

# Informationen der UniCredit Bank Austria AG zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher

Fassung April 2021

Die nachfolgend gemachten Angaben dienen dem Zweck, den Verbraucherkunden über Umstände, die für ihn im Zusammenhang mit den von der UniCredit Bank Austria AG (kurz: „Bank Austria“) angebotenen und vom Zahlungsdienstegesetz erfassten Zahlungsdienstleistungen wesentlich sein können, zu informieren. Diese Informationen der Bank Austria zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher (kurz: „Information zu Zahlungsdienstleistungen“) ersetzen aber nicht die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen und Geschäftsbedingungen. Als Verbraucher im Sinne des Zahlungsdienstegesetzes gilt eine natürliche Person, die bei der Nutzung der jeweiligen Zahlungsdienste zu Zwecken handelt, die nicht ihrer gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können. Bei Zahlungsdiensten handelt es sich um verschiedene Bankdienstleistungen, die im Punkt IV. näher beschrieben werden. Die für die Nutzung dieser Bankdienstleistungen abgeschlossenen Verträge werden als Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen (kurz: „Rahmenverträge“) bezeichnet. Mit diesen Rahmenverträgen für Zahlungsdienstleistungen werden zwischen Kunden und der Bank Austria auch die allgemeinen und besonderen Geschäftsbedingungen vereinbart.

## I. Über die Bank Austria

### 1. Bankdaten

Firmenname: UniCredit Bank Austria AG  
Adresse: 1020 Wien, Rothschildplatz 1  
Telefon (im Inland): 05 05 05-25  
Telefon (aus dem Ausland): +43 5 05 05-25  
Fax: 05 05 05-56155  
(bzw. aus dem Ausland: +43 5 05 05-56155)  
E-Mail: info@unicreditgroup.at  
BIC (SWIFT): BKAUATWW  
Bankleitzahl: 12000  
UID-Nummer: ATU51507409  
DVR-Nummer: 0030066  
Allgemeiner Gerichtsstand: Handelsgericht Wien  
Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien  
Firmenbuchnummer: FN 150714p

### 2. Konzession

Der Bank Austria wurde von der österreichischen Finanzmarktaufsicht (kurz: „FMA“), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen gemäß § 1 Abs. 1 Bankwesengesetz erteilt, welche die Bank Austria auch zu Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden berechtigt. Anwendbare gewerbe- und berufsrechtliche Vorschriften sind insbesondere das Bankwesengesetz (BWG, BGBl Nr. 532/1993 in der geltenden Fassung), das Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG, BGBl I Nr. 17/2018 in der geltenden Fassung), das Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG, BGBl I Nr. 107/2017 in der geltenden Fassung) und das Sparkassengesetz (SpG, BGBl Nr. 64/1979 in der geltenden Fassung). Diese Vorschriften können im Internet unter <http://www.ris.bka.gv.at> abgefragt werden.

### Berufsverband/Kammer

Die Bank Austria ist Mitglied der Wirtschaftskammer Österreich, Bundessparte Bank und Versicherung, Wiedner Hauptstraße 63, A-1040 Wien, [www.wko.at](http://www.wko.at).

## II. Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen und Kosten

### 1. Allgemeine Informationen

Zusammen mit dieser Information zu Zahlungsdienstleistungen erhält der Kunde vor dem Abschluss eines Rahmenvertrages den Text des Vertrages und die damit zu vereinbarenden allgemeinen und besonderen Geschäftsbedingungen ausgehändigt oder auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt, die er bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen der Bank Austria mit dieser zu vereinbaren hat. Die jeweiligen Geschäftsbedingungen sind – unter der Voraussetzung einer zwischen Bank Austria und Kunden getroffenen ausdrücklichen Vereinbarung – Teil der Rahmenverträge. Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit der Rahmenverträge die kostenlose Vorlage dieser Information zu Zahlungsdienstleistungen und der vereinbarten Verträge und Geschäftsbedingungen in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger verlangen.

### 2. Änderungen der Rahmenverträge bzw. der mit Rahmenverträgen vereinbarten Geschäftsbedingungen

Änderungen der mit dem Kunden vereinbarten Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen sowie der vereinbarten Geschäftsbedingungen werden dem Kunden von der Bank Austria spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Inkrafttretens unter Hinweis auf die betroffenen Bestimmungen angeboten. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn bei der Bank Austria vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens kein Widerspruch des Kunden einlangt. Darauf wird die Bank Austria den Kunden im Änderungsangebot hinweisen. Das Änderungsangebot ist dem Kunden mitzuteilen. Außerdem wird die Bank Austria eine Gegenüberstellung über die von der Änderung der Geschäftsbedingungen betroffenen Bestimmungen sowie die vollständige Fassung der neuen Geschäftsbedingungen auf ihrer Internetseite veröffentlichen und diese in Schriftform dem Kunden auf dessen Verlangen in ihren Geschäftsstellen aushändigen oder postalisch übermitteln. Die Bank Austria wird den Kunden mit der Mitteilung über die angebotene Änderung auf diese Möglichkeiten hinweisen.

Die Mitteilung nach Abs. 1 erfolgt grundsätzlich per Post an die letzte vom Kunden bekannt gegebene Anschrift (s. auch Z. 11 Abs. 2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank Austria). Abweichend von diesem Grundsatz wird die Bank Austria diese Mitteilung in elektronischer Form über das Postfach im Internetbanking (z. B. OnlineBanking bzw. 24You) vornehmen, sofern der Kunde mit der Bank Austria eine Vereinbarung zur Nutzung eines Internetbanking-Produktes abgeschlossen hat. Diese elektronische Mitteilung erfolgt in einer Weise, dass die Bank Austria das Änderungsangebot nicht mehr einseitig abändern kann und der Kunde die Möglichkeit hat, die Mitteilung bei sich abzuspeichern und auszudrucken. Erfolgt eine solche elektronische Mitteilung über das Internetbanking, wird die Bank Austria den Kunden überdies gleichzeitig davon in Kenntnis setzen, dass das Änderungsangebot im Postfach des Internetbanking verfügbar und abfragbar ist. Dies geschieht durch Übersenden eines separaten E-Mails an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse oder eines separaten SMS an die vom Kunden für den Erhalt von SMS im Rahmen des Internetbanking zuletzt bekannt gegebene Mobiltelefonnummer.

Im Falle einer solchen beabsichtigten Änderung der Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen oder der Geschäftsbedingungen hat der Kunde das Recht, seine Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen, insbesondere den Girokontovertrag, vor dem Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen. Darauf wird die Bank Austria im Änderungsangebot hinweisen.

### 3. Laufzeit und Kündigung von Rahmenverträgen

Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde kann solche Rahmenverträge jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kostenlos kündigen. Ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist ist dem Kunden eine Kündigung solcher Rahmenverträge vor Wirksamwerden von dem Kunden angebotenen Änderungen möglich. Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ist sowohl dem Kunden als auch der Bank Austria eine Kündigung der gesamten Geschäftsverbindung oder einzelner Rahmenverträge mit sofortiger Wirkung möglich.

Die Bank Austria muss bei einer ordentlichen Kündigung von auf unbestimmte Zeit abgeschlossenen Rahmenverträgen eine Kündigungsfrist von 2 Monaten beachten. (Zu den Besonderheiten bei Kündigung von Basiskonten siehe Punkt X.)

### 4. Preise und Konditionen

Die Bank Austria vereinbart mit dem Kunden im Rahmenvertrag (insbesondere dem Girokontovertrag) die für die Erbringung von Zahlungsdienstleistungen anfallenden Entgelte. Sofern mit dem Kunden Standardentgelte vereinbart werden, sind diese im Aushang für Preise und Konditionen der Bank Austria (kurz: „Aushang für Preise und Konditionen“) ersichtlich. Aus diesem Aushang für Preise und Konditionen erhält der Kunde vor der Kontoeröffnung zusammen mit dieser Information zu Zahlungsdienstleistungen jene Teile des Aushanges für Preise und Konditionen ausgehändigt, welche für die vom Kunden gewünschten Produkte die maßgeblichen Preise und Konditionen beinhalten. Diese Teile des Aushanges für Preise und Konditionen werden Teil der vereinbarten Rahmenverträge. Die Bank Austria kann die mit dem Kunden vereinbarten Entgelte für Dauerleistungen zu Zahlungsdienstleistungen nur mit Zustimmung des Kunden ändern. Die Entgelte für Dauerleistungen sind im Aushang für Preise und Konditionen als solche gekennzeichnet.

Änderungen der mit dem Kunden vereinbarten Entgelte für Dauerleistungen (ausgenommen Soll- und Habenzinsen) werden dem Kunden von der Bank Austria spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens angeboten, wobei diesfalls das angebotene Ausmaß der Änderung des Entgelts das Ausmaß der Veränderung des Verbraucherpreisindex 2000 nicht übersteigen darf (zu Maximalentgelt bei Basiskonten siehe Punkt X). Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn bei der Bank Austria vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens kein Widerspruch des Kunden einlangt. Darauf wird die Bank Austria den Kunden im Änderungsangebot hinweisen. In diesem Änderungsangebot wird die Bank Austria ausdrücklich das Ausmaß und den Zeitpunkt der Wirksamkeit der vorgeschlagenen Änderung bekannt geben. Das Änderungsangebot ist dem Kunden mitzuteilen. Die Mitteilung erfolgt auf die unter II.2. zweiter Absatz beschriebene Weise per Post oder über das Internetbanking. Im Falle einer solchen beabsichtigten Änderung der Entgelte hat der Kunde das Recht, seine Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen, insbesondere den Girokontovertrag, vor dem Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen. Darauf wird die Bank Austria im Änderungsangebot hinweisen.

### 5. Zinsen

Die im Rahmenvertrag für Guthaben und Debetsalden des Girokontos vereinbarten Zinssätze sind ebenfalls dem Aushang für Preise und Konditionen zu entnehmen.

