

Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher

Kundeninformation

Stand Jänner 2022

Mit dieser Informationsbroschüre möchten wir unsere Kunden (welche Verbraucher gemäß § 1 Abs. 1 Z 2 Konsumentenschutzgesetz sind) über die wesentlichen Sachverhalte im Zusammenhang mit den Zahlungsdienstleistungen der Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG (im Folgenden kurz Kreditinstitut) informieren. Diese Informationen können keinesfalls die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen ersetzen.

I. Die Erste Bank Oesterreich

1. Bankdaten

Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG
(Erste Bank Oesterreich), Am Belvedere 1, 1100 Wien

24h Service
Tel.: +43 (0)5 0100 - 20111
E-Mail: 24hservice@s-servicecenter.at
Zentrale Vermittlung
Tel.: +43 (0)5 0100 - 10100
Fax: +43 (0)5 0100 9 - 10100
E-Mail: service@s-servicecenter.at

Zulassung:
Firmensitz Wien, 286283f
Handelsgericht Wien
UID: ATU 63358299
Swift Code/BIC: GIBAATWWXXX
Bankleitzahl: 20111

Konzession:
konzessioniertes Kreditinstitut gem. § 1 (1)
Bankwesengesetz

Zuständige Aufsichtsbehörde:
Finanzmarktaufsicht (Bereich Bankenaufsicht)
1090 Wien, Otto-Wagner-Platz 5
<http://www.fma.gv.at>

Kammer/Berufsverband:
Wirtschaftskammer Österreich (Sektion Banken)
1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63
<http://www.wko.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 ihre Kunden berechtigt.

3. Rechtsvorschriften

Anwendbare Rechtsvorschriften sind insbesondere das Zahlungsdienstgesetz (ZaDiG), das Bankwesengesetz (BWG), das Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG), das Verbraucherzahlungskontogesetz (VZKG) und das Sparkassengesetz (SpG) in der jeweils geltenden Fassung (<http://www.ris.bka.gv.at>).

II. Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen und Kosten

1. Allgemeine Informationen

Zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ erhält der Kunde vor dem Abschluss eines Rahmenvertrages (insbesondere des Girokontovertrages) den Text des Vertrages und der damit zu vereinbarenden Geschäftsbedingungen, insbesondere die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Kartenbedingungen, die Entgeltinformation, das Glossar und die Bedingungen für die Nutzung von Internetbanking „George“ (nachstehend zusammengefasst als die „Bedingungen“), die er bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen des Kreditinstitutes mit dieser zu vereinbaren hat. Die Bedingungen sind – sofern zwischen Kreditinstitut und Kunden vereinbart – Teil der Rahmenverträge.

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit der Rahmenverträge ein weiteres Mal die kostenlose Vorlage dieser „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ und der Bedingungen in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger verlangen.

2. Änderungen von Rahmenverträgen und von in Rahmenverträgen vereinbarten Bedingungen

Das Kreditinstitut wird dem Kunden einen Vorschlag über Änderungen des Rahmenvertrages, der Bedingungen oder der zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen getroffenen Vereinbarungen spätestens zwei Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung mitteilen.

Der Kunde hat die Möglichkeit, der mitgeteilten Änderung bis zum geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung zu widersprechen. Darauf und auf das Recht des Kunden, den Vertrag vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen, wird das Kreditinstitut den Kunden anlässlich der Änderungsmitteilung hinweisen. Außerdem wird das Kreditinstitut eine Gegenüberstellung über die von der Änderung betroffenen Bestimmungen sowie die vollständige Fassung der neuen Bedingungen auf ihrer Internetseite veröffentlichen und die Gegenüberstellung dem Kunden auf sein Verlangen zur Verfügung stellen.

3. Laufzeit und Kündigung

Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen und die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen erforderlichen Vereinbarungen werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde kann die Rahmenverträge und die Vereinbarungen zu Zahlungsdienstleistungen jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

Das Kreditinstitut muss bei einer ordentlichen Kündigung ihrerseits eine Kündigungsfrist von 2 Monaten beachten. Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ist sowohl dem Kunden als auch dem Kreditinstitut eine Kündigung der gesamten Geschäftsverbindung oder einzelner Teile jederzeit mit sofortiger Wirkung möglich.

4. Entgelte und Kosten

Aus der Entgeltinformation, die dem Kunden vor dem Abschluss eines Rahmenvertrages (insbesondere des Girokontovertrages) ausgehändigt wird, sind die Entgelte für die repräsentativsten vom Kreditinstitut angebotenen Zahlungsdienste ersichtlich.

