banking Verwendung findet.

Die persönliche Identifikationsnummer (nachstehend „PIN") wird vom Kreditinstitut vergeben und kann vom Kunden über Electronic Banking jederzeit geändert werden.

- **PIN/TAN-Verfahren**
  Die Identifikation erfolgt durch Eingabe der PIN und einer nur einmal verwendbaren Transaktionsnummer („**TAN**"). Die für eine konkrete Identifikation aktuell benötigte TAN wird je nach Vereinbarung
  - dem Kunden vom Kreditinstitut an einen vom Kunden bekannt gegebenen Mobiltelefon-Anschluss per SMS übermittelt („**smsTAN**"), oder
  - vom Kunden mittels der vom Kreditinstitut zur Verfügung gestellten Einrichtung ermittelt („**card-TAN**").
- **Signatur-App**
  Der Kunde installiert im Zuge der Registrierung auf seinem Endgerät eine vom Kreditinstitut zur Verfügung

gestellte Applikation („Signatur-App"). Die Verknüpfung der Signatur-App mit den Electronic Banking Systemen des Kreditinstituts über das Internet erfolgt automatisch oder über einen dem Kunden im Electronic Banking angezeigten oder vom Kreditinstitut übermittelten Aktivierungs-Code. Die Identifizierung unter Verwendung der Signatur-App erfolgt durch Eingabe der vom Kunden im Zuge der Registrierung zu diesem Verfahren festgelegten persönlichen Identifikationsnummer („Signatur-Code"). Durch diese Eingabe wird zum Zwecke der Identifikation automatisch eine zuvor aus den Electronic Banking Systemen des Kreditinstituts an das Endgerät des Kunden übermittelte, für den Kunden nicht sichtbare einmalige Transaktionsnummer wieder an die Electronic Banking Systeme des Kreditinstituts rückgesendet.

In der ELBA-App ist die Signatur-App integriert.

Verwendung biometrischer Erkennungsmerkmale in Identifikationsverfahren:
Sowohl für das PIN/TAN-Verfahren als auch für die Verwendung im Rahmen der Signatur-App kann der Kunde bei entsprechender technischer Ausstattung seines Endgeräts in der ELBA-App biometrische Erkennungsmerkmale (wie zB Fingerprint oder Gesichtserkennung) aktivieren und mit diesen biometrischen Erkennungsmerkmalen die Übermittlung der gespeicherten PIN oder des Signatur-Codes an die Electronic Banking Systeme des Kreditinstituts auslösen. Nach erstmaliger Aktivierung eines biometrischen Erkennungsmerkmals kann der Kunde auch auf ein anderes vom Endgerät unterstütztes biometrisches Merkmal umstellen. Die biometrischen Erkennungsmerkmale sind ausschließlich am Endgerät des Kunden gespeichert. Kann das Endgerät des Kunden das biometrische Erkennungsmerkmal nicht erkennen, ist die PIN oder der Signatur-Code manuell einzugeben und zur Übermittlung freizugeben.

Eine Deaktivierung des biometrischen Erkennungsmerkmals kann vom Kunden jederzeit im Bereich „Einstellungen" der ELBA-App erfolgen. Bei Verlust oder Diebstahl des mobilen Endgeräts hat der Kunde die Deaktivierung beim Kreditinstitut zu veranlassen. Eine Änderung der PIN oder des Signatur-Codes führt ebenso automatisch zu einer Deaktivierung des biometrischen Erkennungsmerkmals, eine neuerliche Aktivierung ist jedoch jederzeit im Bereich „Einstellungen" der ELBA-App möglich.

Zugriff auf Electronic Banking:
Der Zugriff auf das Electronic Banking erfolgt unter Verwendung des vereinbarten Identifikationsverfahrens. Zusätzlich sind je nach Einstiegsart das Bundesland des Kreditinstituts und die von dem Kreditinstitut vergebene Verfügernummer sowie die PIN einzugeben.

