



## Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher

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

### I. Die Raiffeisenbank

#### 1. Bankdaten

Raiffeisenbank am Hofsteig  
Kellhofstraße 12  
6922 Wolfurt  
Öffnungszeiten für die Bankstellen Wolfurt  
Mo – Do: 08.00 – 12.30 Uhr / 13.45 – 16.00 Uhr  
Fr: 08.00 – 12.30 Uhr / 13.45 – 16.00 Uhr  
Öffnungszeiten für die Bankstelle Schwarzach und Kennelbach  
Mo – Do: 08.00 – 12.30 Uhr  
Fr: 08.00 – 12.30 Uhr / 13.45 – 16.00 Uhr  
FB Nr. 58994g  
Gerichtsstand Bregenz  
Telefon Nummer +43 (0)5574 – 71766 0

E-Mail: hofsteigbank@raiba.at  
DVR Nummer 0070891

#### 2. Konzession

Der Raiffeisenbank wurde von der österreichischen Finanzmarktaufsicht, Praterstraße 23, 1020 Wien, eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen erteilt, die die Raiffeisenbank auch zu Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden berechtigt.

### II. Überweisungsauftrag und Kosten

#### 1. Bedingungen

Für Zahlungsaufträge, die die Raiffeisenbank von einem Kunden außerhalb eines Girovertrags entgegen nimmt, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Raiffeisenbank.

#### 2. Preise und Kosten

Aus dem Preisverzeichnis, das dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ im Wege des Schalteraushangs zugänglich gemacht wird und das auch Teil des Zahlungsauftrags wird, sind die Entgelte ersichtlich, die die Raiffeisenbank im Zusammenhang in Rechnung stellt. Das Preisverzeichnis enthält auch die Entgelte für die Mitteilung über die Ablehnung eines Zahlungsauftrags, für die Beachtung eines Widerrufs und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines wegen fehlerhafter Kundenidentifikatoren fehlgeleiteten Überweisungsbetrags. Maßgeblich ist das jeweils bei Erteilung eines Zahlungsauftrags geltende Preisblatt.

Neben den im Preisverzeichnis ausgewiesenen Entgelten der Raiffeisenbank fallen unter Umständen noch Barauslagen an, die die Raiffeisenbank in Ausführung der Kundenaufträge an Dritte zu bezahlen hat. Auch diese Barauslagen sind vom Kunden zu tragen.

#### 5. Fremdwährungstransaktionen

Ist es im Rahmen einer von der Raiffeisenbank zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die Raiffeisenbank anhand des im Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktkonformen Devisenkurses, den die Raiffeisenbank ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt. Diese Kurse stehen *spätesten am nächsten Geschäftstag* auf der Internetseite der Raiffeisenbank und in ihrem Schalterausgang zum Abruf bereit und sind unmittelbar anwendbar. Die anlässlich dieses Vorgangs anfallenden weiteren Entgelte der Raiffeisenbank sind dem Preisverzeichnis zu entnehmen.

### III. Kommunikation mit der Raiffeisenbank

#### 1. Sprache

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

#### 2. Kommunikationsmöglichkeiten

Allgemein stehen dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der Bankstellen die vorstehend im Punkt II. 1 Bankdaten genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit der Raiffeisenbank offen.

#### 3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der Raiffeisenbank und ihren Kunden werden – soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde – schriftlich abgewickelt.

### IV. Dienstleistungen der Raiffeisenbank im Zahlungsverkehr

Die Raiffeisenbank bietet außerhalb von Giroverträgen die Abwicklung des Zahlungsverkehrs, in Form von Überweisungen an. 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. Diese Überweisungen können normal oder dringend beauftragt werden, wobei eine Dringenddurchführung eine beschleunigte und taggleiche Durchführung auf einer Expressschiene bis zum Konto des Begünstigten garantiert. Die Überweisung kann es in unterschiedlichen Ausprägungen geben (EU-Überweisung, Überweisungsauftrag, Zahlschein, Eurotransfer, Auslandsüberweisung, SEPA-Überweisung, etc.).

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

### V. Erteilung und Durchführung von Zahlungsaufträgen

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

Bei Erteilung eines Auftrages sind die für die jeweilige Auftragsart erforderlichen Daten anzugeben. Grundsätzlich sind dies als „Kundenidentifikator“ die International Bank Account Number (=IBAN) und der Bank Identifier Code (=BIC) für die Daten des Zahlungsempfängers (bei Empfängerkonten im Inland kann auch weiterhin die Bankleitzahl



und Kontonummer verwendet werden). Diese sind Voraussetzung für die automatisierte Verarbeitung von Aufträgen und damit auch für die Anwendbarkeit der günstigeren Standard-Entgeltssätze.

Zur Erteilung von Aufträgen sind die von der Raiffeisenbank definierten Auftragsformulare zu verwenden.

Ein Zahlungsauftrag gilt für die Raiffeisenbank 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.

Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden, bis

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

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

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

## 2. Durchführung von Zahlungsaufträgen

Die Raiffeisenbank stellt ab 1.1.2012 sicher, dass der Betrag, der Gegenstand eines Zahlungsvorganges in Euro ist, spätestens zwei Geschäftstage nach Eingang des Zahlungsauftrags beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum einlangt; bis zum 1.1.2012 gilt hierfür eine Frist von 4 Geschäftstagen.

Für Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, die nicht auf EURO oder eine andere Währung eines Vertragsstaates des EWR lauten, beträgt die Ausführungsfrist immer 4 Geschäftstage.

## 3. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

Ein Zahlungsauftrag gilt als bei der Raiffeisenbank eingegangen, wenn er alle vereinbarten Voraussetzungen, insbesondere ausreichende Deckung, erfüllt und bei der Raiffeisenbank an einem Geschäftstag bis zum dem aus der nachstehenden Aufstellung ersichtlichen Zeitpunkt einlangt.

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

Weg der Auftragserteilung	Spätester Eingangszeitpunkt
Zahlungen Inland, Europäischer Wirtschaftsraum und Schweiz, <b>beleghafte</b> Auftragserteilung	Montag bis Freitag 12:00 Uhr
Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr <b>beleghafte</b> Auftragserteilung, Konvertierung in fremde Währung erforderlich	Montag bis Freitag 11:30 Uhr
Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr <b>beleghafte</b> Auftragserteilung, keine Konvertierung erforderlich	Montag bis Freitag 14:30 Uhr

Geschäftstage der Raiffeisenbank im Zahlungsverkehr sind Montag bis Freitag, ausgenommen (landes-)Feiertage, 24. Dezember und Karfreitag.

## 4. Haftung der Raiffeisenbank für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen

Die Raiffeisenbank haftet ihrem Kunden bei Zahlungsaufträgen zugunsten eines im der EWR geführten Empfängerkontos für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang des Betrages beim Zahlungsdienstleister des Empfängers.

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

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

## 5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Die Raiffeisenbank wird für den Kunden unmittelbar nach Durchführung einer Zahlungstransaktion nachfolgende Informationen bereithalten :

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

## **VI. Beschwerden**

Die Raiffeisenbank 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 Raiffeisenbank 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 Raiffeisenbank/die Beschwerdestelle der Raiffeisenbank wenden.

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

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

## Beilagen

- Allgemeine Geschäftsbedingungen, Bezugskartenbedingungen, Bedingungen für Electronic Banking
- Preisverzeichnis für Zahlungsdienstleistungen außerhalb von Giroverträgen