Aus dem Konditionenaushang, der dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ ausgehändigt wird und der auch Teil des Rahmenvertrages (insbesondere des Girokontovertrages) ist, sind die für Kontoführung und Zahlungsdienstleistungen von dem Kreditinstitut in Rechnung gestellten vereinbarten Entgelte ersichtlich. Der Konditionenaushang 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.

Das Kreditinstitut kann Entgelte 1 x jährlich in der Höhe der Entwicklung des Verbraucherpreisindex ändern, sofern der Kunde dieser Änderung zustimmt. Davon ausgenommen sind Entgelte, die als

Prozentsätze ausgewiesen sind oder kurswertbasiert berechnet werden.

Das Kreditinstitut wird dem Kunden bei Zahlungskonten vierteljährlich sowie bei der Beendigung des Rahmenvertrages für Zahlungsdienste eine Entgeltaufstellung (Entgelte, Soll- und Habenzinsen) im Kreditinstitut in Papierform zur Verfügung halten.

5. Fremdwährungsansaktionen

Ist es im Rahmen einer von dem 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. Die mit diesem Vorgang anfallenden weiteren Entgelte des Kreditinstitutes sind dem Konditionenaushang zu entnehmen.

6. Zinsen

Die im Rahmenvertrag für Guthaben und Debetsalden des Girokontos vereinbarten Zinssätze sind dem Konditionenaushang zu entnehmen. Bindet eine Anpassungsklausel einen Zinssatz an einen Referenzzinssatz (wie z. B. den EURIBOR), so werden Änderungen unmittelbar ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden wirksam. Der Kunde wird über wirksam gewordene Änderungen des Zinssatzes spätestens im folgenden Kalenderquartal informiert.

III. Kommunikation mit dem Kreditinstitut

1. Sprache

Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, bedient sich das Kreditinstitut beim Abschluss von Verträgen und im Verkehr mit seinen Kunden im Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen 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 Bankdaten genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit dem Kreditinstitut offen.

3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Die mittels Telekommunikation gemachten Mitteilungen und Erklärungen des Kreditinstitutes gelten - sofern keine abweichenden schriftlichen Vereinbarungen getroffen wurden oder Usancen der Kreditinstitute bestehen - vorbehaltlich schriftlicher Bestätigung. Dies gilt nicht gegenüber Verbrauchern.

Erklärungen und Informationen, die das Kreditinstitut dem Kunden mitzuteilen oder zugänglich zu machen hat, erhält der Kunde auf Papier (insbesondere mittels Kontoauszug), sofern mit dem Kunden nicht die Abrufbarkeit oder Übermittlung auf elektronischem Weg vereinbart wurde.

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 insbesondere in Betracht:

- Internetbanking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere Verfügernummer, Passwort, Code, TAC, TAN, s Identity)
- sonstige elektronische Datenübermittlung unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen

IV. Dienstleistungen des Kreditinstitutes im Zahlungsverkehr

1. Angebotene Dienstleistungen allgemein

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet das Kreditinstitut folgende Dienstleistungen an:

1.a. Dienste, mit denen Bargeldeinzahlungen auf ein Zahlungskonto oder Bargeldbehebungen von einem Zahlungskonto ermöglicht werden, sowie alle für die Führung eines Zahlungskontos erforderlichen Vorgänge (Ein- und Auszahlungsgeschäft);

1.b. Die Ausführung von Zahlungsvorgängen einschließlich des Transfers von Geldbeträgen auf ein Zahlungskonto beim Kreditinstitut des Nutzers oder bei einem anderen Kreditinstitut:

- i. Ausführung von Lastschriften - einmalig oder wiederkehrend (**Lastschriftgeschäft**)
- ii. Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Zahlungskarte oder eines ähnlichen Instruments (**Zahlungskartengeschäft**)
- iii. Ausführung von Überweisungen einschließlich Daueraufträgen (**Überweisungsgeschäft**)

2. Beschreibung der wesentlichen Merkmale der oben angeführten Zahlungsdienste

2.a. Führung von Zahlungskonten („Girokonten“) und Ein- und Auszahlungsgeschäft

Zahlungskonten sind Konten, die dem Zahlungsverkehr und nicht der Anlage dienen. Bei Eröffnung eines **Zahlungskontos** hat der künftige Kontoinhaber seine Identität nachzuweisen. Zahlungskonten werden unter dem Namen oder der Firma des Kontoinhabers und einer Nummer geführt. Diejenigen Personen, die über ein Zahlungskonto verfügungsberechtigt bzw. zeichnungsberechtigt sein sollen, haben bei dem Kreditinstitut ihre Unterschrift zu hinterlegen. Das Kreditinstitut wird schriftliche Dispositionen im Rahmen der Kontover-

bindung mit dem Kunden aufgrund der hinterlegten Unterschriften zulassen.

