

**Kundeninformation über Zahlungsdienstleistungen der
Bankhaus Schelhammer & Schatterera AG**
(Fassung 2009)

Die hier gemachten Angaben sollen den Verbraucherkunden über Umstände, die für ihn im Zusammenhang mit den vom Bankhaus angebotenen Zahlungsdienstleistungen wesentlich sein können, informieren, ersetzen aber nicht die vertraglichen Vereinbarungen.

I. Über das Bankhaus

1. Allgemeine Daten

**Bankhaus
Schelhammer & Schatterera
Aktiengesellschaft**

Aktiengesellschaft mit Sitz in Wien

registriert beim Firmenbuch des Handelsgerichtes Wien unter FN 58248i
registriert im Datenschutzregister unter DVR 0060011
UID-Nr. ATU 15359403
OeNB-Identnummer 1453750

Bankleitzahl 19190
Swift BSSWATWW
Gerichtsstand Wien

Internet: www.schelhammer.at
E-Mail: bank.office@schelhammer.at

Mitglied der Einlagensicherung der Banken und Bankiers Gesellschaft m.b.H.
1010 Wien, Börsegasse 11

Mitglied der Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft
1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63

Sperrhotline:

für Maestrokarten: 0800 204 88 00
+43 1 204 88 00 (aus dem Ausland)
für PayLife-Kreditkarten (Mastercard/Visa) : +43 1 717 01 4500

Online-Banking Hotline:

Telefon Nr. +43 (1) 534 34 2054
E-Mail: online-banking@schelhammer.at

Mo-Di	8:00 – 16:30	Do	8:00 – 17:30
Mi	8:00 – 16:15	Fr	8:00 – 15:00

2. Zentrale

1010 Wien, Goldschmiedgasse 3

Telefon Nr. +43 (1) 534 34 0
Telefax Nr. +43 (1) 534 34 8065

Öffnungszeiten:

Montag – Mittwoch	8.00 - 15.00 Uhr
Donnerstag	8.00 - 17.30 Uhr
Freitag	8.00 - 15.00 Uhr

3. Filiale

1140 Wien, Hadikgasse

Telefon Nr. +43 (1) 534 34 4900

Telefax Nr. +43 (1) 534 34 4950

Öffnungszeiten:

Montag – Mittwoch	8.00 - 13.00 Uhr und 14.00 - 15.30 Uhr
Donnerstag	8.00 - 13.00 Uhr und 14.00 - 17.30 Uhr
Freitag	8.00 - 13.00 Uhr und 14.00 - 15.00 Uhr

4. Konzession

Dem Bankhaus wurde von der österreichischen Finanzmarktaufsicht, 1090 Wien, Otto-Wagner-Platz 5, eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen erteilt, welche auch zu Zahlungsdienstleistungen für seine Kunden berechtigt.

II. Girokontovertrag und Kosten

1. Girokontovertrag

Anlässlich der Eröffnung der Geschäftsbeziehung erhält jeder Kunde unter anderem die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bankhaus Schelhammer & Schattera AG (AGB), die Grundlage der ganzen Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und dem Bankhaus bildet.

Vor Eröffnung eines Girokontos erhält der Kunde

- die „Kundeninformation über Zahlungsdienstleistungen der Bankhaus Schelhammer & Schattera AG“
- eine Gleichschrift des Girokontovertrages sowie
- sonstige Bedingungen (Kredit- Bezugskartenbedingungen, Bedingungen für Electronic Banking, u.a.), die er mit dem Bankhaus bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen zu vereinbaren hat.

Alle vorgenannten Bedingungen sind – sofern zwischen dem Bankhaus und Kunden vereinbart - Teil des Girokontovertrags und bilden zusammen mit den zu den Zahlungsdienstleistungen getroffenen Vereinbarungen die Grundlage für die vom Bankhaus zu erbringenden Zahlungsdienstleistungen.

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Girokontovertrags die neuerliche kostenlose Vorlage dieser „Kundeninformation über Zahlungsdienstleistungen der Bankhaus Schelhammer & Schattera AG“ und der sonstigen Bedingungen verlangen. Mangels anderer Vereinbarung erfolgt diese neuerliche Vorlage in Papierform.