Bei dreifacher Falscheingabe der PIN sind auch die IBAN oder Depotnummer und die Bankleitzahl des Kreditinstituts einzugeben.

Erteilung von Aufträgen und Abgabe von Erklärungen:
Für die Erteilung von Aufträgen sowie die Abgabe anderer verbindlicher Erklärungen im Electronic Banking hat der Kunde – soweit sich nicht aus den Eingabefeldern ergibt, dass die Eingabe einer smsTAN ausreicht – das mit ihm vereinbarte Identifikationsverfahren zu verwenden.

2.2. Sorgfaltsverpflichtungen des Kunden

Die im Rahmen des vereinbarten Identifikationsverfahrens zu verwendenden Identifikationsmerkmale müssen geheim gehalten werden. Der Kunde hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die Identifikationsmerkmale vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Zulässig ist die Weitergabe der mit dem Kreditinstitut vereinbarten Identifikationsmerkmale an Zahlungsauslösedienstleister oder Kontoinformationsdienstleister, **wobei Zeichnungsberechtigte und Abfrage-/Übermittlungsberechtigte dazu auch ohne Zustimmung des Kontoinhabers berechtigt sind.** Ist für die Verwendung eines vereinbarten Identifikationsverfahrens ein Mobiltelefonanschluss erforderlich, ist für die Gültigkeitsdauer des in diesem Identifikationsverfahren verwendeten Identifikationsmerkmals auch sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf die Telefone dieses Mobiltelefonanschlusses haben. Wird für das Identifikationsverfahren ein sonstiges Endgerät verwendet, ist für die Gültigkeitsdauer der in diesem Identifikationsverfahren verwendeten Identifikationsmerkmals auch sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf dieses Endgerät haben. Hat der Kunde in der ELBA-App ein biometrisches Erkennungsmerkmal als weiteres Identifikationsmerkmal aktiviert, ist vom Kunden sicherzustellen, dass unbefugte Dritte keinen Zugriff auf das mobile Endgerät haben.

Die persönlichen Zugangsdaten (insbesondere Verfügernummer, PIN, TAN, Signatur-Code) dürfen nur auf der überprüften Internet-Banking-Seite des Kreditinstituts, der ELBA-/Signatur-App und dem von dem Kreditinstitut ausgehändigten cardTAN-Generator sowie zur Nutzung der Dienste von Zahlungsauslöse- und Kontoinformationsdienstleistern eingegeben werden. Niemals dürfen diese vertraulichen Daten in E-Mails, Formularen oder unbekannten 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 Internetseiten zum (vermeintlichen) Internet-Banking-Portal des Kreditinstituts darf nicht gefolgt werden. Auch die Verwendung von Bookmarks (Favoriten, Lesezeichen) birgt Gefahrenpotenzial, da sie von Hackern manipuliert werden können.

Das Kreditinstitut versendet grundsätzlich keine E-Mails, in denen Kunden aufgefordert werden, vertrauliche Zugangs- und Transaktionsinformationen preiszugeben. Dazu zählen insbesondere Verfügernummer, PIN, TAN und Signatur-Code. Bei dieser Art von E-Mails handelt es sich immer um Betrugsversuche.

Die Internet-Banking-Adresse des Kreditinstituts 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 des Kreditinstituts.

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 des Kreditinstituts auf der entsprechenden Internet-Homepage sind zu beachten. Sobald der Verdacht auf Betrug entsteht, dürfen keinerlei Daten preisgegeben werden. Verdachtsfälle sollten dem Kreditinstitut umgehend gemeldet werden. Die Nummer des Kreditinstituts 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. Bei Kenntnis, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis von den Identifikationsmerkmalen hat, hat der Kunde unverzüglich die für eine Sperre notwendigen Schritte zu setzen. Bei Verlust oder Diebstahl eines mobilen Endgerätes mit aktiviertem biometrischen Erkennungsmerkmal hat der Kunde die Deaktivierung beim Kreditinstitut zu veranlassen.

