

1 ALLGEMEIN

1.1 TelefonB@nking ist ein spezielles Dienstleistungsprodukt der UniCredit Bank Austria AG (im Folgenden kurz: Bank), durch das ein Kunde als Kontoinhaber oder Zeichnungsberechtigter die Möglichkeit hat, über Telefon Dispositionen vorzunehmen (d.h. Abfragen zu tätigen und die Bank mit der Durchführung von Aufträgen zu Konten zu betrauen). In Erweiterung der Z 11 der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der UniCredit Bank Austria AG“ kann der Kontoinhaber außerdem über TelefonB@nking auch Änderungen seiner Anschrift oder Änderungen der Anschrift einer anderen von ihm namhaft gemachten Empfangsstelle mitteilen.

1.2 Zwischen dem Kunden und der Bank wird die „Vereinbarung zur Teilnahme am TelefonB@nking bzw. OnlineB@nking der Bank Austria“ (im Folgenden kurz: die Vereinbarung) auf unbefristete Dauer abgeschlossen, auf Grund derer der Kunde zur Nutzung von TelefonB@nking berechtigt ist. Der Kunde erhält damit zu allen Konten, bei welchen er Kontoinhaber ist, die TelefonB@nking-Berechtigung. Der Kontoinhaber muss der Erteilung einer TelefonB@nking-Berechtigung an einen Zeichnungsberechtigten schriftlich zustimmen. Bei einem Gemeinschaftskonto müssen alle Kontoinhaber der Erteilung der TelefonB@nking-Berechtigung an einen anderen Kontoinhaber oder an einen Zeichnungsberechtigten schriftlich zustimmen. Bei einem Konto mit kollektivem Zeichnungsrecht ist die TelefonB@nking-Berechtigung auf die Einholung von Kontoinformationen beschränkt.

2 DEFINITIONEN

2.1 Verfügernummer (= Benutzerkennung): Jeder Kunde erhält von der Bank eine einzige, mehrstellige Verfügernummer, anhand derer die Bank einen Kunden zu den zum TelefonB@nking berechtigten Konten zuordnen kann. Die Verfügernummer wird dem Kunden anlässlich der Unterfertigung der Vereinbarung bekannt gegeben. Die Verfügernummer kann vom Kunden nicht geändert werden.

2.2 Geheimzahl (= PIN/persönliche Identifikationsnummer): Die Geheimzahl dient der Legitimierung des Kunden beim TelefonB@nking und ist eine Voraussetzung dafür, dass der Kunde über TelefonB@nking Aufträge erteilen bzw. Daten und Informationen abfragen kann. Die Geheimzahl ist eine fünfstelligen Zahl, die dem Kunden in einem verschlossenen Kuvert entweder anlässlich der Unterfertigung der Vereinbarung persönlich ausgehändigt oder auf seinen ausdrücklichen Wunsch auf dem Postweg zugesandt wird. Bei jedem Anruf im Zuge des

TelefonB@nking muss sich der Kunde mit jeweils zwei vom Bankrechner nach dem Zufallsprinzip ausgewählten und vom Kunden über die Telefontastatur einzugebenden Ziffern dieser fünfstelligen Geheimzahl identifizieren.

Die Geheimzahl kann vom Kunden jederzeit im Rahmen des TelefonB@nking geändert werden. Darüber hinaus kann der Kunde persönlich in jeder Filiale der Bank während der Öffnungszeiten eine neue Geheimzahl anfordern. Die neue Geheimzahl wird dem Kunden sodann entweder in einer vom Kunden gewählten Filiale der Bank persönlich ausgehändigt oder auf seinen ausdrücklichen Wunsch auf dem Postweg zugesandt.