Sofern mit dem Kunden eine Zinsanpassungsklausel vereinbart worden ist (beispielsweise im Rahmenvertrag oder in Geschäftsbedingungen), erfolgt die Zinsanpassung anhand dieser vereinbarten Zinsanpassungsklausel.

Unabhängig von der Vereinbarung einer Zinsanpassungsklausel ist eine Änderung der Zinssätze auch mit Zustimmung des Kunden möglich.

### 6. Fremdwährungstransaktionen

Die Bank Austria führt Zahlungsaufträge, sofern eine Umrechnung einer Fremdwährung in Euro oder eine Umrechnung von Euro in eine andere Fremdwährung erforderlich ist, je nach Verfügbarkeit der im Kursblatt gelisteten Fremdwährungen zum ehest möglichen Devisenkurs durch. Dieser Devisenkurs wird spätestens an dem der Auftragserteilung folgenden Geschäftstag um die Mittagszeit nach den Usancen der internationalen Devisenmärkte gebildet und im ausgehängten Kursblatt der Bank Austria veröffentlicht. Der zur Anwendung kommende Devisenkurs kann daher zum Zeitpunkt der Auftragserteilung noch nicht bekannt gegeben werden.

Bei Fremdwährungen, welche nicht im Kursblatt der Bank Austria gelistet sind, ist die Kursgestaltung von der beauftragten ausländischen Korrespondenzbank abhängig und kann von der Bank Austria nicht beeinflusst werden.

## III. Kommunikation mit der Bank Austria

### 1. Sprache

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

### 2. Kommunikationsmöglichkeiten

Allgemein stehen dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der Filialen bzw. nach vorheriger Vereinbarung auch außerhalb dieser Öffnungszeiten die vorstehend im Punkt I.1. Bankdaten genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit der Bank Austria offen. Unter der Voraussetzung des Abschlusses einer Vereinbarung zur Nutzung eines Internetbanking-Produktes besteht außerdem die Möglichkeit der Kontaktaufnahme über das Postfach des Internetbanking.

### 3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtlich relevante Korrespondenz zwischen der Bank Austria und ihren Kunden wird schriftlich (insbesondere auch über die Kontoauszüge) oder – bei einer entsprechenden Vereinbarung – elektronisch (insbesondere über das Internetbanking) abgewickelt.

Für Anzeigen und Informationen im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen wird die im Rahmenvertrag für das jeweilige Zahlungsdienstleistungsprodukt vereinbarte Form der Kommunikation verwendet.

Für rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen des Kunden kommen neben der schriftlichen Kommunikation per Brief im Falle einer entsprechenden Vereinbarung mit dem Kunden – sofern der Kunde über die dafür erforderlichen technischen Zugangsmöglichkeiten verfügt – insbesondere in Betracht:

- Internetbanking unter Verwendung der dafür vorgesehenen personalisierten Sicherheitsmerkmale (z. B. PIN = persönliche Identifikationsnummer und TAN = Transaktionsnummer).
- Telefon unter Verwendung der dafür vorgesehenen personalisierten Sicherheitsmerkmale (z. B. Geheimzahl und Lösungswort).
- Telefax unter Angabe des für diesen Zweck vereinbarten Lösungsworts.
- Debitkarte unter Verwendung des dafür vorgesehenen persönlichen Codes (PIN) an den in der Bank Austria aufgestellten Selbstbedienungsautomaten.

#### 4. Entgeltaufstellung

Die Bank Austria hält dem Kunden die Entgeltaufstellung gemäß § 8 VZKG vierteljährlich sowie bei der Beendigung des Rahmenvertrages in jeder Filiale und im Internetbanking (sofern der Kunde eine entsprechende Vereinbarung zur Nutzung des Internetbanking abgeschlossen hat) zur Verfügung oder übermittelt diese dem Kunden über sein ausdrückliches Verlangen in Papierform.

### IV. Dienstleistungen der Bank Austria im Zahlungsverkehr

#### 1. Zahlungsverkehrskonten

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet die Bank Austria die Führung von Zahlungsverkehrskonten („Girokonten“ bzw. „Zahlungskonten“) an. Es handelt sich dabei um Konten, die der Abwicklung von Zahlungsverkehrsdienstleistungen dienen.

#### 2. Zahlungsverkehrsdienstleistungen

##### a. Bareinzahlungen zu Zahlungsverkehrskonten

Bareinzahlungen können in den Filialen der Bank Austria unter Vorlage der Debitkarte bzw. aufgrund von Bekanntgabe der Kundenidentifikatoren (siehe unten Punkt IV.3.) erfolgen. Der Einzahler hat sich dabei anhand eines amtlichen Lichtbildausweises zu legitimieren.

##### b. Barauszahlungen zu Zahlungsverkehrskonten

Die Behebung eines verfügbaren Betrages von einem Bank Austria Girokonto erfolgt an der Kassa einer Filiale während der Schalteröffnungszeiten oder unter Verwendung einer Debitkarte am Geldausgabeautomaten. Der Auftraggeber muss den Auftrag bei Barauszahlungen an der Kassa durch Unterschriftsleistung auf einem Beleg entsprechend der zum Girokonto festgelegten Zeichnungsberechtigung bzw. bei Barauszahlungen am Geldausgabeautomaten durch Eingabe einer PIN autorisieren und für Kontodeckung sorgen. Bei Barauszahlungen an der Kassa hat er sich zusätzlich anhand eines amtlichen Lichtbildausweises zu legitimieren.

##### c. Überweisungen, Sammelüberweisungen, Daueraufträge, Abschöpfungsaufträge und SEPA Echtzeitüberweisungen

Eine Überweisung ist die bargeldlose Übertragung eines bestimmten Betrages von einem Konto auf ein anderes Konto beim gleichen oder einem anderen Kreditinstitut. Der Auftrag für die Überweisung kann in den mit der Bank Austria vereinbarten Formen erfolgen. Der Auftraggeber muss den Auftrag durch Unterschriftsleistung entsprechend der Zeichnungsberechtigung bzw. Eingabe von Identifikationsmerkmalen wie zum Beispiel TAN (= Transaktionsnummer) autorisieren und für Kontodeckung sorgen. Bei einem Sammelüberweisungsauftrag werden vom Zahlungspflichtigen mehrere Überweisungsaufträge zu einem Gesamtauftrag zusammengefasst und gemeinsam durch Unterschriftsleistung oder Eingabe von Identifikationsmerkmalen wie zum Beispiel TAN (= Transaktionsnummer) autorisiert.

Ein Überweisungsauftrag über Zahlungen in gleicher Betragshöhe auf dasselbe Empfängerkonto in regelmäßigen Zeitabständen heißt Dauerauftrag. Ein Dauerauftrag kann bis auf Widerruf gültig sein oder vom Kunden zeitlich befristet werden.

Ein Abschöpfungsauftrag ist der Auftrag, zu regelmäßigen Zeitpunkten den, einen vom Auftraggeber zu bestimmenden Habensaldo übersteigenden Betrag auf ein bestimmtes Empfängerkonto zu überweisen. Der Abschöpfungsauftrag kann bis auf Widerruf gültig sein oder vom Kunden zeitlich befristet werden. (zu den bei Basiskonten zulässigen Zahlungsverkehrsdienstleistungen siehe Punkt X.)

Der Kunde kann die Bank im Rahmen des Internetbanking jederzeit (24 Stunden am Tag/365 Tage pro Jahr) zu Zahlungskonten

unwiderruflich online beauftragen, durch eine SEPA Echtzeitüberweisung einen Geldbetrag in Euro innerhalb des einheitlichen Euro Zahlungsverkehrsraums (Single Euro Payments Area, SEPA) an einen Zahlungsempfänger zu überweisen. Die zeitliche Ausführung dieses Überweisungsauftrages erfolgt derart, dass innerhalb von wenigen Sekunden der Betrag der Überweisung entweder vom Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers dem Zahlungsempfänger verfügbar gemacht oder die Durchführung des Zahlungsauftrages abgelehnt wird. Die Nutzung des SEPA Echtzeitüberweisungsverfahrens ist nur insofern möglich, als auch der Zahlungsdienstleister des Empfängers an diesem Verfahren teilnimmt und seinen Kunden zur Nutzung anbietet.

Es ist vor der ersten Nutzung dieser Zahlungsart eine Vereinbarung mit der Bank abzuschließen, die auch im Internetbanking mittels Freigabe durch einen TAN erfolgen kann. Die derzeit in der Vereinbarung angeführte Betragsgrenze von EUR 15.000 wird bis auf Weiteres auf derzeit EUR 1.000 beschränkt. Diese Maßnahme ist aufgrund der Tatsache gerechtfertigt, dass es derzeit verstärkt zu Betrugsversuchen zum Nachteil für unsere Kunden kommt.

Die Aufhebung dieses vorübergehenden Transaktionslimits von EUR 1.000/Tag wird den Kunden rechtzeitig davor mittels separater Information via das Internetbanking bekannt gegeben.

Mehrere an einem Kalendertag erteilte Echtzeitüberweisungsaufträge werden dementsprechend zusammengezählt. Sofern der Kunde im Internetbanking ein persönliches Transaktionslimit gesetzt hat, beschränkt dieses Transaktionslimit auch die SEPA Echtzeitüberweisungen.

Mit der Autorisierung eines SEPA Echtzeitüberweisungsauftrages im Rahmen des Internetbanking durch den Kunden ist dieser Auftrag bei der Bank eingegangen und kann daher danach nicht mehr widerrufen werden.

Für die Durchführung der SEPA-Echtzeitüberweisung werden gesonderte Entgelte verrechnet, welche die Bank mit dem Kunden im Rahmen der Vereinbarung zur Nutzung der SEPA Echtzeitüberweisung vereinbart.

##### d. Lastschriften

Der Zahlungsempfänger (Creditor) wird vom Zahlungspflichtigen (Debtor) ermächtigt, Lastschriften einzuziehen (Lastschriftmandat).