Zur Verfügung über das Zahlungskonto ist lediglich der Kontoinhaber berechtigt. Zu seiner Vertretung sind nur jene Personen befugt, deren Vertretungsberechtigung sich aus dem Gesetz ergibt oder denen ausdrücklich und schriftlich eine Vollmacht zur Verfügung über dieses Zahlungskonto erteilt wurde; sie haben ihre Identität und Vertretungsberechtigung nachzuweisen.

Der Kontoinhaber kann anderen Personen ausdrücklich und schriftlich eine Zeichnungsberechtigung erteilen. Der Zeichnungsberechtigte ist ausschließlich zur Vornahme und zum Widerruf von Dispositionen über die Kontoforderung befugt.

Bei einer **Bargeldeinzahlung** auf ein Zahlungskonto ist eine Legitimierung des Einzahlers ab einem Einzahlungsbetrag von EUR 1.000,-- vorgesehen. Eine **Bargeldbehebung** von einem Zahlungskonto ist durch eine berechtigte Person (Kontoinhaber, Zeichnungsberechtigter, Bevollmächtigter usw.) nach entsprechender Legitimierung bzw. Feststellung der Berechtigung möglich.

2.b. Ausführung von Zahlungsvorgängen

2.b.i. Lastschriftgeschäft

Bei einer Lastschrift erteilt der Kunde gegenüber dem Zahlungsempfänger, dessen Kreditinstitut oder seinem eigenen Kreditinstitut die Zustimmung, welche den Zahlungsempfänger berechtigt, in weiterer Folge das Zahlungskonto des Kunden zu belasten.

Es gibt folgende Verfahren für die Durchführung von Lastschriften:

- SEPA-Lastschrift
- SEPA-Firmenlastschrift (B2B)

Im SEPA-Lastschriftverfahren erteilt der Zahlungspflichtige dem Zahlungsempfänger einen direkten Auftrag (SEPA-Mandat) zur Durchführung der Einzüge. Das Kreditinstitut als kontoführende Bank des Zahlungspflichtigen wird in diesem Verfahren nicht involviert und führt hier ausschließlich die Buchung durch.

Im SEPA Firmenlastschriftverfahren (B2B) erteilt der Zahlungspflichtige, der kein Verbraucher sein darf, dem Kreditinstitut als kontoführender Bank die Genehmigung, Einzüge von Zahlungsempfängern, bei denen er SEPA B2B-Mandate unterschrieben hat, zuzulassen.

2.b.ii. Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Debitkarte, einer Kreditkarte oder Internetbanking

a. Debitkarte

Mittels einer Debitkarte (im Folgenden auch Bezugskarte genannt) ist es dem Kunden möglich, nach Eingabe des persönlichen Codes – auch PIN (Persönliche Identifizierungsnummer) genannt – das Karten-Service zu nutzen. Das Karten-Service ist ein weltweit

verbreitetes Bargeldbezugssystem und bargeldloses Zahlungssystem, welches mittels Verwendung der Debitkarte Bargeldbehebungen und/oder bargeldlose Zahlungen an gekennzeichneten Akzeptanzstellen ermöglicht. Bei Kleinstbetragszahlungen besteht an speziell gekennzeichneten Zahlungsterminals auch ohne Einstecken der Bezugskarte und ohne Eingabe des persönlichen Codes die Möglichkeit das Karten-Service zu nutzen.