2.3. Nutzung der Dienste von Kontoinformationsdienstleistern und Zahlungsauslösedienstleistern

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

3. Kundenkontakt Center (KKC)

3.1. Beschreibung des Zahlungsinstruments

Die telefonische Kundenservicierung durch das Kundenkontakt Center ermöglicht – nach Autorisierung – unter anderem die telefonische Durchführung von Terminvereinbarungen mit Mitarbeitern des Kreditinstituts, die Erteilung von Zahlungsaufträgen und Wertpapieraufträgen an das Kreditinstitut, die Beauskunftung von Konto- und Produktinformationen, die Bestellung, Aktivierung und Änderung von Bankprodukten nach Vorgabe des Kunden sowie technische und fachliche Hilfestellungen. Bei Inanspruchnahme des Kundenkontakt Centers hat der Kunde seinen Namen und allfällige sonstige Identifikationsmerkmale bekannt zu geben und sich durch Eingabe der verlangten Stellen der PIN über die Telefontastatur, über die Signatur App oder durch Verwendung eines anderen vereinbarten Identifikationsverfahrens zu identifizieren.

3.2. Sorgfaltsverpflichtungen des Kunden

Die für die telefonische Kundenservicierung vereinbarten Identifikationsmerkmale müssen geheim gehalten werden. Der Kunde hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die Identifikationsmerkmale vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

4. Bluecode-Funktion

4.1 Beschreibung des Zahlungsinstruments

„Bluecode" ist eine Zahlungstechnologie, bestehend aus einer Applikation für mobile Endgeräte sowie dahinterliegender technischer Systeme, zur Durchführung bargeldloser, kontaktloser Zahlungen über ein mobiles Endgerät. Sie ermöglicht dem Kontoinhaber - innerhalb des mit dem Kreditinstitut vereinbarten Limits und vorbehaltlich entsprechender Deckung des mit Bluecode verbundenen Girokontos - mittels der auf seinem mobilen Endgerät installierten Bluecode App(s) bei all jenen Bezahlstellen zu bezahlen, die Akzeptanzpartner von Bluecode sind.

4.2 Sorgfaltspflichten des Kunden

Vor Weitergabe des mobilen Endgerätes an dritte Personen, hat der Kunde die Bluecode-App(s) zu deregistrieren. Die PIN ist geheim zu halten, sie darf niemanden, insbesondere auch nicht Mitarbeitern des Kreditinstituts bekannt gegeben und nicht am mobilen Endgerät abgespeichert werden. Bei der Verwendung der PIN hat der Kunde alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um diese vor unbefugten Zugriffen zu schützen. Ebenso dürfen die Bezahlcodes bzw. Zahlen-Codes auf dem mobilen Endgerät nicht eingesehen, fotografiert oder auf sonstigem Weg an Dritte weiter übermittelt werden. Ausgenommen davon ist die Präsentation des Bezahlcodes oder Zahlen-Codes vor dem Kassenpersonal sowie die Übertragung des Bezahlcodes an einen Automaten jeweils im Zuge des Bezahlvorganges.

B. Sperre von Zahlungsinstrumenten, Sperre des Kontozugriffs dritter Dienstleister

1. Sperre durch das Kreditinstitut

Das Kreditinstitut kann ein Zahlungsinstrument von sich aus 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 Kontoinhaber, auf dessen Konto sich der gesperrte Zugriff bezieht, 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 vom Kreditinstitut veranlasste Sperre eines Zahlungsinstruments wird vom Kreditinstitut aufgehoben, sobald die Gründe für die Sperre nicht mehr vorliegen.

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 des Kreditinstituts 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 das Kreditinstitut 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.

Das Kreditinstitut wird den Kontoinhaber möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre eines Zahlungsinstruments bzw. der Sperre des Zugriffs durch einen Kontoinformations- bzw. Zahlungsauslösedienstleister zum Girokonto in der mit dem Kontoinhaber 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.