Die Ermächtigung zur Durchführung einer Lastschrift (Lastschriftmandat) muss vom Zahlungsempfänger (Creditor) beim Zahlungspflichtigen (Debtor) in dessen Landessprache eingeholt werden. Das Kreditinstitut des Zahlungspflichtigen wird von der Erteilung eines Lastschriftmandats nicht in Kenntnis gesetzt.

Die Zahlungspflichtigen müssen ihren Zahlungsdienstleistern folgende Aufträge erteilen können:

- Lastschriften auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides zu begrenzen.
- sämtliche Lastschriften auf das Konto des Zahlungspflichtigen oder sämtliche von einem oder mehreren genannten Zahlungsempfängern veranlasste Lastschriften zu blockieren bzw. lediglich durch einen oder mehrere genannte Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften zu autorisieren.

Der Zahlungspflichtige hat die Möglichkeit, eine Lastschrift bis zu 8 Wochen ab dem Tag der Belastung zurückzurufen. Die Rückverrechnung bei nicht vorhandenem Lastschriftmandat ist 13 Monate lang möglich, wobei der Zahlungspflichtige die Bank Austria über die nicht autorisierte Lastschrift unverzüglich nach deren Feststellung zu unterrichten hat. Die Befristung von 13 Monaten gilt nur dann, wenn die Bank Austria ihre Informationspflichten gemäß Punkt VI.5. erfüllt hat. Die Erstattung zurückgerufener Lastschriften und die Erstattung nicht autorisierter Lastschriften erfolgen gemäß Punkt VII.

### 3. Erteilung von Zahlungsaufträgen

#### a. Kundenidentifikator

Bei Euro-Überweisungsaufträgen zu Gunsten eines bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb Österreichs oder anderer Staaten des

EWR geführten Kontos muss der Bank Austria die International Bank Account Number (IBAN) des Empfängers mitgeteilt werden. Bei Überweisungsaufträgen in anderer Währung als in Euro zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb Österreichs oder eines anderen Staates des EWR geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen IBAN und dem Bank Identifier Code (BIC) des Zahlungsdienstleisters des Empfängers zu bezeichnen.

Bei Überweisungsaufträgen zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister außerhalb des EWR geführt wird, hat der Kunde den Empfänger zusätzlich mit dessen Namen zu bezeichnen sowie die IBAN und den BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers anzugeben bzw. kann der Kunde anstelle von IBAN und BIC auch die Kontonummer des Empfängers sowie Name, Bankleitzahl oder BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers verwenden.

Die gemäß den vorherigen Absätzen zu machenden Angaben IBAN und BIC bzw. Kontonummer des Empfängers und Name, Bankleitzahl oder BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers stellen den „Kundenidentifikator“ dar, bei dessen Verwendung die Durchführung eines Überweisungsauftrags ausschließlich auf Grundlage des Kundenidentifikators erfolgt. Weitere, vom Kunden zum Zahlungsempfänger gemachte Angaben, wie z. B. der Name des Empfängers, sind nicht Teil des Kundenidentifikators. Unabhängig von der Verwendung eines Kundenidentifikators ist ein im Überweisungsauftrag angegebener Verwendungszweck für die Bank Austria in jedem Fall unbeachtlich.

## b. Formen der Auftragserteilung

Die Erteilung von Zahlungsaufträgen ist schriftlich unter Verwendung spezieller Überweisungsformulare möglich, wobei diesfalls die Auftragserteilung durch eigenhändige Unterfertigung durch den Kunden erfolgt.

Eine Erteilung von Zahlungsaufträgen ist auch elektronisch im Internetbanking durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (Verfügernummer, PIN und TAN oder ATC) sowie mittels Debitkarte unter Verwendung des dafür vorgesehenen Persönlichen Codes (PIN) möglich. Nähere Informationen hierzu sind unter Punkt V.1. (Debitkarten) und V.2. (Internetbanking) zu finden.

Der Kunde kann für die Erteilung von Zahlungsaufträgen von seinen zum Internetbanking berechtigten Zahlungskonten auch die Dienste der Zahlungsauslösedienstleister verwenden. Die Bank Austria stellt den Zahlungsauslösedienstleistern die erforderlichen Authentifizierungsverfahren zur Überprüfung der Identität des Kunden bereit.

Eine Erteilung von Zahlungsaufträgen mittels Telekommunikation (insbesondere telefonisch, telegrafisch, fernschriftlich, mittels Telefax oder Datenfernübertragung) ist nur dann möglich, wenn dies der Kunde mit der Bank Austria vereinbart hat.

## V. Besondere Zahlungsinstrumente

### 1. Debitkarten (Mega-/BankCard)

#### a. Beschreibung des Zahlungsinstruments

Die **Debitkarte** berechtigt den Karteninhaber:

- an Geldausgabeautomaten im In- und Ausland, die mit dem auf der Debitkarte angeführten Symbol gekennzeichnet sind, mit der Debitkarte und dem persönlichen Code (PIN) Bargeld bis zu dem vereinbarten Limit zu beziehen.
- an Kassen, die mit dem auf der Debitkarte angeführten Symbol gekennzeichnet sind („point of sale“-Kassen; im Folgenden: „POS-Kassen“), mit der Debitkarte und dem persönlichen Code Lieferungen und Leistungen von Handels- und Dienstleistungsun-

ternehmen im In- und Ausland bis zu dem vereinbarten Limit bargeldlos zu bezahlen. Auch Geldausgabeautomaten können die Funktion von POS-Kassen haben.

- an POS-Kassen, die mit dem auf der Debitkarte angeführten Symbol und dem Kontaktlos-Symbol (sofern dieses auch auf der Debitkarte angeführt ist) gekennzeichnet sind, mit der Debitkarte ohne Einstecken der Debitkarte und ohne Eingabe des persönlichen Codes, durch bloßes Hinhalten der Debitkarte zur POS-Kasse, Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen im In- und Ausland bis zu einem Betrag von EUR 25,- pro Einzeltransaktion („Kleinbetragszahlungen“), insgesamt maximal EUR 125,- in Folge, kontaktlos und bargeldlos zu bezahlen. Nach Erreichen dieser Beschränkungen muss der Karteninhaber eine Zahlung oder Bargeldbehebung mit persönlichem Code durchführen, um weitere Kleinbetragszahlungen ohne Eingabe des persönlichen Codes freizuschalten.
- die in den Filialen der Bank Austria aufgestellten Selbstbedienungsautomaten für Einzahlungen, Informationsanforderungen, Auftragserteilungen und Abgabe von Wissens- und Willenserklärungen zu bedienen. Einzahlungen in Euro auf das bei der Bank Austria geführte Konto, zu dem die Karte ausgegeben ist, sowie die Erteilung von Zahlungsaufträgen können mit der Debitkarte und dem persönlichen Code vorgenommen werden. Für die Erteilung von sonstigen Aufträgen und die Abgabe von sonstigen rechtsverbindlichen Willenserklärungen gegenüber der Bank Austria ist zusätzlich ein mit dem Karteninhaber vereinbartes Autorisierungsinstrument notwendig. Mit Einsatz dieses Autorisierungselements gilt ein Auftrag als erteilt bzw. eine Willenserklärung als abgegeben.

Sofern es sich bei der Debitkarte um eine **Debit Mastercard** handelt berechtigt diese den Karteninhaber außerdem:

- **Verkehrsnutzungsentgelten** und Parkgebühren ohne Einstecken der Debitkarte, ohne Unterschriftsleistung und/oder Eingabe des persönlichen Codes, durch bloßes Hinhalten der Debitkarte zu unbeaufsichtigten POS-Terminals Verkehrsnutzungsentgelte oder Parkgebühren im In- und Ausland kontaktlos und bargeldlos zu bezahlen.
- **Kartenzahlungen im Fernabsatz vorzunehmen**  
**Kartenzahlungen im Fernabsatz sind nur bei nach Vollendung des 14. Lebensjahres abgeschlossenen Kartenverträgen möglich.**

Der Karteninhaber ist berechtigt, mit der Debitkarte ohne deren Vorlage Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen im In- und Ausland im Rahmen des Fernabsatzes (über das Internet, telefonisch, per Fax oder E-Mail) im Rahmen des vereinbarten POS-Limits durch Angabe der Kartendaten (Dies sind in der Regel nachstehende auf der Karte angeführten Daten: Kartennummer, Ablaufdatum und CVC [Card Verification Code]), bargeldlos zu bezahlen, falls dies das jeweilige Vertragsunternehmen ermöglicht. Zusätzlich zur Angabe der Kartendaten kann bei Zahlungen im Internet auch die Teilnahme am Mastercard® Identity Check™-Verfahren erforderlich sein. Dies ist jedenfalls dann erforderlich, wenn der Zahlungsvorgang bei einem Vertragsunternehmen mit Sitz in der Europäischen Union ausgelöst wird und gemäß den technischen Regulierungsstandards für eine starke Kundenauthentifizierung und für sichere offene Standards für die Kommunikation (delegierte Verordnung der Kommission (EU) 2018/389 zur Ergänzung der Richtlinie (EU) 2015/2366) keine Ausnahme von der starken Kundenauthentifizierung vorliegt. Eine Teilnahme am Mastercard® Identity Check™-Verfahren ist auch mit einer **Mastercard** Debitkarte möglich. (Siehe auch nachfolgende Ausführungen zum Mastercard® Identity Check™-Verfahren).

Im Rahmen des Fernabsatzes über das Internet ist der Karteninhaber auch berechtigt, mit der Debitkarte ohne deren Vorlage wie-

derkehrende Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen im In- und Ausland im Rahmen des vereinbarten POS-Limits bargeldlos zu bezahlen, falls dies das jeweilige Vertragsunternehmen ermöglicht.