2. Änderungen des Girokontovertrags und der Bedingungen

Das Bankhaus wird dem Kunden Änderungen des Girokontovertrages, der sonstigen Bedingungen oder den zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen getroffenen Vereinbarungen spätestens zwei Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung mitteilen. Der Kunde hat die Möglichkeit, der mitgeteilten Änderung innerhalb der genannten Frist von 2 Monaten zu widersprechen.

Darauf und auf das Recht des Kunden, den Vertrag vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen, wird das Bankhaus den Kunden anlässlich der Änderungsmitteilung hinweisen. Die vereinbarte Anpassung von Entgelten gemäß den im Aushang veröffentlichten Regeln unterliegt nicht dieser Vorgangsweise.

3. Laufzeit und Kündigung

Der Girokontovertrag und die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen erforderlichen Vereinbarungen werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde kann den Girokontovertrag und die Vereinbarungen zu Zahlungsdienstleistungen jederzeit zum Ende eines Monats kostenlos kündigen. Erfolgt die Kündigung durch den Kunden am letzten Geschäftstag eines Monats, so wird die Kündigung am letzten Geschäftstag des folgenden Monats wirksam.

Das Bankhaus muss bei einer ordentlichen Kündigung eine Kündigungsfrist von 2 Monaten beachten.

4. Entgelte und Kosten

Aus dem Entgeltverzeichnis, das dem Kunden zusammen mit dieser „Kundeninformationen über Zahlungsdienstleistungen der Bankhaus Schelhammer & Schattera AG“ ausgehändigt wird und das mangels anderer Vereinbarung auch Teil des Girokontovertrags wird, sind die Entgelte ersichtlich, die das Bankhaus für die Kontoführung und die vom Girokontovertrag erfassten Zahlungsdienstleistungen in Rechnung stellt. Das Entgeltverzeichnis enthält auch die Entgelte für die Mitteilung über die Ablehnung eines Zahlungsauftrags, für die Beachtung eines Widerrufs nach Eintritt der Unwiderruflichkeit und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines wegen fehlerhafter Kundenidentifikatoren fehlgeleiteten Überweisungsbetrags.

Das Entgeltverzeichnis kann dem Schalteraushang oder dem Internet unter www.schelhammer.at entnommen werden. Die vereinbarten Entgelte werden entsprechend der veröffentlichten Anpassungsbestimmungen angepasst. Daneben ist eine Änderung der Zinssätze mit Zustimmung des Kunden wie in Punkt 2. beschrieben möglich.

Neben den im Entgeltverzeichnis ausgewiesenen Entgelten des Bankhauses fallen unter Umständen noch Barauslagen an, die das Bankhaus in Ausführung der Kundenaufträge an Dritte zu bezahlen hat. Auch diese Barauslagen bzw. fremden Spesen sind vom Kunden zu tragen.

5. Fremdwährungstransaktionen

Ist es im Rahmen einer vom Bankhaus zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch das Bankhaus anhand des im Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktkonformen Devisenkurses, den das Bankhaus seinen Kunden allgemein in Rechnung stellt.

Diese Kurse werden im Schalteraushang oder im Internet unter www.schelhammer.at bekannt gegeben und werden täglich um 13.00 Uhr aktualisiert. Die anlässlich dieses Vorganges anfallenden weiteren Entgelte des Bankhauses sind dem Entgeltverzeichnis zu entnehmen.

6. Zinsen

Die für Guthaben und Debetsalden des Girokontos vereinbarten Zinssätze sind dem Entgeltverzeichnis bzw. dem Schalteraushang oder dem Internet unter www.schelhammer.at zu entnehmen. Soweit es sich um variable Zinsen handelt, erfolgt die Zinsanpassung anhand der im Girokontovertrag vereinbarten Zinsanpassungsklausel. Daneben ist eine Änderung der Zinssätze mit Zustimmung des Kunden wie in Punkt 2. beschrieben möglich.