Der Karteninhaber ist insbesondere berechtigt,

- an Geldausgabeautomaten im In- und Ausland mit der Bezugskarte und dem persönlichen Code Bargeld bis zum vereinbarten Limit zu beziehen;
- an Geldeinzahlungsautomaten im Inland mit der Bezugskarte und dem persönlichen Code Bargeld auf eigene oder fremde Konten bzw. Sparbücher einzubezahlen und Überweisungen von dem/n Konto/en, welchem/n die Bezugskarte zugeordnet ist, auf eigene oder fremde Konten bzw. Sparbücher durchzuführen;
- an Kassen („POS-Kassen“), die mit dem auf der Bezugskarte angeführten Symbol gekennzeichnet sind, mit der Bezugskarte und dem persönlichen Code Lieferungen und Leistungen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen im In- und Ausland bis zum vereinbarten Limit bargeldlos zu bezahlen. Im Ausland kann anstelle der Eingabe des persönlichen Codes die Unterschriftsleistung erforderlich sein;
- an POS-Kassen, die mit dem auf der Bezugskarte angeführten „Kontaktlos“ Symbol gekennzeichnet sind, mit der Bezugskarte ohne Einstecken der Bezugskarte, ohne Unterschriftsleistung und ohne Eingabe des persönlichen Codes, durch bloßes Hinhalten der Bezugskarte zur POS-Kasse Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen im In- und Ausland bis zum Betrag von EUR 50,-- pro Einzeltransaktion, kontaktlos und bargeldlos zu bezahlen. Aus Sicherheitsgründen ist die Summe der Beträge, die mit direkt aufeinander folgenden Kleinbetragszahlungen ohne Eingabe des persönlichen Codes bezahlt werden können, auf insgesamt EUR 150,-- beschränkt. Nach Erreichen dieser Beschränkung muss der Karteninhaber eine Zahlung oder Bargeldbehebung mit persönlichem Code durchführen, um weitere Kleinbetragszahlungen freizuschalten.
- Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen, die diese im Internet anbieten, bargeldlos zu bezahlen. Der Zahlungsvorgang wird durch den Karteninhaber durch Eingabe der 16-stelligen Kartenummer, dem Kartenablaufdatum und der 3-stelligen Prüzfziffer angewiesen. Aus Sicherheitsgründen kann zusätzlich eine Autorisierung mittels Mastercard Identity Check erforderlich sein. Voraussetzung ist ein gültiger Zugang zum Internetbanking „George“ mit s Identity oder cardTAN.

Mit der Bezugskarte kann der Karteninhaber gegenüber Dritten nachweisen, ob er eine bestimmte, dem Dritten gegenüber relevante Altersgrenze überschritten hat. Die diesbezügliche Bestätigung des Kreditinstitutes wird anhand der vom Karteninhaber

dem Dritten - persönlich oder an technischen Einrichtungen - zu diesem Zweck präsentierten Bezugskarte elektronisch eingeholt.

b. Kreditkarten

Mittels einer Kreditkarte ist der Karteninhaber berechtigt, nach Eingabe des persönlichen Codes – auch PIN (Persönliche Identifizierungsnummer) genannt – oder gegen Abgabe seiner Unterschrift innerhalb des vereinbarten Einkaufsrahmens oder durch kontaktloses Vorbeiziehen der Karte an einem Zahlungsterminal,

- an Kassen, die mit dem auf der Kreditkarte angeführten Symbol gekennzeichnet sind, Lieferungen und Leistungen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen (im Folgenden "Vertragsunternehmen") im In- und Ausland bargeldlos zu bezahlen.;
- bei den angeschlossenen Vertragsunternehmen ohne Vorlage der Kreditkarte und ohne Barzahlung deren Leistungen im Rahmen des Fernabsatzes über schriftliche oder telefonische Bestellungen zu beziehen, falls dies das jeweilige Vertragsunternehmen ermöglicht. Dies gilt auch für den Abschluss von Rechtsgeschäften im Internet oder unter Zuhilfenahme eines mobilen Endgeräts (E-Commerce, M-Commerce);
- bei Geldausgabeautomaten im In- und Ausland mit der Kreditkarte und dem persönlichen Code Bargeld zu beziehen, sofern dies vom jeweiligen Kreditkartensystem unterstützt wird.

c. Internetbanking

Mittels Internetbanking Produkten ist es dem Kunden möglich,

- rechtsgeschäftliche Erklärungen durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale und der gewählten Freigabemethode abzugeben;
- Überweisungen und Lastschriften von Zahlungskonten, bei denen der Kunde Kontoinhaber oder Zeichnungsberechtigter ist, durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale und der gewählten Freigabemethode zu beauftragen;
- Kontoabfragen zu tätigen bzw. Kontoauszüge zu erstellen.

2.b.iii. Überweisungsgeschäft (auch in Form von Daueraufträgen)

Überweisungsaufträge erfolgen in Form einer so genannten SEPA-Überweisung. Die SEPA-Überweisung ist das einheitliche europäische Zahlungsverkehrsprodukt für Inlands- sowie grenzüberschreitende Euro-Überweisungen im gesamten SEPA-Raum (**S**ingle **E**uro **P**ayments **A**rea).