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

#### Zahlungsvorgänge, bei denen der Betrag nicht im Voraus bekannt ist („Blankoanweisungen“):

Im Fall einer Kartenzahlung, bei der der genaue Betrag zum Zeitpunkt, zu dem der Karteninhaber seine Zustimmung zur Ausführung des Zahlungsvorgangs erteilt, nicht bekannt ist, wird der Geldbetrag blockiert, zu 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 Karteninhaber haftet für die Bezahlung des vom Vertragsunternehmen beim Kreditinstitut eingereichten Betrages. Der Karteninhaber hat 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 Kreditinstitutes hat der Karteninhaber diese Sachumstände darzulegen. Der Anspruch auf Erstattung ist 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.

Nähere Details sind den Kundenrichtlinien für Debitkarten, welche dem Kunden vor Abschluss des Kartenvertrags auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden, zu entnehmen.

Unabhängig davon ob es sich um eine Maestro- oder eine Debit Mastercard-Debitkarte handelt bestehen außerdem folgende Nutzungsmöglichkeiten:

#### Digitale Debitkarte

Der Karteninhaber hat die Möglichkeit, die Debitkarte auch auf seinem mobilen Endgerät als **digitale Debitkarte** zu nutzen. Die digitale Debitkarte ist ein (digitales) Abbild der physischen Debitkarte des Karteninhabers auf seinem mobilen Endgerät. Die Aktivierung der digitalen Debitkarte kann entweder in der Endgeräte-Wallet (eine vom Endgerät- oder Betriebssystemhersteller zur Verfügung gestellte Funktion oder App, die die Aktivierung und Nutzung der digitalen Debitkarte ermöglicht) oder in der Mobilien Geldbörse (eine von der Bank Austria zur Verfügung gestellte App, die als digitale Geldbörse unterschiedliche Karten mit und ohne Zahlungsfunktion beinhaltet und die Aktivierung und Nutzung der digitalen Debitkarte ermöglicht) erfolgen.

Die digitale Debitkarte berechtigt den Karteninhaber

- an Geldausgabeautomaten im In- und Ausland, die mit dem auf der Debitkarte angeführten Symbol und dem Kontaktlos-Symbol gekennzeichnet sind, durch Hinhalten des mobilen Endgeräts und Eingabe des persönlichen Codes Bargeld bis zu dem für Zahlungen an Geldausgabeautomaten vereinbarten Limit zu beziehen.
- an POS-Kassen, die mit dem auf der Debitkarte angeführten Symbol und dem Kontaktlos-Symbol gekennzeichnet sind, Lieferungen und Leistungen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen im In- und Ausland bis zu dem für die Zahlung an POS-Kassen vereinbarten Limit bargeldlos zu bezahlen und zwar
  - bei Verwendung der Mobilien Geldbörse durch Hinhalten des mobilen Endgerätes an die POS-Kasse, Eingabe des persönlichen Codes und Betätigung der Taste „OK“.

An POS-Kassen, die mit dem Kontaktlos-Symbol gekennzeichnet sind, kann die Zahlung ohne Eingabe des persönlichen Codes durch bloßes Hinhalten des mobilen Endgeräts zur POS-Kasse bis zu einem Betrag von EUR 25,- pro Einzeltransaktion („Kleinbetragszahlungen“), insgesamt maximal bis zum Betrag EUR 125,- in Folge, erfolgen. Nach Erreichen dieser Beschränkungen muss der Karteninhaber eine Zahlung oder Bargeldbehebung mit persönlichem Code durchführen, um weitere Kleinbetragszahlungen ohne PIN-Eingabe freizuschalten.

- bei Verwendung einer Endgeräte-Wallet (Apple Wallet) durch Eingabe des persönlichen Zugangscodes zum Endgerät (kurz: „Geräte-PIN“) oder – sofern dies der Karteninhaber auf seinem mobilen Endgerät aktiviert hat – des biometrischen Merkmals (z. B. Fingerabdruck oder Gesichtserkennung) und Hinhalten des mobilen Endgeräts an die POS-Kasse. Abhängig von der Einstellung der jeweiligen POS-Kasse wird gelegentlich die Eingabe des persönlichen Codes zur Debitkarte gefordert.
- bei Verwendung einer Endgeräte-Wallet (Apple Wallet) in Apps und auf Websites, wenn Apple Pay als Zahlungsoption angeboten wird, Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen im In- und Ausland durch Eingabe der Geräte-PIN oder – sofern dies der Karteninhaber auf seinem mobilen Endgerät aktiviert hat – Verwendung eines biometrischen Merkmals bargeldlos zu bezahlen. Zahlungen in Apps und auf Websites werden auf das mit dem Kontoinhaber für Zahlungen mit der Debitkarte an POS-Kassen vereinbarte Limit angerechnet.

Nähere Details sind den besonderen Geschäftsbedingungen für die digitale Debitkarte, welche dem Kunden vor der Vereinbarung der Nutzung der digitalen Debitkarte auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden, zu entnehmen.

#### Mastercard® Identity™-Check-Verfahren

Der Karteninhaber kann im Internetbanking (siehe Punkt V.2) seine **Maestro Debitkarte** für das **Mastercard Identity Check-Verfahren** registrieren und in der Folge für **Zahlungen im Internet** verwenden. Hierfür muss er über ein mobiles Endgerät zum Empfang eines einmaligen Transaktionscodes (3DS-Code) verfügen.

**Debit Mastercard Debitkarten** sind automatisch für das Mastercard Identity Check – Verfahren registriert. Um das Mastercard Identity Check – Verfahren mit der Debit Mastercard nutzen zu können, muss der Karteninhaber über ein aktives Internetbanking verfügen, die Mobile Banking App des Kreditinstitutes ab Version 7 auf seinem Endgerät installiert haben und im Rahmen dessen einen Autorisierungscode (=ATC) gesetzt haben.

Eine für das Mastercard Identity Check-Verfahren registrierte Debitkarte berechtigt den Karteninhaber, mit dieser im Rahmen des Fernabsatzes im Internet (E-Commerce) Lieferungen und Leistungen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen, die das Mastercard Identity Check-Verfahren anbieten (erkennbar durch Mastercard Identity Check-Logo auf der Internetseite des Unternehmens), im In- und Ausland bis zu dem für die Zahlung an POS-Kassen vereinbarten Limit bargeldlos zu bezahlen.

Bei Auswahl der Zahlungsart „Mastercard Identity Check“ im Internet hat der Karteninhaber die Daten der Debitkarte (Kartenummer, das Ablaufdatum und die Kartenprüfnummer) einzugeben. Nach Eingabe der Kartendaten öffnet sich bei Verwendung einer Maestro Debitkarte ein Dialogfeld, in welchem der Karteninhaber den ihm auf seine Mobiltelefonnummer per SMS übermittelten Transaktionscode sowie die Antwort auf seine im Rahmen der Registrierung definierte Sicherheitsfrage einzugeben hat. Anschließend muss der Karteninhaber die Zahlung mit der im jeweiligen Zahlungsablauf vorgesehenen Vorrichtung (z.B. OK-Button) bestätigen.

Abweichend hiervon gelangt der Karteninhaber bei Debit Mastercard Debitkarten nach Eingabe der Kartendaten beim Vertragsunternehmen durch Anklicken der auf sein für die Nutzung der Mobile Banking App registriertes mobiles Endgerät übermittelten Push-Nachricht direkt auf die Seite der Mobile Banking App, auf der der Karteninhaber seinen ATC in dem vorgesehenen Eingabefeld einzugeben und die Zahlung mit der im jeweiligen Zahlungsablauf vorgesehenen Vorrichtung (z. B. OK-Button) zu bestätigen hat.

Nähere Details sind den Besonderen Geschäftsbedingungen für das Mastercard® Identity™-Check-Verfahren, welche dem Kunden vor Abschluss der Registrierung der Debitkarte für das Mastercard Identity Check-Verfahren bzw. bei Ausgabe einer Debit Mastercard Debitkarte auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden, zu entnehmen.

### ZOIN-Funktion

Unter Voraussetzung der Registrierung der Debitkarte für die **ZOIN-Funktion** in der von der Bank Austria zur Verfügung gestellten App Mobile Geldbörse berechtigt die Debitkarte den Karteninhaber außerdem im Rahmen der vereinbarten Limits mit Hilfe der Debitkarte über ein mobiles Endgerät:

- zum Senden von Geldbeträgen unter Verwendung der Mobiltelefonnummer des Empfängers, zu welcher eine Debitkarte des Empfängers für die ZOIN-Funktion registriert ist, oder der Kartennummer des Empfängers und Eingabe der ZOIN-PIN. Abhängig von den technischen Möglichkeiten des verwendeten Endgeräts kann der Karteninhaber in der Mobilen Geldbörse für die Autorisierung von ZOIN-Zahlungen optional statt der ZOIN-PIN biometrische Merkmale (wie Fingerabdruck oder Gesichtserkennung) verwenden.  
Der Karteninhaber kann in den App-Einstellungen der Mobilen Geldbörse festlegen, dass er Geldsendungen mit der Debitkarte bis zum Betrag von EUR 25,- pro Einzeltransaktion („Kleinbetragszahlungen“), ohne Eingabe der ZOIN-PIN bzw. ohne Verwendung der biometrischen Merkmale nur durch Eingabe der Mobiltelefonnummer oder der Kartennummer des Empfängers und Betätigung des Freigabebuttons durchführen kann. Aus Sicherheitsgründen ist die Summe der Beträge, die mit direkt aufeinanderfolgenden Kleinbetragszahlungen ohne Eingabe der ZOIN-PIN bzw. ohne Verwendung der biometrischen Merkmale gezahlt werden können, auf insgesamt EUR 100,- beschränkt. Nach Erreichen dieser Beschränkung muss der Karteninhaber eine ZOIN-Transaktion mit Eingabe der ZOIN-PIN bzw. Verwendung eines biometrischen Merkmals durchführen.
- zum Empfangen von Geldbeträgen unter Verwendung der Mobiltelefonnummer des Karteninhabers, zu dem die Debitkarte des Karteninhabers für die ZOIN-Funktion registriert ist.