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, dem Kreditinstitut anzuzeigen. Das kann erfolgen

- jederzeit telefonisch bei der dafür eingerichteten Raiffeisen-SperrHotline für Karten und Electronic Banking, deren Nummer dem Punkt I. 1. sowie der Internetseite www.raiffeisen.at zu entnehmen ist oder
- zu den jeweiligen Öffnungszeiten beim Kreditinstitut

Anzugeben sind dabei die Bankleitzahl des Kreditinstituts und die Nummer bzw. IBAN des Kontos, zu dem das Zahlungsinstrument ausgegeben wurde. Die Sperre wird unmittelbar mit Einlangen des Sperrauftrags wirksam.

Die Sperre einer Electronic Banking Zugriffsberechtigung kann der Kunde auch durch fünffache Falscheingabe der PIN oder in den Einstellungen der ELBA App (mobile Version) vornehmen.

Die Sperre einer Debitkarte kann auch wie folgt beauftragt werden:

- jederzeit über eine für diese Zwecke von der Payment Services Austria GmbH eingerichtete Sperrnotrufnummer („PSA-Sperrnotruf") (die Telefonnummer der Sperrnotrufnummer kann im Inland einer Aufschrift an jedem Geldausgabeautomaten bzw. der Internetseite www.bankomatkarte.at oder www.psa.at entnommen und bei jedem Kreditinstitut erfragt werden, oder
- ausschließlich in Bezug auf eine physische Debitkarte jederzeit durch Eingabe des Sperrauftrags im vom Kontoinhaber bzw. Karteninhaber genutzten ELBA des Kreditinstituts unter Verwendung des dafür vereinbarten Identifikationsverfahrens.

Die Sperre einer physischen Debitkarte ohne Angabe der Kartenfolgenummer bewirkt die Sperre aller zum Konto ausgegebenen physischen Debitkarten. Die Sperre einer digitalen Debitkarte ohne Angabe der Kartenfolgenummer bewirkt die Sperre aller zum Konto ausgegebenen digitalen Debitkarten.

Eine Sperre der physischen Debitkarte bewirkt jedoch nicht auch die Sperre der digitalen Debitkarte. Eine Sperre der digitalen Debitkarte hat keine Auswirkung auf die physische Debitkarte. Die Sperre der physischen Debitkarte und der digitalen Debitkarte müssen also gesondert beauftragt werden.

Sperre der Zahlungen im Fernabsatz:
Die Möglichkeit, mit einer Debitkarte Zahlungen im Fernabsatz zu tätigen, kann für sich allein vom Karteninhaber – nicht jedoch vom Kontoinhaber - gesondert gesperrt werden.

Sperre der Bluecode-Funktion:
Die Sperre der Bluecode-Funktion kann vom Kunden auch über eine E-Mail an support@bluecode.com oder telefonisch via der Bluecode Sperrhotline 0800 400 110 erfolgen.

Eine Beendigung oder Sperre des Electronic Banking Zugangs bewirkt keine Sperre der Bluecode-Funktion. In der Bluecode-App kann der Kunde jederzeit eine Deregistrierung der jeweiligen Bluecode-App vornehmen. Eine Deregistrierung einer Bluecode-App bewirkt jedoch keine Sperre der Bluecode-Funktion in anderen registrierten Bluecode-Apps.

VI. ERTEILUNG UND DURCHFÜHRUNG VON ZAHLUNGSAUFTRÄGEN

1. Erteilung, Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen

1.1. 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.

1.2. 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.

1.3. Die Angaben zu IBAN und BIC bzw. Kontonummer und Name/Bankleitzahl/BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers, die vom Kunden im Rahmen der vorstehenden Punkte 1.1 und 1.2 zu machen sind, stellen den Kundenidentifikator des Empfängers dar, anhand dessen der Überweisungsauftrag ausgeführt wird. Darüberhinausgehende 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 des Kreditinstituts unbeachtet.

Der im Überweisungsauftrag angegebene Verwendungszweck ist für das Kreditinstitut in jedem Fall unbeachtlich.