III . Kommunikation mit dem Bankhaus

1. Sprache

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

2. Kommunikationsmöglichkeiten

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

3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen dem Bankhaus und seinen Kunden werden – soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde - schriftlich, insbesondere über die Kontoauszüge, abgewickelt.

Kontoauszüge werden grundsätzlich anlässlich jeder Kontobewegung erstellt und per Post an die dem Bankhaus bekannte Zustelladresse des Kunden übermittelt.

Abweichende Vereinbarungen bezüglich Auszugserstellung und Zustellung, z.B.

- andere Periodizität der Auszugserstellung,
 - Zurverfügungstellung der Auszüge zur Abholung an der Kassa,
 - Downloadbarer Online-Kontoauszug,
- müssen gesondert schriftlich zwischen Kunde und Bankhaus vereinbart werden.

Der Kunde nimmt bei solchen abweichenden Vereinbarungen ausdrücklich zur Kenntnis, dass ab Inkrafttreten alle Verständigung, insbesondere über

- Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen,
- Änderungen des Entgeltauschanges,
- Zinssatzänderungen,
- die Nichtdurchführung von Zahlungsaufträgen,

die grundsätzlich automatisch über den Kontoauszug erfolgen, nur mehr entsprechend der neuen Vereinbarung für den Kunden bereit gestellt werden.

Der Kunde bestätigt, dass er sich bewusst ist, dass er selbst dafür verantwortlich ist, sich die ihm zur Verfügung gestellten Belege abzuholen, und dass, im Falle der nicht zeitgerechten Abholung bzw. einer längeren Periodizität der Erstellung,

- ihm wichtige Informationen entgehen könnten
- er wichtige Fristen versäumen könnte,
- ihm dadurch Schäden entstehen könnten, für die die Bankhaus Schelhammer & Schattera AG jede Haftung ablehnt.

Für die Autorisierung von Zahlungsaufträgen sowie für Anzeigen und Informationen im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen wird die für die jeweilige Zahlungsdienstleistung vereinbarte Form der Kommunikation verwendet. Dafür kommen neben der schriftlichen Kommunikation – sofern der Kunde über die dafür erforderliche technische Ausstattung wie Computer und Fernmeldeanschluss verfügt - insbesondere in Betracht:

- Electronic Banking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere PIN und TAN, elektronische Signatur)
- Telefax und Telefon unter Nennung des für diesen Zweck vereinbarten Lösungsworts •E-Mail (nur aufgrund besonderer Vereinbarung)
- sonstige elektronische Datenübermittlung, Datenträger, Mailbox im Electronic Banking unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen.

IV. Dienstleistungen des Bankhauses im Zahlungsverkehr

A) Angebotene Dienstleistungen allgemein

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet das Bankhaus folgende Dienstleistungen an:

- 1) Führung von **Zahlungskonten („Girokonten“)** einschließlich der Abwicklung von Ein- und Auszahlungen zu diesen Konten. Ein Girokonto ermöglicht die Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr. Es ist die Drehscheibe für die meisten Geldangelegenheiten. Das Girokonto dient dem Zahlungsverkehr und nicht der Anlage. Auf ihm werden täglich fällige Gelder verrechnet. Auf dem Girokonto werden alle Eingänge zu Gunsten und alle Ausgänge zu Lasten des Kontoinhabers gebucht. Aufgrund dieser kontinuierlichen Aufzeichnung und Saldierung der Kontobewegungen werden die Gelder auf einem Girokonto auch Einlagen in laufender Rechnung genannt.
- 2) Abwicklung des **Zahlungsverkehrs**, insbesondere in Form von
 - Überweisungen (auch in Form von Daueraufträgen) Eine Überweisung ist die bargeldlose Übertragung eines bestimmten Betrages von einem Konto auf ein anderes Konto beim gleichen oder bei einem anderen Kreditinstitut. Der Auftrag für die Überweisung kann in den mit dem Kreditinstitut vereinbarten Formen erfolgen. Der Auftraggeber muss den Auftrag autorisieren (Unterschriftsleistung entsprechend der Zeichnungsberechtigungen, Eingabe von Identifikationsmerkmalen wie PIN und/oder TAN) und für Kontodeckung sorgen. Diese Überweisungen können normal oder dringend beauftragt werden, wobei eine Dringenddurchführung eine beschleunigte und taggleiche Durchführung auf einer Expressschiene bis zum Konto des Begünstigten garantiert. Die Überweisung kann es in unterschiedlichen Ausprägungen geben (EU-Überweisung, Überweisungsauftrag, Zahlschein, Eurotransfer, Auslandsüberweisung, SEPA-Überweisung, etc.).