Nähere Details sind den Besonderen Geschäftsbedingungen für die Nutzung der Debitkarte für die ZOIN-Funktion, welche dem Kunden vor der Vereinbarung der Nutzung der ZOIN-Funktion auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden, zu entnehmen.

Die Limits für die Bargeldbehebungen und bargeldlose Zahlungen (unter Verwendung des persönlichen Codes, des Mastercard Identity Check-Verfahrens oder der ZOIN-PIN) werden für die jeweilige Debitkarte festgelegt und mit dem Kunden vereinbart. Zahlungen mittels Debitkarten werden dem Konto einzeln angelastet. (Zu der Verwendungsmöglichkeit einer zu einem Basiskonto ausgegebene Debitkarte siehe Punkt X).

### b. Sorgfaltspflichten des Kunden.

Der Karteninhaber ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, die Debitkarte sowie das mobile Endgerät, auf dem die digitale Debitkarte oder die ZOIN-Funktion aktiviert ist, sorgfältig zu verwahren

und die Debitkarte bzw. das mobile Endgerät vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Eine Weitergabe der Debitkarte an dritte Personen ist nicht zulässig. Vor Weitergabe vom mobilen Endgerät an Dritte hat der Karteninhaber die digitale Debitkarte bzw. die ZOIN-Funktion zu deaktivieren.

Der persönliche Code, die ZOIN-PIN, die Sicherheitsfrage sowie die Antwort auf diese, das Einmalpasswort (im Falle der Nutzung der Debitkarte über die Endgeräte-Wallet) und die Geräte-PIN (sofern diese als persönliches Identifikationsmerkmal in der Endgeräte-Wallet genutzt wird) sind geheim zu halten.

Der persönliche Code darf nicht auf der Debitkarte notiert werden. Der persönliche Code (bei Verwendung der digitalen Debitkarte), die Geräte-PIN (bei Verwendung als persönliches Identifikationsmerkmal in der Endgeräte-Wallet) und die ZOIN-PIN dürfen nicht am mobilen Endgerät abgespeichert werden.

Der persönliche Code, die ZOIN-PIN, die Sicherheitsfrage sowie die Antwort auf diese, das Einmalpasswort und die Geräte PIN (bei Verwendung der Geräte PIN als persönliches Identifikationsmerkmal in der Endgeräte-Wallet) dürfen niemandem, insbesondere auch nicht Mitarbeitern der Bank Austria, anderen Kontoinhabern oder anderen Karteninhabern bekannt gegeben werden. Bei der Verwendung des persönlichen Codes, der ZOIN-PIN, der Geräte-PIN (im Falle der Verwendung der Geräte PIN als persönliches Identifikationsmerkmal in der Endgeräte-Wallet) sowie bei der Eingabe der Antwort auf die Sicherheitsfrage ist darauf zu achten, dass diese nicht von Dritten ausgespäht werden.

Bei Verwendung der digitalen Debitkarte in der Endgeräte-Wallet hat der Karteninhaber sicherzustellen, dass am Endgerät lediglich seine eigenen Identifizierungsmerkmale (biometrische Daten) hinterlegt sind.

Der Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung der Debitkarte sowie des mobilen Endgeräts, auf dem die digitale Debitkarte oder die ZOIN-Funktion aktiviert ist, ist der Bank Austria gemäß Punkt V.4.b. unverzüglich anzuzeigen.

## 2. Internetbanking

### a. Beschreibung des Zahlungsinstruments

Internetbanking-Produkte (z. B. OnlineBanking bzw. 24You) sind zusätzliche, spezielle Bankdienstleistungen zu bestehenden Konten oder Wertpapierdepots der Bank Austria, die es dem Kunden als Konto-/Depotinhaber oder Zeichnungsberechtigtem ermöglichen, über eine Datenübertragungsleitung via Internet eine Kommunikation mit eigenen oder fremden Bankrechenzentren aufzubauen und nach elektronischer Autorisierung folgende Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen:

- Beauftragung der Bank Austria mit der Durchführung von Dispositionen über Konten bzw. Depots des Kunden.
- Abfrage von Informationen über Konten bzw. Depots des Kunden.
- Bekanntgabe von Willenserklärungen gegenüber der Bank Austria auf elektronischem Weg.
- Anforderung von Informationen über Konten und Wertpapierdepots zur Übermittlung per Push-Nachricht in die von der Bank Austria herausgegebenen Internetbanking-Apps (z. B. Mobile-Banking App) oder per E-Mail.
- Einholung telefonischer Auskünfte

Verfügernummer, PIN (= persönliche Identifikationsnummer), TAN (= Transaktionsnummer) und Autorisierungscode (=ATC) bilden bei Internetbanking-Produkten die persönlichen Identifikationsmerkmale eines Kunden.

Bei Verwendung von Internetbanking-Apps der Bank Austria auf mobilen Endgeräten kann der Kunde – abhängig von den technischen Möglichkeiten des Endgeräts – optional statt der PIN und/oder des ATC biometrische Merkmale (wie Fingerabdruck oder Gesichtserkennung) in der jeweiligen Internetbanking-App

nutzen. In diesem Fall ersetzt die Verifizierung des Kunden anhand seiner biometrischen Merkmale die Angabe der PIN bzw. des ATC.

Der Kunde kann bestimmten Kontoinformationsdienstleistern und Zahlungsauslösedienstleistern Zugriff auf ein oder mehrere seiner zum Internetbanking berechtigten Zahlungskonten gewähren, indem der Kunde die Dienste dieser Dienstleister in Anspruch nimmt. Die Bank ist im Sinne der Delegierten Verordnung (EU) 2018/389 verpflichtet, mit diesen Dienstleistern auf sichere Weise zu kommunizieren und diesen die erforderlichen Authentifizierungsverfahren zur Überprüfung der Identität des Kunden bereitzustellen.

Nähere Details sind den Geschäftsbedingungen zum Internetbanking der Bank Austria, welche dem Kunden vor der Vereinbarung der Teilnahme am Internetbanking auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden, zu entnehmen.

#### b. Sorgfaltspflichten des Kunden

Die persönlichen Identifikationsmerkmale PIN, TAN und ATC müssen geheim gehalten werden und dürfen anderen Personen nicht offengelegt werden (auch nicht den Mitarbeitern der Bank Austria). Die Verwendung biometrischer Merkmale entbindet nicht von der Sorgfaltspflicht zur Geheimhaltung von PIN, TAN und ATC. Das Offenlegungsverbot von PIN, TAN bzw. ATC besteht nicht gegenüber Kontoinformationsdienstleistern und Zahlungsauslösedienstleistern, deren Dienstleistungen der Kunde in Anspruch nimmt. Der Kunde hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, dass Dritte keinen Zugriff auf die persönlichen Identifikationsmerkmale haben.

Aus Sicherheitsgründen wird dem Kunden empfohlen, seine PIN und seinen ATC regelmäßig (z. B. alle 2 Monate) selbstständig zu ändern.

Vor und während der Anmeldung zum Internetbanking der Bank Austria hat der Kunde darauf zu achten, dass die URL auf der jeweiligen Anmeldeseite <https://banking.bankaustria.at>, <https://online.bankaustria.at> bzw. <https://businessnet.bankaustria.at> bzw. <https://mobile.bankaustria.at> lautet.

Alle im Rahmen des Internetbanking eingegebenen Daten sind vor Freigabe bzw. Übermittlung an die Bank Austria auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen.

Wenn der Kunde den Verdacht hat, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis von seinen Identifikationsmerkmalen hat oder eine nicht autorisierte Nutzung des Internetbanking erfolgt ist, hat er seine PIN und den ATC unverzüglich zu ändern.

Die nicht autorisierte Nutzung des Internetbanking hat der Kunde der Bank Austria gemäß Punkt V.4.b. unverzüglich zu melden und eine Sperre seiner Verfügernummer zu veranlassen. Bei Diebstahl oder Verlust des Mobilgeräts, auf dem eine Internetbanking App installiert ist oder das zum Empfang der TAN per SMS dient, wird dem Kunden empfohlen, das Mobilgerät und/oder die SIM-Karte unverzüglich zu sperren.

Dem Kunden wird empfohlen, sich regelmäßig über aktuelle Sicherheitshinweise zum Internetbanking, welche die Bank Austria auf ihren Webseiten oder direkt im Internetbanking anbietet, zu informieren und seinerseits technische Vorkehrungen zum Schutz der von ihm eingesetzten Systeme und des verwendeten PCs oder des mobilen Endgeräts zu treffen.

### 3. SmartBanking

#### a. Beschreibung des Zahlungsinstruments

SmartBanking ist ein Telefonservice der Bank Austria, mit dem ein Kunde als Kontoinhaber oder Zeichnungsberechtigter die Möglichkeit hat, über Telefon, insbesondere auch Videotelefonie, Dispositionen vorzunehmen (d.h. Abfragen zu tätigen und die Bank Austria mit der Durchführung von Aufträgen zu beauftragen).

Verfügernummer, Geheimzahl (= PIN/persönliche Identifikationsnummer) und Lösungswort bilden beim SmartBanking die persönlichen Identifikationsmerkmale eines Kunden.

Nähere Details sind den Geschäftsbedingungen zum SmartBanking, welche dem Kunden vor Abschluss der SmartBanking Telefonvereinbarung auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden, zu entnehmen.

#### b. Sorgfaltspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, seine persönlichen Identifikationsmerkmale geheim zu halten und anderen Personen nicht offenzulegen (auch nicht den Mitarbeitern der Bank Austria, außer im Zuge der Identifikation bei Verwendung des SmartBanking und sofern es sich nicht um die Bekanntgabe der Verfügernummer bei der Beauftragung der Sperre handelt). Hat der Kunde den Verdacht, dass seine Geheimzahl anderen Personen bekannt geworden ist, hat er seine Geheimzahl unverzüglich zu ändern. Dem Kunden wird empfohlen, die Geheimzahl regelmäßig (z. B. alle 2 Monate) selbstständig zu ändern. Der Kunde hat darauf zu achten, dass bei Verwendung seiner persönlichen Identifikationsmerkmale diese nicht von dritten Personen ausgespäht werden können.