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

Ein Zahlungsauftrag gilt für das Kreditinstitut 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 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 beim Kreditinstitut 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.

Das Kreditinstitut 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

Das Kreditinstitut 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

3.1. Ein Zahlungsauftrag gilt als beim Kreditinstitut eingegangen, wenn er alle vereinbarten Voraussetzungen, insbesondere ausreichende Deckung, erfüllt und beim Kreditinstitut an einem Geschäftstag bis zu dem unter 3.2.) ersichtlichen Zeitpunkt einlangt.

Langt ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder an einem Geschäftstag nach der unter 3.2.) genannten Uhrzeit ein, so gilt er erst als am nächsten Geschäftstag eingegangen.

Geschäftstage des Kreditinstituts im Zahlungsverkehr sind Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage, 24. Dezember und Karfreitag (Siehe Beilage zu Öffnungszeiten).

3.2. 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 Mein 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

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

4. Haftung des Kreditinstituts für nicht erfolgte, fehlerhafte oder verspätete Ausführung von Zahlungsaufträgen

Das Kreditinstitut haftet seinem 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 des Kreditinstituts umfasst auch alle von ihm 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 das Kreditinstitut hinsichtlich der außerhalb des EWR getätigten Bestandteile nur für eigenes Verschulden, nicht jedoch für das Verschulden der vom Kreditinstitut zwischengeschalteten Stellen. Hinsichtlich dieser zwischengeschalteten Stellen beschränkt sich die Haftung des Kreditinstituts auf die sorgfältige Auswahl und Unterweisung der ersten zwischengeschalteten Stelle.

5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

5.1. Informationen über zu Lasten des Kontos ausgeführte Zahlungsvorgänge

Das Kreditinstitut wird dem Kunden folgende Informationen über zu Lasten seines Kontos ausgeführte Zahlungen (insbesondere 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 des Kreditinstituts) derart zugänglich machen, dass er diese unverändert aufbewahren oder reproduzieren kann:

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorgangs 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 Eingangs des Zahlungsauftrags.

Das Kreditinstitut wird dem Kunden über dessen Verlangen die Informationen auch einmal monatlich gegen Kostenersatz auf Papier oder über die Electronic Banking-Mailbox des Kunden mitteilen.

5.2. Informationen über dem Konto gutgeschriebene Überweisungen

Das Kreditinstitut 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 des Kreditinstituts) derart zugänglich machen, dass er diese unverändert aufbewahren oder reproduzieren kann:

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorgangs 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.

Das Kreditinstitut wird dem Kunden über dessen Verlangen die Informationen auch einmal monatlich gegen Kostenersatz auf Papier oder über die Electronic Banking-Mailbox des Kunden mitteilen.

5.3. Informationen über verrechnete Entgelte

Das Kreditinstitut wird dem Kunden monatlich sowie bei der Beendigung des Girovertrags eine Entgeltaufstellung (Entgelte, Soll- und Habenzinsen) im Electronic Banking oder im Kreditinstitut 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, Zypern.

„SEPA-Länder" sind die EU-Länder, die EWR-Staaten Liechtenstein, Norwegen und Island sowie die Schweiz, Vereinigtes Königreich, 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

1.1. Berichtigung der Kontobelastung

Das Kreditinstitut wird dem Kunden den Betrag eines nicht autorisierten Zahlungsvorgangs unverzüglich, auf jeden Fall aber spätestens bis zum Ende des folgenden Geschäftstags erstatten, nachdem es von dem Zahlungsvorgang Kenntnis erhalten hat oder dieser ihm 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 das Kreditinstitut der Finanzmarktaufsicht berechtigte Gründe für den Verdacht, dass ein betrügerisches Verhalten des Kunden vorliegt, schriftlich mitgeteilt, hat das Kreditinstitut seine Erstattungsverpflichtung unverzüglich zu prüfen und zu erfüllen, wenn sich der Betrugsverdacht nicht bestätigt. Wurde die Überweisung über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, so trifft die Erstattungsverpflichtung das Kreditinstitut.