Zur Erteilung von Überweisungsaufträgen zu Gunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb Österreichs und anderen Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (im Folgenden EWR) geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen IBAN (International Bank Account Number) zu bezeichnen.

Bei Überweisungsaufträgen zu Gunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister außerhalb des EWR geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit der IBAN oder Kontonummer des Empfängers und dem BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers sowie dem Namen des Empfängers zu bezeichnen.

Die Angaben zu IBAN und BIC bzw. Kontonummer und Name/Bankleitzahl/BIC des Kreditinstitutes des Empfängers stellen den Kundenidentifikator des Empfängers dar, anhand dessen der Überweisungsauftrag ausgeführt wird. Macht der Kunde darüber hinausgehende Angaben zum Empfänger wie insbesondere den Namen des Empfängers (innerhalb des EWR), sind diese nicht Teil des Kundenidentifikators, dienen daher lediglich zu Dokumentationszwecken und bleiben bei Ausführung der Überweisung seitens des Kreditinstitutes unbeachtet.

Der im Überweisungsauftrag angegebene Verwendungszweck ist für das Kreditinstitut in jedem Fall unbeachtlich. Die Übernahme eines Überweisungsauftrages durch das Kreditinstitut begründet allein noch keinerlei Rechte eines Dritten gegenüber dem Kreditinstitut.

Überweisungsaufträge können vom Kunden schriftlich, mit der Debitkarte nach Eingabe des persönlichen Codes oder im Internetbanking durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale und der gewählten Freigabemethode erteilt werden.

Das Kreditinstitut ist nur dann zur Durchführung eines Überweisungsauftrags verpflichtet, wenn dafür auf dem Konto des Kunden vollständige Deckung (Guthaben, eingeräumter Rahmen) vorhanden ist.

V. Sorgfaltspflichten bei Zahlungsinstrumenten und Sperre von Zahlungsinstrumenten

1. Sorgfaltspflichten des Kunden bei Zahlungsinstrumenten und personalisierten Sicherheitsmerkmalen

1.a. Debitkarte und Kreditkarte

Der Kunde hat nach Erhalt und bei der Nutzung einer Debitkarte oder Kreditkarte als Zahlungsinstrument alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die personalisierten Sicherheitsmerkmale (insbesondere persönlicher Code) und das Zahlungsinstrument vor unbefugtem Zugriff zu schützen (eine genaue Beschreibung der Zahlungsinstrumente und der personalisierten Sicherheitsmerkmale ist unter Kapitel IV, Punkt 2.b.ii. zu finden).

Der Kunde ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, das Zahlungsinstrument sorgfältig zu verwahren. Eine Weitergabe des Zahlungsinstruments an dritte Personen ist nicht zulässig.

Die personalisierten Sicherheitsmerkmale sind geheim

zu halten. Diese dürfen nicht auf dem Zahlungsinstrument notiert werden. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale dürfen niemandem, insbesondere auch nicht Angehörigen, Mitarbeitern des Kreditinstitutes, anderen Kontoinhabern oder anderen Karteninhabern bekannt gegeben werden. Bei der Verwendung der personalisierten Sicherheitsmerkmale ist darauf zu achten, dass diese nicht von Dritten ausgespäht werden.

1.b. Internetbanking

Der Kunde hat bei der Nutzung des Internetbanking als Zahlungsinstrument alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, die personalisierten Sicherheitsmerkmale (insbesondere Passwort, Code, TAC, TAN, s Identity) vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

Vom Kunden beauftragte Zahlungsauslösedienstleister und Kontoinformationsdienstleister gelten nicht als „Unbefugte“ im Sinne dieser Bestimmung.

2. Sperre von Zahlungsinstrumenten

2.a. Sperre durch das Kreditinstitut

Das Kreditinstitut ist berechtigt, Zahlungsinstrumente, die es an den Kunden ausgegeben hat, zu sperren wenn:

- a) objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstruments dies rechtfertigen;
- b) der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstruments besteht; oder
- c) im Fall eines Zahlungsinstrumentes mit einer Kreditlinie ein beträchtlich erhöhtes Risiko besteht, dass der Zahler seiner Zahlungspflicht nicht nachkommen kann. Ein solches beträchtlich erhöhtes Risiko liegt insbesondere vor, wenn der Kunde seinen Zahlungspflichten im Zusammenhang mit einer mit dem Zahlungsinstrument verbundenen Kreditlinie (Überschreitung oder Überziehung) nicht nachgekommen ist und

- entweder die Erfüllung dieser Zahlungspflichten auf Grund einer Verschlechterung oder Gefährdung der Vermögensverhältnisse des Kunden oder eines Mitverpflichteten gefährdet ist,

- oder beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit eingetreten ist oder diese unmittelbar droht.