Den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung der persönlichen Identifikationsmerkmale oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung des SmartBanking hat der Kunde unverzüglich nach Feststellung der Bank gemäß Punkt V.4.b. mitzuteilen.

### 4. Sperre von Zahlungsinstrumenten und des Kontozugriffs

#### a. Sperre durch die Bank Austria

Die Bank Austria kann ein Zahlungsinstrument sperren oder die vereinbarten Limits herabsetzen, wenn:

- objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstruments dies rechtfertigen.
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstruments besteht oder
- der Inhaber einer Debitkarte seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachgekommen ist, die im Zusammenhang mit einer mit diesem Zahlungsinstrument verbundenen Kreditlinie (Überschreitung oder eingeräumte Kontoüberziehung) stehen, und
  - entweder die Erfüllung dieser Zahlungsverpflichtung aufgrund einer Verschlechterung oder Gefährdung der Vermögensverhältnisse des Karteninhabers oder eines Mitverpflichteten gefährdet ist oder
  - beim Karteninhaber die Zahlungsunfähigkeit eingetreten ist oder diese unmittelbar droht.

Die Bank Austria wird den Kunden möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre bzw. der Limitreduktion davon sowie von den Gründen hierfür unterrichten. Diese Unterrichtung kann jedoch unterbleiben, wenn sie objektiven Sicherheitserwägungen oder österreichischen oder gemeinschaftsrechtlichen Regelungen zuwiderlaufen oder eine gerichtliche oder behördliche Anordnung verletzen würde.

Bei Zahlungsinstrumenten, bei welchen die Verwendung von PIN (= persönliche Identifikationsnummer), TAN (= Transaktionsnummer) und/oder ATC vorgesehen ist, kann – entsprechend der jeweils mit dem Kunden zu treffenden Vereinbarung – die mehrmalige aufeinander folgende Falscheingabe von PIN, TAN und/oder ATC zur automatischen Sperre des betreffenden Zahlungsinstruments führen. Die Bank Austria kann einem Zahlungsauslösedienstleister oder einem Kontoinformationsdienstleister den Zugang zu einem Zahlungskonto des Kunden verweigern, wenn objektive und gebührend nachgewiesene Gründe im Zusammenhang mit einem nicht autorisierten oder betrügerischen Zugang des Zahlungsauslösedienstleisters bzw. des Kontoinformationsdienstleisters zum Zahlungskonto, einschließlich der nicht autorisierten oder betrügerischen Auslösung eines Zahlungsvorgangs, es rechtfertigen.

Die Bank Austria wird den Kunden von einer Sperre des Zugriffs durch einen Zahlungsauslösedienstleister bzw. Kontoinformationsdienstleister auf ein Zahlungskonto des Kunden und über deren Gründe in einer mit dem Kunden vereinbarten Kommunikationsform möglichst vor, spätestens aber unverzüglich nach der Sperre informieren, soweit eine Bekanntgabe der Sperre oder der Gründe für die Sperre nicht eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung verletzen bzw. österreichischen oder gemeinschaftsrechtlichen Rechtsnormen oder objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen würde.

Sobald die Gründe für die Sperre nicht mehr vorliegen, wird die Bank Austria die Sperre des Zahlungsinstruments aufheben oder dieses durch ein neues Zahlungsinstrument ersetzen bzw. den Zugang zum Zahlungskonto wieder gewähren.

#### b. Sperre durch den Kunden

Der Kunde hat den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstruments der Bank Austria unverzüglich anzuzeigen, sobald er hiervon Kenntnis erlangt.

Die Anzeige sowie die Beauftragung der Sperre aus anderen Gründen kann persönlich, schriftlich oder jederzeit telefonisch über die Hotline der Bank Austria, Tel. 05 05 05-25 (bzw. aus dem Ausland: +43 5 05 05-25), erfolgen und ist kostenlos.

Sobald der Kunde diese Anzeige vorgenommen bzw. die Sperre beauftragt hat, wird das Zahlungsinstrument gesperrt, wodurch jedwede Nutzung des Zahlungsinstruments ausgeschlossen ist.

Der Kunde kann die Aufhebung der Sperre persönlich beantragen.

## VI. Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen

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

Ein Zahlungsauftrag gilt für die Bank Austria 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. Die Zustimmung zur Ausführung eines Zahlungsauftrags kann auch über den Zahlungsempfänger oder einen Zahlungsauslösedienst erteilt werden.

Gerichtliche oder behördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen.

Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden:

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

Die Bank Austria kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrags nur ablehnen, wenn:

- dieser nicht alle in den Rahmenverträgen und in den Geschäftsbedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere wenn es an der notwendigen Deckung durch ein Konto gut haben bzw. eines vereinbarten Kreditrahmens fehlt oder wenn erforderliche Angaben, wie z. B. die Kundenidentifikatoren, fehlen).
- die Ausführung gegen gemeinschaftsrechtliche oder innerstaatliche Regelungen oder gegen eine richterliche oder behördliche Anordnung verstoßen würde.
- ein begründeter Verdacht besteht, dass die Ausführung eine strafbare Handlung darstellen würde.

Im Falle der Ablehnung der Ausführung eines Zahlungsauftrages wird die Bank Austria den Kunden so rasch wie möglich, spätestens aber am Ende des folgenden Geschäftstages bzw. bei in Papierform ausgelösten Zahlungsvorgängen am Ende des zweitfolgenden Geschäftstages über die Ablehnung, deren Gründe und entsprechende Verbesserungsmöglichkeiten informieren. Diese Information erfolgt

auf eine mit dem Kunden vereinbarte Kommunikationsart (siehe Punkt III.3.). Die Angabe von Gründen wird unterbleiben, wenn dies gegen eine gemeinschaftsrechtliche oder innerstaatliche Regelung oder gegen eine richterliche oder behördliche Anordnung verstoßen würde.

### 2. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

Der Zeitpunkt, zu dem ein Zahlungsauftrag, der alle mit dem Kunden vereinbarten Voraussetzungen (z. B. die vollständige Angabe des Kundenidentifikators) und das Vorhandensein ausreichender Deckung am Girokonto) erfüllt, bei der Bank Austria eingeht, heißt Eingangszeitpunkt. Der Eingangszeitpunkt legt den Beginn der Ausführungsfrist fest.

Als Eingangszeitpunkt gilt der nächste Geschäftstag (siehe Z. 39a (1) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen), wenn:

- ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag eingeht;
- ein in Papierform erteilter Auftrag nach Ende der Schalteröffnungszeit eingeht;
- ein am Selbstbedienungsautomat eingescannter/erteilter Auftrag nach 15 Uhr eingeht;
- ein mittels physischer Medien (CD, DVD, Band, Diskette) erteilter Auftrag nach Ende der Schalteröffnungszeit eingeht;
- ein elektronisch (z. B. über Internetbanking) erteilter Auftrag nach 17:30 Uhr eingeht, oder
- ein telefonisch erteilter Auftrag nach 17:30 Uhr eingeht.

Im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft gilt dieses Datum als Eingangszeitpunkt.

Für die Belange der Ausführungsfrist im Zahlungsverkehr sind die Geschäftstage der Bank Austria Montag bis Freitag, ausgenommen österreichische gesetzliche Feiertage, der 24. Dezember und der Karfreitag.

Bei SEPA-Echtzeitüberweisungsaufträgen (siehe Punkt IV.2.c.) gilt stets der Kalendertag der Auftragserteilung (auch wenn dies kein Geschäftstag ist) als Eingangszeitpunkt für derartige Aufträge.

Abgelehnte Zahlungsaufträge nach Punkt VI.1. gelten als nicht eingegangen.

### 3. Durchführung von Zahlungsaufträgen, Ausführungsfristen

Die Bank Austria stellt sicher, dass der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorganges ist, spätestens einen Geschäftstag nach Einlangen des Zahlungsauftrags beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) einlangt; dies gilt für Zahlungsvorgänge in Euro sowie für Zahlungsvorgänge, bei denen Beträge in Euro auf ein Konto in einem nicht dem Euro-Währungsgebiet angehörenden EWR-Vertragsstaat transferiert werden und in diesem die Währungsumrechnung durchgeführt wird. Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge wird diese Frist um einen weiteren Geschäftstag verlängert.

Für andere als im vorherigen Absatz genannte Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) beträgt die Ausführungsfrist vier Geschäftstage.

Die Bank Austria wird die ihr erteilten Aufträge so rechtzeitig ausführen, dass die vorstehend angeführten Ausführungsfristen eingehalten werden.

Bei Zahlungsaufträgen zu Gunsten von Empfängerkonten, die bei Kreditinstituten außerhalb des EWR geführt werden, ist die Bank Austria verpflichtet, für die raschestmögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrags Sorge zu tragen.

Für die Einhaltung der Durchführungszeiten müssen alle vereinbarten Voraussetzungen (insbesondere vollständige Angabe des Kundenidentifikators sowie ausreichende Deckung auf dem Konto) vorliegen.

Diese Ausführungsfristen sind für SEPA-Echtzeitüberweisungen (siehe Punkt IV.2.c.) ohne Bedeutung. Die zeitliche Ausführung eines SEPA-Echtzeitüberweisungsauftrags erfolgt derart, dass der

Betrag der Überweisung vom Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers dem Zahlungsempfänger innerhalb von wenigen Sekunden verfügbar gemacht wird.

#### 4. Haftung der Bank Austria für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung

Die Bank Austria haftet bei vom Kunden als Zahler ausgelösten Zahlungsaufträgen zu Gunsten eines im EWR geführten Empfängerkontos dem Kunden gegenüber für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang des Betrages beim Zahlungsdienstleister des Empfängers; danach haftet der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers diesem gegenüber für die ordnungsgemäße Ausführung des Zahlungsvorganges. Bei Zahlungsaufträgen zu Gunsten von Empfängerkonten, die bei Kreditinstituten außerhalb des EWR geführt werden, ist die Bank Austria verpflichtet, für die raschestmögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrags Sorge zu tragen und hierfür – sofern vom Kunden nicht konkret vorgegeben – geeignete weitere Zahlungsdienstleister einzuschalten.