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

Ein *Dauerauftrag* ist ein einmaliger schriftlicher oder elektronischer Auftrag des Kontoinhabers oder Zeichnungsberechtigten an seine Bank, Zahlungen gleicher Betragshöhe in regelmäßigen Zeitabständen an denselben Empfänger zu leisten. Ein Dauerauftrag kann bis auf Widerruf gültig sein oder vom Kunden zeitlich befristet werden.

- Lastschriften auf Grundlage von **Lastschriftaufträgen**
Lastschriften dienen dem Einzug wiederholt anfallender Geldforderungen unterschiedlicher Betragshöhe durch den Zahlungsempfänger über ein Konto des Zahlungspflichtigen. Der Zahlungspflichtige erteilt direkt seiner Bank den Auftrag Abbuchungen im Auftrag des Zahlungsempfängers durchzuführen, sobald diese Abbuchungen vom Zahlungsempfänger zur Durchführung eingereicht werden.
- Einzüge auf Grundlage von **Einzugsermächtigungen**
Einzugsermächtigungen dienen dem Einzug wiederholt anfallender Geldforderungen unterschiedlicher Betragshöhe durch den Zahlungsempfänger über ein Konto des Zahlungspflichtigen. Der Zahlungspflichtige erteilt dem Zahlungsempfänger die Ermächtigung von seinem Konto abzubuchen und wird von diesem zeitgerecht vor Durchführung informiert. Die Bank des Zahlungspflichtigen erhält keinen Auftrag vom Zahlungspflichtigen, sondern führt nur den Einzug durch, sobald er vom Zahlungsempfänger über dessen Bank angeliefert wird.

SEPA Direct Debit ist die neue europäische Einzugsermächtigung.

- **Zahlungskartengeschäft**
Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Zahlungskarte (Bezugs- oder Kreditkarte).

B) Sperre von Zahlungsinstrumenten

1) Sperre durch das Bankhaus

Das Bankhaus kann ein Zahlungsinstrument sperren, wenn

- objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstrumentes dies rechtfertigen ;
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstrumentes besteht; oder
- wenn im Fall eines Zahlungsinstrumentes mit einer Kreditlinie ein beträchtlich erhöhtes Risiko besteht, dass der Kunde seiner Zahlungspflicht nicht nachkommt.

Das Bankhaus wird den Kunden möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre davon unterrichten. Diese Unterrichtung kann jedoch unterbleiben, wenn sie objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderläuft oder eine gerichtliche oder behördliche Anordnung verletzen würde. Der Kunde hat bei der Nutzung eines Zahlungsinstrumentes die Bedingungen für dessen Ausgabe und Nutzung einzuhalten.

2) Sperre durch den Kunden

Den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstrumentes hat der Kunde unverzüglich, sobald er davon Kenntnis erlangt, dem Bankhaus anzuzeigen. Das kann jederzeit telefonisch über die dafür eingerichtete Sperrhotline für Karten und Electronic Banking erfolgen, deren Nummer dem Punkt I 1 zu entnehmen ist. Anzugeben ist dabei die Nummer des Kontos, zu dem das Zahlungsinstrument ausgegeben wurde. Kann der Kunde nicht zusätzlich die Nummer der zu sperrenden Karte bzw. die zu sperrende Verfügernummer angeben, so werden alle zu seinem Konto ausgegebenen Karten bzw. alle zu seinem Konto vorgemerkten Verfügungen gesperrt.

Bei ELBA hat der Kunde auch die Möglichkeit, seinen ELBA-Zugang selbst zu sperren durch

- mehr als drei PIN-Eingabe-Fehlversuchen
- mehr als drei TAN oder Extracode-Eingabe-Fehlversuchen
- mehr als drei Fehlversuche bei Eingabe der mobilen TAN.