Der Kunde hat zur Erwirkung dieser Berichtigung das Kreditinstitut 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 das Kreditinstitut möglich.

1.2. Haftung des Kunden

Beruhen vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde dem Kreditinstitut zum Ersatz des gesamten ihm daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Eintritt des Schadens

(i) in betrügerischer Absicht ermöglicht oder

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

Hat der Kunde 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 50,00 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 des Kreditinstituts oder einer Stelle, an die das Kreditinstitut 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 das Kreditinstitut, das Zahlungsinstrument zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstruments veranlasst werden.

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

2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs

Der Kunde kann vom Kreditinstitut die Erstattung des seinem Konto aufgrund eines von ihm erteilten Lastschriftmandats angelasteten Betrags binnen acht Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung seines Kontos verlangen. Das Kreditinstitut 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.

3. Erstattung eines mit der physischen Debitkarte autorisierten Zahlungsvorganges, bei dem der Betrag nicht im Voraus bekannt ist („Blankoanweisung")

Im Falle einer mit der Debitkarte autorisierten Blankoanweisung hat der Kontoinhaber dann einen Anspruch auf Erstattung, wenn der eingereichte Betrag den Betrag übersteigt, den der Karteninhaber entsprechend seinem bisherigen Ausgabeverhalten, den Bedingungen des Kartenvertrages und den jeweiligen Umständen des Einzelfalles vernünftigerweise hätte erwarten können.

Auf Verlangen des Kreditinstituts hat der Karteninhaber oder der Kontoinhaber diese Sachumstände darzulegen. Der Anspruch des Kontoinhabers auf Erstattung ist vom Kontoinhaber selbst oder vom Karteninhaber gegenüber dem Kreditinstitut innerhalb von acht Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung seines Kontos mit dem betreffenden Geldbetrag bei sonstigem Ausschluss des Anspruchs auf Erstattung geltend zu machen. Die Erstattung erfolgt durch Gutschrift auf jenem Konto, zu dem die Debitkarte ausgegeben wurde.

Der Kontoinhaber hat keinen Anspruch auf Erstattung, wenn ihm die Informationen über den anstehenden Zahlungsvorgang mindestens 4 Wochen vor dem Fälligkeitstermin von dem Kreditinstitut oder vom Vertragsunternehmen mitgeteilt oder zugänglich gemacht wurden.

VIII. PENSIONS- UND PFLEGEGELDKONTEN VON BUNDESBEAMTEN UND ANGESTELLTEN DER ÖSTERREICHISCHEN 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 des Todes des Anspruchsberechtigten nicht gebührenden Geldleistungen

2.1. Das Kreditinstitut 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.

2.2. 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 dem Kreditinstitut 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 das Kreditinstitut erfolgt.

IX. BESCHWERDEN

Das Kreditinstitut 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 das Kreditinstitut 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 oder die Beschwerdestelle des Kreditinstituts wenden. Dies kann persönlich, telefonisch oder schriftlich (Brief, E-Mail) erfolgen. Detaillierte Informationen zum Beschwerdeverfahren des Kreditinstituts finden sich auf der Homepage des Kreditinstituts.

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.bankenenschlichtung.at abrufbar.

Die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist für das Kreditinstitut freiwillig. Das Kreditinstitut entscheidet daher im Einzelfall, ob es am Schlichtungsverfahren teilnimmt.

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 des Kreditinstituts ist bei den Daten unter Punkt I.1. angegeben.

BEILAGEN

- Girokontovertrag und allfällige sonstige Rahmenverträge
- Allgemeine Geschäftsbedingungen, Besondere Bedingungen für Debitkarten, Bedingungen für Electronic Banking-Leistungen (Internet Banking und ELBA business)
- Preisblatt für Kontoführung und Zahlungsdienstleistungen
- Beilage zu Öffnungszeiten
- Glossar mit Begriffen und Begriffsdefinitionen
- Entgeltinformation gemäß Verbraucherzahlungskontogesetz