Wird ein Zahlungsvorgang vom Kunden oder über ihn als Zahlungsempfänger ausgelöst, haftet die Bank Austria gegenüber dem Kunden:

- für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrags an den Zahlungsdienstleister des Zahlers.
- für die Bearbeitung des Zahlungsvorgangs entsprechend ihren Pflichten betreffend Wertstellung und Verfügbarkeit.

Die Bank Austria haftet gegenüber dem Kunden darüber hinaus für alle von ihr zu verantwortenden Entgelte und Zinsen, die dem Kunden infolge der nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung des Zahlungsvorganges in Rechnung gestellt werden.

#### 5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Die Bank Austria wird dem Kunden unmittelbar nach Buchung einer Zahlungstransaktion auf dem mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Kommunikationsweg (insbesondere auf dem Kontoauszug) nachfolgende Informationen zur Verfügung stellen:

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger bzw. Zahler, und etwaige weitere mit dem Zahlungsvorgang übermittelte Angaben (wie z. B. den Verwendungszweck);
- den gegenständlichen Betrag in der Währung, in der das Zahlungskonto des Kunden belastet wird oder in welcher der Betrag dem Girokonto gutgeschrieben wird;
- gegebenenfalls den Betrag der für den Zahlungsvorgang zu entrichtenden Entgelte und deren Aufschlüsselung;
- gegebenenfalls der dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegte Wechselkurs;
- das Wertstellungsdatum der Belastung bzw. Gutschrift oder das Datum des Einganges des Zahlungsauftrags.

Diese Informationen werden dem Kunden unabhängig davon zur Verfügung gestellt, ob er als Zahler oder als Zahlungsempfänger am Zahlungsvorgang beteiligt ist.

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

#### 1. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

##### a. Berichtigung der Kontobelastung

Wurde ein Zahlungsauftrag zulasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird die Bank Austria unverzüglich, spätestens bis zum Ende des folgenden Geschäftstags, nachdem sie von dem nicht autorisierten Zahlungsvorgang Kenntnis erhalten hat bzw. dieser ihr angezeigt wurde, das belastete Konto des Kunden wieder auf den Stand bringen, auf

dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte, d. h. insbesondere die Belastung des Kontos mit dem Betrag des Zahlungsvorgangs mit Wertstellung zum Tag der Kontobelastung rückgängig machen. Der Kunde kann eine solche Berichtigung jedenfalls dann erwirken, wenn er die Bank Austria unverzüglich unterrichtet, sobald er einen von ihm nicht autorisierten Zahlungsvorgang festgestellt hat, spätestens aber 13 Monate nach dem Tag der Kontobelastung. Die Befristung von 13 Monaten gilt nur dann, wenn die Bank Austria ihre Informationspflichten gemäß Punkt VI.5. erfüllt hat. Unabhängig von diesem Berichtigungsanspruch des Kunden sind im Einzelfall auch auf anderer Rechtsgrundlage basierende Ansprüche gegenüber der Bank Austria möglich.

Hat die Bank Austria der Finanzmarktaufsicht berechtigte Gründe für den Verdacht, dass ein betrügerisches Verhalten des Kunden vorliegt, schriftlich mitgeteilt, wird die Bank Austria ihre Erstattungsverpflichtung unverzüglich prüfen und erfüllen, wenn sich der Betrugsverdacht nicht bestätigt.

Wurde die Überweisung über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, so trifft die Erstattungsverpflichtung die Bank Austria.

##### b. Haftung des Kunden

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

- in betrügerischer Absicht ermöglicht oder
- durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der ihm im Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung von Zahlungsinstrumenten bzw. der Geheimhaltung von persönlichen Identifikationsmerkmalen treffenden Pflichten herbeigeführt hat.

Hat der Kunde diese Pflichten jedoch 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 EUR 50,- beschränkt.

Der Kunde haftet nicht:

- wenn ihm bei leicht fahrlässiger Verletzung seiner Pflichten die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments für ihn nicht bemerkbar war oder der Verlust des Zahlungsinstruments durch der Bank Austria zuzurechnende Handlungen oder Unterlassungen verursacht wurde.
- für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die Bank Austria, ein bestimmtes Zahlungsinstrument zu sperren (Punkt V.4.b.), mittels des betreffenden Zahlungsinstruments veranlasst werden; es sei denn, der Kunde hat in betrügerischer Absicht gehandelt.
- für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge, bei welchen die Bank Austria keine starke Kundenauthentifizierung verlangt hat; es sei denn, der Kunde hat in betrügerischer Absicht gehandelt.

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

##### Lastschrift

Der Kunde hat gegen die Bank Austria den Anspruch auf Erstattung des vollständigen Betrages eines autorisierten, von einem oder über einen Zahlungsempfänger ausgelösten und bereits im Rahmen einer Lastschrift ausgeführten Zahlungsvorganges, wenn der Anspruch vom Kunden innerhalb von acht Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung des Kontos mit dem betreffenden Betrag dieses Zahlungsvorganges geltend gemacht wird.

Die Bank Austria wird dem Kunden innerhalb von zehn Geschäftstagen nach Erhalt eines Erstattungsverlangens den vollständigen Betrag des Zahlungsvorgangs (mit Wertstellung zum Datum der Belastung) erstatten.

## VIII. Sicheres Verfahren zur Unterrichtung des Kunden bei Betrug oder bei Sicherheitsrisiken

Im Falle eines vermuteten oder tatsächlichen Betrugs oder bei Sicherheitsrisiken wird die Bank Austria den Kunden über den Betrugsverdacht bzw. den Betrug oder die Sicherheitsrisiken im Wege eines sicheren Verfahrens unterrichten. Sofern der Kunde eine Vereinbarung zur Nutzung des Internetbanking abgeschlossen hat und nicht etwa der Zugriff des Kunden auf sein Internetbanking wegen des (vermuteten) Betrugs oder der jeweiligen Sicherheitsrisiken gesperrt ist, wird die Bank Austria den Kunden via Postfach im Internetbanking benachrichtigen. Sofern der Kunde keine Vereinbarung zur Nutzung des Internetbanking abgeschlossen hat oder falls der Zugriff des Kunden auf sein Internetbanking wegen des (vermuteten) Betrugs und der Sicherheitsrisiken gesperrt ist, wird die Bank Austria den Kunden per Brief an die vom Kunden zuletzt bekanntgegebene Adresse informieren. Sofern der (vermutete) Betrug oder die Sicherheitsrisiken eine dringende Mitteilung an den Kunden erfordern, wird die Bank Austria versuchen den Kunden zusätzlich auch telefonisch zu benachrichtigen.

## IX. Beschwerden

Die Bank Austria ist stets bemüht, die Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen. Sollte ein Kunde dennoch Grund für eine Beschwerde haben, wird die Bank Austria dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Zu diesem Zweck sollten Kunden sich entweder an ihren Betreuer oder – wenn auf diesem Weg keine zufriedenstellende Erledigung erreicht werden kann – an die Beschwerdestelle der Bank Austria, Tel.: (+43 0) 505 05 – 555 00 E-Mail: [ombudsstelle@unicreditgroup.at](mailto:ombudsstelle@unicreditgroup.at) Internet: [www.bankaustria.at/ueber-uns-nachhaltigkeit-kunden-ombudsstelle.jsp](http://www.bankaustria.at/ueber-uns-nachhaltigkeit-kunden-ombudsstelle.jsp), 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, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, befragen.

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

## X. Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto)

Beim Basiskonto handelt es sich um ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen im Sinne der §§ 23 ff Verbraucherzahlungskontogesetz (nachfolgend: VZKG). Der Abschluss eines Basiskontovertrages ist nicht an den Erwerb zusätzlicher Dienste gebunden.

### 1. Anspruch auf ein Basiskonto:

Anspruch auf ein Basiskonto bei der Bank Austria hat jeder Verbraucher mit rechtmäßigen Aufenthalt in der Europäischen Union, außer

- der Verbraucher ist bereits Inhaber eines Zahlungskontos bei einem in Österreich ansässigen Kreditinstitut, über das die Dienste eines Zahlungskontos mit grundlegenden Funktionen genutzt werden können, es sei denn, dass er von der Kündigung dieses Kontos benachrichtigt wurde oder dass er das Kontowechselerservice der Bank Austria in Verbindung mit der Kündigung jenes Kontos in Anspruch nimmt;
- gegen den Verbraucher bereits wegen einer strafbaren vorsätzlichen Handlung zum Nachteil der Bank Austria oder eines seiner Mitarbeiter ein Strafverfahren anhängig ist oder der Verbraucher wegen einer solchen Tat verurteilt wurde und die Verurteilung noch nicht getilgt ist;

- die Voraussetzungen nach dem Finanzmarkt-Geldwäschegesetz (FM-GwG) für eine Kontoeröffnung werden nicht erfüllt;
- der Kunde kann keine Wohnsitz- bzw. Zustelladresse bekanntgeben (als Zustelladresse kann beispielsweise die Postadresse einer Betreuungseinrichtung oder eines Zustellbevollmächtigten angegeben werden, an welche die Bank Austria für den Kunden bestimmte Poststücke senden kann);
- es liegen gegen den Verbraucher Sanktionen der Vereinten Nationen oder der europäischen Union vor, die einer Kontoeröffnung entgegenstehen.