Das Kreditinstitut wird den Kunden von einer solchen Sperre und deren Gründen, sowie von der Sperre des Zugriffs durch einen Kontoinformationsdienstleister bzw. Zahlungsauslösedienstleister auf ein Zahlungskonto des Kunden und über die Gründe für diese Sperre in der mit dem Kunden vereinbarten Kommunikationsform möglichst vor, spätestens aber unverzüglich nach der Sperre informieren.

Die Informationspflicht besteht nicht, soweit eine Bekanntgabe der Sperre oder der Gründe für die Sperre eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung verletzen bzw. österreichischen oder

gemeinschaftsrechtlichen Rechtsnormen oder objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen würde.

2.b. Sperre durch den Kunden

Den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung des Zahlungsinstrumentes hat der Kunde unverzüglich, sobald er davon Kenntnis hat, der Erste Bank oder der Sparkasse bei der kontoführenden Stelle, über die Sperrhotline oder Internetbanking anzuzeigen.

VI. Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen

1. Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen

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 Zahlungsinstrumentes zugestimmt hat. Gerichtliche oder behördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen.

Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden, bis

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

Der Kunde kann vom Kreditinstitut die Erstattung des seinem Konto aufgrund eines von ihm erteilten SEPA Lastschriftmandates 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. Bei SEPA-Firmenlastschriften besteht dieses Recht nicht.

War die zulasten des Kontos des Kunden ausgeführte SEPA-Lastschrift bzw. SEPA Firmenlastschrift vom Kunden nicht autorisiert, kann der Kunde, der Verbraucher ist, die Erstattung des belasteten Betrages binnen dreizehn Monaten ab der Belastung und der Kunde, der Unternehmer ist, binnen dreier Monate ab der Belastung verlangen. Die Frist wird jeweils nur ausgelöst, wenn das Kreditinstitut dem Kunden die Information nach Z 38 (9) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt hat.

SEPA-Lastschriften und SEPA-Firmenlastschriften (B2B) können vom Kunden spätestens bis zum Ende des Geschäftstages vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden.

Das Kreditinstitut kann die Ausführung eines

- autorisierten Zahlungsauftrags nur ablehnen, wenn
- dieser nicht alle im Girokontovertrag und den Bedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere, wenn die erforderlichen Angaben fehlen oder es an der notwendigen Deckung durch Kontoguthaben oder offene Kreditlinie fehlt); 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.

Im Fall der Ablehnung der Ausführung eines Zahlungsauftrages wird das Kreditinstitut den Kunden in der mit dem Kunden vereinbarten Form so rasch wie möglich, jedenfalls aber innerhalb der in Z 39 (3) und (4) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Fristen, über die Ablehnung informieren.

2. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

Die nachstehenden Ausführungen finden keine Anwendung auf Echtzeit-Überweisungen (siehe Punkt 3a).

Ein Zahlungsauftrag ist bei dem Kreditinstitut noch am selben Tag eingegangen, wenn der Auftrag bei dem Kreditinstitut an einem Geschäftstag bis zu den aus der nachstehenden Aufstellung/Beilage ersichtlichen Zeitpunkten einlangt. Langt ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder nach den nachstehend genannten Uhrzeiten ein, so ist dieser erst am nächsten Geschäftstag eingegangen.

Weg der Auftragserteilung	spätester Eingangszeitpunkt
beleghafte Auftragserteilung Zahlungen Inland, EWR, für San Marino, Jersey, Guernsey, Isle of Man, Monaco, Schweiz, Großbritannien und Nordirland, Gibraltar in EURO	Innerhalb der Öffnungszeit der jeweiligen Filiale
elektronische Auftragserteilung (Internetbanking) Zahlungen Inland EWR, für San Marino, Jersey, Guernsey, Isle of Man, Monaco, Schweiz, Großbritannien und Nordirland, Gibraltar in EURO	19.00 Uhr
sonstiger Auslands- Zahlungsverkehr beleghafte Auftragserteilung, Konvertierung in fremde Währung erforderlich	Innerhalb der Öffnungszeit der jeweiligen Filiale
sonstiger Auslands- Zahlungsverkehr beleghafte Auftragserteilung, keine Konvertierung erforderlich	Innerhalb der Öffnungszeit der jeweiligen Filiale
sonstiger Auslands- Zahlungsverkehr elektronische Auftragserteilung (Internetbanking), Konvertierung in fremde Währung erforderlich	11.00 Uhr

sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr elektronische Auftragserteilung (Internetbanking), keine Konvertierung erforderlich	14.45 Uhr
elektronische Einreichung von Lastschriften (Internetbanking)	19.00 Uhr

Geschäftstage des Kreditinstitutes sind Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage, der 24. Dezember und der Karfreitag.

3. Durchführung und Dauer von Zahlungsaufträgen

Das Kreditinstitut stellt sicher, dass nach dem Eingangszeitpunkt der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorganges ist, spätestens am Ende des folgenden Geschäftstages (bei in Papierform ausgelösten Zahlungsvorgängen am Ende des zweitfolgenden Geschäftstages), beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers einlangt.

Dieser Absatz findet auf folgende Zahlungsvorgänge Anwendung:

- Zahlungsvorgänge in Euro innerhalb des EWR,
- 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 Zahlungsvorgänge innerhalb des EWR, die nicht auf Euro, sondern auf eine andere Währung eines EWR-Vertragsstaats lauten, beträgt die Ausführungsfrist maximal 4 Geschäftstage.

Bei Zahlungsaufträgen zugunsten von Empfängerkonten, die bei Kreditinstituten außerhalb des EWR geführt werden, oder bei Zahlungsaufträgen in anderen Währungen als Euro oder einer Währung eines EWR-Vertragsstaats ist das Kreditinstitut verpflichtet, für die raschest mögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrags Sorge zu tragen und hierfür – sofern vom Kunden nicht vorgegeben – geeignete weitere Kreditinstitute einzuschalten.

3.a. Echtzeit-Überweisung (SEPA)

3.a.1. Wesentliche Merkmale

Der Kunde kann das Kreditinstitut beauftragen, durch eine Echtzeit-Überweisung einen Geldbetrag in Euro innerhalb des einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraums (Single Euro Payments Area, SEPA) an den Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers rechtzeitig gemäß 3.a.5. zu übermitteln, sofern dieser solche Zahlungen auf der Basis des „SEPA INSTANT CREDIT TRANSFER (SCT INST)“ Abkommens annimmt und über das vom Kreditinstitut genutzte Zahlungssystem erreichbar ist. Sofern diese Voraussetzungen erfüllt sind, wird dem Kunden die Möglichkeit gegeben, die Überweisung als Echtzeit-Überweisung zu beauftragen.

Der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers ist bei Durchführung einer Echtzeit-Überweisung gegenüber

dem Zahlungsempfänger verpflichtet, ihm den Zahlungsbetrag innerhalb von maximal 25 Sekunden zur Verfügung zu stellen.

3.a.2. Betragsgrenze

Für Echtzeit-Überweisungen besteht eine Betragsgrenze von EUR 100.000,- je Zahlungsauftrag.

3.a.3. Zugang und Widerruf des Zahlungsauftrags

Das Kreditinstitut unterhält abweichend von Kapitel VI Punkt 2. den für die Ausführung von Echtzeit-Überweisungen erforderlichen Geschäftsbetrieb für die vereinbarten elektronischen Zugangswege (z. B. Internetbanking) ganztägig an allen Kalendertagen eines Jahres. Mit dem Zugang des Zahlungsauftrages beim Kreditinstitut kann der Kunde diesen nicht mehr widerrufen.

3.a.4. Autorisierung, Widerruf und Ablehnung

Im Verhältnis zwischen Kreditinstitut und Kunde kommt Punkt VI.1. zur Anwendung.

3.a.5. Ausführungsfrist

Das Kreditinstitut ist verpflichtet sicherzustellen, dass der Geldbetrag einer Echtzeit-Überweisung nach erfolgreicher Prüfung der Ausführungsvoraussetzungen innerhalb von maximal 25 Sekunden bei dem Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingeht.

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

Das Kreditinstitut haftet gegenüber seinen Kunden bei Zahlungsaufträgen in Euro oder der Währung eines EWR-Vertragsstaats zugunsten eines im EWR geführten Empfängerkontos für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorgangs bis zum Eingang des Betrags beim Kreditinstitut des Empfängers.