V. Besondere Zahlungsinstrumente

A. Beschreibung der Zahlungsinstrumente und Sorgfaltspflichten des Kunden

1. Maestrokarte

a. Beschreibung des Zahlungsinstruments

Die Maestrokarte ermöglicht dem Kunden je nach dem mit ihm individuell vereinbarten Limit und unter Voraussetzung einer entsprechenden Kontodeckung:

- Behebungen an in- und ausländischen Bankomaten und Geldausgabeautomaten
- Bezahlung an in- und ausländischen Bankomat-Kassen (POS, MAESTRO)
- Zahlen mit der e-Geldfunktion QUICK nach erfolgter Dotierung

Zahlungsvorgänge mittels Bezugskarten werden dem Konto einzeln ohne Zahlungsziel angelastet.

b. Sorgfaltspflichten des Kunden

Der Kunde ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, die Bezugskarte sorgfältig zu verwahren. Nicht sorgfältig ist insbesondere die Aufbewahrung der Bezugskarte in einem abgestellten Fahrzeug. Eine Weitergabe der Bezugskarte an dritte Personen ist nicht zulässig.

Der persönliche Code ist geheim zu halten. Er darf nicht, insbesondere nicht auf der Maestrokarte, notiert werden. Der persönliche Code darf niemandem, insbesondere auch nicht Angehörigen, Mitarbeitern des Bankhauses, anderen Kontoinhabern oder anderen Karteninhabern bekannt gegeben werden. Bei der Verwendung des persönlichen Codes ist darauf zu achten, dass dieser nicht von Dritten ausgespäht wird.

2. Online-Banking

a. Beschreibung des Zahlungsinstruments

Mit dem ONLINE-BANKING der Bankhaus Schelhammer & Schattera AG können jederzeit via Internet Kontostandabfragen durchgeführt, Überweisungen getätigt (Inland, Ausland, SEPA) und Daueraufträge eingerichtet werden. Des Weiteren können Informationen zum Finanzstatus abgefragt werden. Der Berater hat im Rahmen von Online-Banking mittels sicherer Mailbox die Möglichkeit, Kunden zu kontaktieren und über das umfangreiche Angebot des Bankhauses zu informieren.

Voraussetzung für die Nutzung von Online-Banking: ein Konto oder Depot beim Bankhaus, einen Internetzugang mit einem Browser, der Nachrichten mit 128 Bit verschlüsseln kann. Verfügernummer sowie die persönliche Identifikationsnummer (PIN) werden vom Bankhaus übermittelt.

Das Sicherheitssystem von Online-Banking: Der Zugriff auf Konten erfolgt ausschließlich mit persönlichen Zugangsdaten und geheimen PIN, bzw. mit der digitalen Signatur. Überweisungen und Aufträge können nur mittels mobiler TAN, der digitalen Signatur oder dem iTAN Verfahren vorgenommen werden.

b. Sorgfaltsverpflichtungen des Kunden

Die Identifikationsmerkmale müssen geheim gehalten werden. Es ist sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf die Identifikationsmerkmale haben. Ist die Übermittlung der TAN über einen Mobiltelefonanschluss vereinbart, ist auch sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf die Telefone dieses Mobiltelefonanschlusses haben. Die PIN ist regelmäßig zu ändern, mindestens aber alle 2 Monate. Persönlichen Zugriffs- und Autorisierungsdaten, wie die Login-Daten (PIN) und Geldtransferautorisierungsdaten (TAN) dürfen nur auf der überprüften Online-Banking-Seite des Bankhauses eingegeben werden. Niemals dürfen diese vertraulichen Daten in E-Mails, Formularen oder unbekanntem Internet-Banking-Systemen eingegeben werden.

Bankgeschäfte dürfen niemals über nicht vertrauenswürdige Computer abgewickelt werden. Es sollen nur gepflegte und gewartete Computersysteme verwendet werden - das Betriebssystem sollte jedenfalls in regelmäßigen Abständen mit den neuesten Erweiterungen der Sicherheitssoftware versorgt werden. Gleiches gilt für den Browser. Automatischen Update und Phishing-Filter im Internet-Browser sollen aktiviert werden. Ein aktuelles Virenschutzprogramm mit regelmäßigen automatischen Updates gegen Spyware, Viren und Trojaner soll verwendet werden. Eine Personal Firewall zum Schutz des Computersystems soll aktiviert sein.