### 2. Besonderheiten des Basiskontos:

Die Punkte II. – VIII. dieses Informationsblattes gelten mit folgenden Abweichungen auch für das Basiskonto:

#### 2.1. Leistungsumfang

- Das Basiskonto wird in Euro geführt.
- Das Basiskonto ermöglicht die Ausführung von Überweisungen (einschließlich Daueraufträgen) und von Lastschriften zu Gunsten eines Empfängers, dessen Konto von einem Zahlungsdienstleister geführt wird, der seinen Sitz innerhalb von Österreich oder eines anderen Staates des Europäischen Wirtschaftsraumes hat.
- Bei Abschluss eines separaten Kartenvertrages über die Ausgabe einer Debitkarte können Behebungen an Geldautomaten während und außerhalb der Öffnungszeiten der Bank Austria und Zahlungen im Zahlungskartensystem (an POS-Kassen) im Europäischen Wirtschaftsraum in Euro oder in anderen Währungen von Mitgliedstaaten des Europäischen Wirtschaftsraumes vorgenommen werden.
- Bei Abschluss einer separaten Internetbanking-Vereinbarung mit der Bank Austria können einzelne Zahlungsvorgänge zum Basiskonto auch online abgewickelt werden.
- Auf das Basiskonto können Barbeträge eingezahlt werden sowie Beträge unbar überwiesen werden.
- Von dem Basiskonto kann ein Guthaben an der Kassa einer Filiale der Bank Austria während ihrer Öffnungszeiten bar behoben werden.
- Dispositionen über das Basiskonto sind nur im Rahmen des bestehenden Kontoguthabens zulässig. Die Bank Austria wird Überschreitungen nur soweit zulassen, als diese Überschreitung zur Anlastung jener Gebühren und Entgelte notwendig ist, die aufgrund des Kontovertrages oder im Rahmen eines allenfalls vereinbarten Kartenvertrages oder in einer allenfalls vereinbarten Internetbanking-Vereinbarung der Bank Austria geschuldet werden.

#### 2.2. Entgelte

##### a. Sozial und wirtschaftlich besonders schutzbedürftige Verbraucher

Verbraucher, die eine der nachstehenden Voraussetzungen erfüllen, gelten als sozial oder wirtschaftlich besonders bedürftig und haben Anspruch auf das im „Aushang für Preise und Konditionen zum Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen“ ausgewiesene ermäßigte Entgelt für wirtschaftlich oder sozial besonders schutzbedürftige Personen:

- Personen, die eine Leistung nach den Sozialhilfe- oder Mindestsicherungsgesetzen beziehen, die von den Ländern in Ausführung der Vereinbarung gemäß Art. 15a B-VG zwischen dem Bund und den Ländern über eine bundesweite bedarfsorientierte Mindestsicherung beschlossen wurden;
- Personen, die eine Pension aus der Pensionsversicherung beziehen und gemäß § 292 des Allgemeinen Sozialversicherungsgesetzes – ASVG, BGBl. Nr. 189/1955, einen Anspruch auf eine Ausgleichszulage zur Pension haben;

- Personen, die eine Pension aus der Pensionsversicherung beziehen, deren Höhe maximal dem Richtsatz gemäß § 293 ASVG entspricht;
- Personen, die nach den Bestimmungen des Arbeitslosenversicherungsgesetzes 1977 – ALVG, BGBl. Nr. 609/1977, ein Arbeitslosengeld oder eine Notstandshilfe beziehen, deren Höhe maximal dem Richtsatz gemäß § 293 ASVG entspricht;
- Personen, bei denen ein Schuldenregulierungsverfahren eröffnet wurde, bis zum Ende der im Sanierungs- oder Zahlungsplan vorgesehenen Zahlungsfrist oder bis zur Beendigung des Abschöpfungsverfahrens;
- Studierende, die eine Studienbeihilfe nach dem Studienförderungsgesetz 1992 – StudFG, BGBl. Nr. 305/1992, beziehen;
- Lehrlinge im Sinne des § 1 des Berufsausbildungsgesetzes – BAG, BGBl. Nr. 142/1969, die eine Lehrlingsentschädigung erhalten, deren Höhe maximal dem Richtsatz gemäß § 293 ASVG entspricht;
- Personen, die gemäß § 3 Abs. 5 des Rundfunkgebührengesetzes – RGG, BGBl. I Nr. 159/1999, von der Rundfunkgebühr befreit sind;
- Personen, die nach den Bestimmungen des Fernsprechentgeltzuschussgesetzes – FeZG, BGBl. I Nr. 142/2000, eine Zuschussleistung zum Fernsprechentgelt erhalten;
- Personen, die obdachlos im Sinne des § 1 Abs. 9 des Meldegesetzes – MeldeG, BGBl. Nr. 9/1992, sind;
- Asylwerber im Sinne des § 2 Abs. 1 Z 14 des Asylgesetzes 2005 – AsylG 2005, BGBl. I Nr. 100/2005;
- Fremde, deren Aufenthalt im Bundesgebiet nach den Bestimmungen des § 46a des Fremdenpolizeigesetzes 2005 – FPG, BGBl. I Nr. 100/2005, geduldet ist;
- Personen, die in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union
  - a) einen Status als Obdachloser, Asylwerber, oder geduldeter Fremder haben
  - b) eine mit einer bedarfsorientierten Mindestsicherung oder einer Ausgleichszulage vergleichbare soziale Leistung erhalten,
  - c) eine Leistung aus einer gesetzlichen Arbeitslosenversicherung erhalten, deren Höhe unter dem in diesem Mitgliedstaat für eine Leistung gemäß lit. b maßgeblichen Richtwert liegen.
  - d) von einem mit einem Schuldenregulierungsverfahren vergleichbaren Insolvenzverfahren betroffen sind, oder
  - e) eine staatliche Studienbeihilfe beziehen, die an die soziale Bedürftigkeit des Studierenden gebunden ist.

#### b. Maximalentgelt

Änderungen der Entgelte für Dauerleistungen (ausgenommen Soll- und Habenzinsen) bei Basiskonten werden dem Kunden von der Bank Austria spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens angeboten, wobei eine Erhöhung des für die in § 25 Abs. 1 VZKG genannten Dienste vereinbarten Entgelts maximal bis zu dem in § 26 VZKG festgesetzten Betrag bzw. dem vom Bundesminister für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz gem. § 26 Abs. 3 VZKG in Folge Anpassung an den Verbraucherpreisindex 2015 im Bundesgesetzblatt kundgemachten Betrag möglich ist. Bei den gemäß § 26 Abs. 2 VZKG mit Verordnung des Bundesministers für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz als sozial oder wirtschaftlich besonders schutzwürdig festgelegten Gruppen von Verbrauchern ist eine Erhöhung bis maximal den in § 26 Abs. 2 VZKG genannten Höchstbetrag bzw. den vom Bundesminister für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz gem. § 26 Abs. 3 VZKG in Folge Anpassung dieses Höchstbetrages an den Verbraucherpreisindex 2015 im Bundesgesetzblatt für diese Gruppen kundgemachten Betrag zulässig. Bei nicht in § 25 Abs. 2 VZKG genannten Diensten darf das Ausmaß der angebotenen Änderung der vereinbarten Entgelte das Ausmaß der Veränderung des Verbraucherpreisindex 2000 nicht übersteigen.

Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn bei der Bank Austria vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der angebotenen Änderung kein Widerspruch des Kunden einlangt. Darauf wird die Bank Austria den Kunden im Änderungsangebot hinweisen. In diesem Änderungsangebot wird die Bank Austria ausdrücklich das Ausmaß und den Zeitpunkt der Wirksamkeit der vorgeschlagenen Änderung bekannt geben. Das Änderungsangebot ist dem Kunden mitzuteilen. Die Mitteilung erfolgt auf die unter II.2. zweiter Absatz beschriebene Weise per Post oder über das Internetbanking.

#### 2.3. Kündigung

Abweichend zu Punkt II.3. kann die Bank Austria die zu einem Basiskonto auf unbestimmte Zeit abgeschlossenen Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen ohne Einhaltung einer Frist mit sofortiger Wirkung kündigen, wenn

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

Darüber hinaus kann die Bank Austria die zu einem Basiskonto auf unbestimmte Zeit abgeschlossenen Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen nur dann unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten kündigen, wenn

- über das Basiskonto in mehr als 24 aufeinanderfolgenden Monaten kein Zahlungsvorgang abgewickelt wurde; oder
- der Kunde in der Europäischen Union keinen rechtmäßigen Aufenthalt mehr hat; oder
- der Kunde in der Folge bei einem in Österreich ansässigen Kreditinstitut ein zweites Zahlungskonto eröffnet hat, das ihm die Nutzung der in § 25 Abs. 1 des Verbraucherzahlungskontogesetzes (VZKG) genannten Dienste ermöglicht; oder
- gegen den Kunden wegen einer strafbaren vorsätzlichen Handlung zum Nachteil der Bank Austria oder eines ihrer Mitarbeiter Anklage gemäß § 210 Abs. 1 StPO erhoben wird; oder
- der Kunde das Basiskonto wiederholt für die Zwecke einer unternehmerischen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 1 und Abs. 2 des Konsumentenschutzgesetzes – KSchG, BGBl. 140/1979, genutzt hat; oder
- der Kunde eine Änderung des Rahmenvertrags (insbesondere des Basiskonto-Vertrags) abgelehnt hat, die die Bank Austria allen Inhabern von Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) wirksam angeboten hat.

Die Kündigung eines Basiskontos durch das Kreditinstitut muss in Schriftform erfolgen und hat – sofern eine solche Mitteilung nicht der nationalen Sicherheit oder der öffentlichen Ordnung zuwiderlaufen würde – den Kündigungsgrund zu enthalten.

#### Beschwerderecht nach VZKG

Im Falle der Ablehnung der Eröffnung eines Basiskontos sowie der Kündigung eines Basiskontos hat der Kunde die Möglichkeit, Beschwerde bei der österreichischen Finanzmarktaufsicht (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, einzulegen oder sich an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, zu wenden, worauf das Kreditinstitut im Kündigungsschreiben bzw. im Schreiben betreffend Ablehnung der Eröffnung eines Basiskontos hinweisen wird.