Ab dem Eingang des Betrags haftet das Kreditinstitut des Zahlungsempfängers diesem gegenüber für die ordnungsgemäße weitere Ausführung des Zahlungsvorgangs.

Wird ein Zahlungsauftrag vom Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelöst, haftet dessen Kreditinstitut gegenüber dem Zahlungsempfänger

- für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrags an das Kreditinstitut des Zahlers und
- für die Bearbeitung des Zahlungsvorgangs entsprechend seinen Pflichten betreffend Wertstellung und Verfügbarkeit.

5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Das Kreditinstitut wird dem Kunden unmittelbar nach Durchführung einer Zahlungstransaktion auf dem mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Kommunikationsweg nachfolgende Informationen je nach Vereinbarung in der Filiale zur Abholung oder zum Abruf über das Internetbanking oder den Kontoauszugsdrucker

bereithalten oder per Post zusenden:

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorgangs 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 den dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegten Wechselkurs
- das Wertstellungsdatum der Belastung oder das Datum des Eingangs des Zahlungsauftrags

Des Weiteren wird das Kreditinstitut auf dem gleichen Weg eine Aufstellung der im Vormonat für die Abwicklung von Zahlungstransaktionen anfallenden Entgelte oder die vom Kunden zu entrichtenden Zinsen dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung stellen. Diese Informationen werden dem Kunden sowohl als Auftraggeber als auch als Zahlungsempfänger zur Verfügung gestellt.

VII. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen

1. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

1.a. Berichtigung der Kontobelastung

Wurde ein Zahlungsauftrag zulasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird das Kreditinstitut unverzüglich 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 der Belastung rückgängig machen. 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 dreizehn Monate nach dem Tag der Belastung. Unabhängig von diesem Berichtigungsanspruch des Kunden sind im Einzelfall auch aufgrund anderer Rechtsgrundlage basierende Ansprüche gegenüber dem Kreditinstitut möglich.

1.b. Haftung des Kunden

Beruhend vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der Nutzung eines verlorenen oder gestohlenen Zahlungsinstruments oder auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde dem Kreditinstitut zum Ersatz des gesamten daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Schaden

- in betrügerischer Absicht oder
- durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der ihn im Zusammenhang mit dem Zahlungsinstrument und den personalisierten Sicherheitsmerkmalen treffenden Pflichten herbeigeführt hat.

Hat der Kunde diese Pflichten nur leicht fahrlässig verletzt, so ist die Haftung des Kunden für den Schaden auf den Betrag von EUR 50,- beschränkt.

Der Kunde haftet nicht:

- wenn der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments für ihn vor einer Zahlung nicht bemerkbar war oder der Verlust des Zahlungsinstruments durch dem Kreditinstitut zuzurechnende Handlungen oder Unterlassungen verursacht wurde.
- für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an das Kreditinstitut, ein bestimmtes Zahlungsinstrument zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstruments veranlasst werden; es sei denn, der Kunde hat in betrügerischer Absicht gehandelt.
- für Zahlungsvorgänge, bei welchen die Anzeige des Verlusts, Diebstahls oder der missbräuchlichen Verwendung des Zahlungsinstruments aus von dem Kreditinstitut zu vertretenden Gründen für den Kunden nicht möglich gewesen ist; es sei denn, der Kunde hat in betrügerischer Absicht gehandelt.
- für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge, bei welchen das Kreditinstitut keine starke Kundenauthentifizierung verlangt hat; es sei denn, der Kunde hat in betrügerischer Absicht gehandelt.

Wenn der Kunde den Schaden weder in betrügerischer Absicht noch durch vorsätzliche Verletzung einer Pflicht herbeigeführt hat, sind bei einer allfälligen Schadensteilung zwischen dem Kunden und dem Kreditinstitut insbesondere die Art der personalisierten Sicherheitsmerkmale sowie die besonderen Umstände, unter denen der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments stattgefunden hat, zu berücksichtigen.

2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs

Der Kunde kann vom Kreditinstitut die Erstattung des seinem Konto aufgrund eines von ihm erteilten SEPA-Lastschriftmandates 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.

Bei SEPA-Firmenlastschriften besteht dieses Recht nicht.

VIII. Beschwerden

Das Kreditinstitut ist stets bemüht, die Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäfts 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 des Kreditinstitutes/die Ombudsstelle des Kreditinstitutes 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 befassen.

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