Links aus E-Mails oder von anderen Internet-Seiten zum (vermeintlichen) Online-Banking-Portal des Bankhauses darf nicht gefolgt werden. Auch die Verwendung von Bookmarks (Favoriten, Lesezeichen) birgt Gefahrenpotenzial, da diese von Hackern manipuliert werden können.

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

Auf eine sichere, verschlüsselte Verbindung ist zu achten. Diese erkennt man am Schlosssymbol und daran, dass in der Adressleiste des Browsers „https://...“ angezeigt wird. Sollte Verdacht bestehen, dass es sich um eine nicht sichere Verbindung handelt, muss geprüft werden, ob die Verschlüsselung mittels digitalen Sicherheitszertifikats aktiviert ist. Dazu genügt das Anklicken des Schlosssymbols auf dem Browser. Hier kann die Echtheit des Sicherheitszertifikates geprüft werden. Wird in der Adresszeile hingegen lediglich „http://...“ angezeigt, handelt es sich definitiv um keine legitime Online-Banking-Seite des Bankhauses.

Alle eingegebenen Daten sind vor Freigabe auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Vertraulichen Bankinformationen sind an einem sicheren Ort aufzubewahren. Da die Daten auf einem PC ausgespäht werden können, wird von einer Speicherung auf dem PC dringend abgeraten.

Die vertraglichen Vereinbarungen zur Sicherheit sind zu beachten. Sobald der Verdacht auf Betrug entsteht, dürfen keinerlei Daten preisgegeben werden. Verdachtsfälle sollten dem Bankhaus umgehend gemeldet werden. Die Nummern des Bankhauses und der Online-Banking-Hotline sollten im Mobiltelefon gespeichert werden. Bei sicherheitsrelevanten Vorfällen sollte die PIN schnellstmöglich über eine sichere Verbindung geändert werden. Wenn der Verdacht besteht, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis von den Identifikationsmerkmalen haben könnte, hat der Verfüger unverzüglich die für eine Sperre notwendigen Schritte zu setzen.

VI. Erteilung und Durchführung von Zahlungsaufträgen

1. Erteilung, Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen

Bei Erteilung eines Auftrages sind die für die jeweilige Auftragsart erforderlichen Daten anzugeben. Grundsätzlich sind dies als „Kundenidentifikator“ die International Bank Account Number (=IBAN) und der Bank Identifier Code (=BIC) für die Daten des Zahlungsempfängers (bei Empfängerkonten im Inland kann auch weiterhin die Bankleitzahl und Kontonummer verwendet werden). Diese sind Voraussetzung für die automatisierte Verarbeitung von Aufträgen und damit auch für die Anwendbarkeit der günstigeren Standard-Entgeltssätze.

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

Ein Zahlungsauftrag gilt für das Bankhaus nur dann als autorisiert, wenn der Kunde dem jeweiligen Zahlungsvorgang in der mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Form und unter Verwendung eines dafür mit ihm vereinbarten Zahlungsinstruments zugestimmt hat. Gerichtliche oder behördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen.

Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden, bis

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

Lastschriftaufträge und Einzugsermächtigungen können spätestens einen Geschäftstag vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden, Zu den Erstattungsmöglichkeiten nach Kontobelastung siehe Punkt VII.

Das Bankhaus kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrages nur ablehnen, wenn

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

2. Durchführung von Zahlungsaufträgen

Das Bankhaus stellt ab 1.1.2012 sicher, dass der Betrag, der Gegenstand eines Zahlungsvorganges in Euro ist, spätestens einen Geschäftstag nach Eingang des Zahlungsauftrags beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum einlangt; bis zum 1.1.2012 gilt hierfür eine Frist von 3 Geschäftstagen.

Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge werden die eben angeführten Fristen jeweils um einen weiteren Geschäftstag verlängert.

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

3. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

Ein Zahlungsauftrag gilt als beim Bankhaus eingegangen, wenn er

- alle vereinbarten Voraussetzungen erfüllt
- ausreichende Kontodeckung besteht und
- beim Bankhaus an einem Geschäftstag bis zu dem aus der nachstehenden Aufstellung/Beilage ersichtlichen Zeitpunkt einlangt.

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

Beauftragung	Spätester Zeitpunkt des Einlangens
Elektronische Aufträge in EUR oder Fremdwährung mittels Electronic-Banking	15:00
Elektronische Aufträge mittels Online-Banking	Inlandsaufträge in EUR 17:00 Auslandsaufträge in EUR 16:00 Aufträge in Fremdwährung 16:00
Elektronische Aufträge, bei welchen eine Konvertierung in eine andere Währung erforderlich ist	11:00
Beleghafte Aufträge in EUR oder Fremdwährung	Zentrale 15:00, Filiale 13:00
Beleghafte Aufträge, bei welchen eine Konvertierung in fremde Währung erforderlich ist.	Zentrale 11:00, Filiale 11:00

Geschäftstage des Bankhauses im Zahlungsverkehr sind Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage, 24. Dezember und Karfreitag.

4. Haftung für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen

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

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

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

Wird ein Zahlungsvorgang vom Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelöst, haftet dessen Zahlungsdienstleister gegenüber dem Zahlungsempfänger

- für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrages an den Zahlungsdienstleister des Zahlers; und
- für die Bearbeitung des Zahlungsvorganges entsprechend seinen Pflichten betreffend Wertstellung und Verfügbarkeit.

5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Das Bankhaus wird dem Kunden unmittelbar nach Durchführung einer Zahlungstransaktion nachfolgende Informationen zusenden bzw. zur Verfügung stellen:

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

Des weiteren wird das Bankhaus auf dem gleichen Wege eine Aufstellung der im Vormonat für die Abwicklung von Zahlungstransaktionen anfallenden Entgelte dem Kunden zusenden oder ihm zum Abruf oder zur Abholung bereithalten.

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

a. Berichtigung der Kontobelastung

Wurde ein Zahlungsauftrag zu Lasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird das Bankhaus 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 Zahlungsvorganges mit Wertstellung der Belastung rückgängig machen. Der Kunde hat zur Erwirkung dieser Berichtigung das Bankhaus unverzüglich zu unterrichten, sobald er einen von ihm nicht autorisierten Zahlungsvorgang festgestellt hat. Das Recht des Kunden auf Berichtigung endet spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung.

b. Haftung des Kunden

Beruhend vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstrumentes, so ist der Kunde dem Bankhaus zum Ersatz des gesamten ihr daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Eintritt des Schadens

- (i) in betrügerischer Absicht ermöglicht oder
- (ii) durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der ihm im Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung von Zahlungsinstrumenten treffenden Pflichten herbeigeführt hat.

Hat der Kunde diese Pflichten nur leicht fahrlässig verletzt (ist ihm also eine Sorgfaltswidrigkeit unterlaufen, die auch bei einem durchschnittlich sorgfältigen Menschen nicht immer auszuschließen ist), so ist die Haftung des Kunden für den Schaden auf den Betrag von 150 Euro beschränkt. Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen den in (i) angesprochenen Fall) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an das Bankhaus, ein Zahlungsinstrument zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstruments veranlasst werden.

2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs

Der Kunde kann einer Kontobelastung widersprechen und vom Bankhaus innerhalb von 8 Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung des Kontos mit dem betreffenden Betrag die Erstattung des vollständigen, seinem Konto angelasteten Betrags verlangen:

- bei vom Kunden autorisierten Lastschriften, wenn der Kontoinhaber nicht mindestens 4 Wochen vor Abbuchung über die bevorstehende Lastschrift informiert wurde;
- bei vom Kunden erteilten Einzugsermächtigungen ohne Angabe von Gründen.

VIII. Beschwerden

Das Bankhaus ist stets bemüht, die Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen.

Sollte der Kunde dennoch Grund für eine Beschwerde haben, wird das Bankhaus 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 Bankhauses wenden.

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

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