2.3 Lösungswort:

Das vom Kunden in der Vereinbarung bekannt zu gebende Lösungswort kann aus Buchstaben, aus Ziffern oder aus einer Buchstaben-Ziffern-Kombination bestehen und darf nicht länger als 20 Zeichen sein. Das Lösungswort ist vom Kunden bei jeder TelefonB@nking-Disposition über den TelefonB@nking-Mitarbeiter der Bank gegenüber zu nennen. Die Bank prüft die Richtigkeit dieses Lösungswortes ausschließlich in gesprochener Form; eine besondere Schreibweise des Lösungswortes (z. B. Umlaute, Doppelbuchstaben etc.) ist dabei von der Bank nicht zu beachten. Bei der Nennung keines oder eines falschen Lösungswortes kann das TelefonB@nking erst wieder am nächsten Tag genutzt werden. Eine Änderung des Lösungswortes ist in allen Filialen der Bank während der Öffnungszeiten möglich.

2.4 Persönliche Identifikationsmerkmale:

Verfügernummer, Geheimzahl und Lösungswort bilden beim TelefonB@nking die persönlichen Identifikationsmerkmale eines Kunden.

2.5 Einpasswort-System:

Die Bank verwendet im Rahmen des TelefonB@nking, aber auch bei einigen anderen Dienstleistungsprodukten, bei denen die Verwendung der Verfügernummer vorgesehen ist, das Einpasswort-System. Das heißt, dass ein Kunde immer nur eine einzige Verfügernummer und eine einzige Geheimzahl erhält, die dann bei sämtlichen Konten, bei denen der Kunde zum TelefonB@nking (bzw. zu anderen Dienstleistungsprodukten, bei denen die Verwendung der Verfügernummer vorgesehen ist) berechtigt ist, zu verwenden sind. Kommt es zu einer Sperre der Verfügernummer, können vom Kunden keine Geschäfte, bei denen die Verwendung dieser Verfügernummer erforderlich ist, getätigt werden.

3 LEGITIMATION

Bei sämtlichen Geschäftsfällen im Rahmen des TelefonB@nking wird die Berechtigung zu deren Vornahme ausschließlich anhand der persönlichen Identifikationsmerkmale geprüft.

4 TRANSAKTIONEN ÜBER TELEFONB@N KING

4.1 Dispositionen und Willenserklärungen (zusammen kurz: Transaktionen) können über TelefonB@nking grundsätzlich 24 Stunden pro Tag und 7 Tage pro Woche vorgenommen bzw. abgegeben werden. Da fallweise Wartungs- und Servicearbeiten an den Bankrechnern der Bank vorzunehmen sind, ist in der Zeit von 0:00 Uhr bis 6:00 Uhr ein Servicefenster vorgesehen.

In diesem Zeitraum kann TelefonB@nking bei Vornahme solcher Wartungs- und Servicearbeiten zeitweilig nicht zur Verfügung stehen.

4.2 Nach Herstellen der Telefonverbindung zum TelefonB@nking der Bank hat der Kunde Verfügernummer und Geheimzahl über die Telefontastatur einzugeben und sodann zwischen der Disposition bzw. Informationsanforderung über Sprachcomputer (IVR) oder über einen TelefonB@nking-Mitarbeiter der Bank zu wählen. Die gewünschte Disposition bzw. Informationsanforderung über den TelefonB@nking-Mitarbeiter ist sodann durch Angabe des vereinbarten Lösungswortes freizugeben. Die angegebenen persönlichen Identifikationsmerkmale werden überprüft und bei deren Richtigkeit werden die Informationsanforderungen beantwortet und die Dispositionen zur weiteren Bearbeitung übernommen.

4.3 Der Zeitpunkt, zu dem eine Transaktion via TelefonB@nking bei der Bank eingeht, gilt als Eingangszeitpunkt. Geht diese Transaktion nicht an einem Geschäftstag der Bank oder nach den dem Kunden mitgeteilten Uhrzeiten an einem Geschäftstag ein, so wird diese Transaktion so behandelt, als wäre sie erst am nächsten Geschäftstag eingegangen.

4.4 Überweisungsaufträge zu einem Konto können über TelefonB@nking beliebig oft erteilt werden. Die Erteilung von Überweisungsaufträgen ist aber ausschließlich im Rahmen der beim jeweiligen Konto bestehenden Kontoforderung bis zur Erreichung des Transaktionslimits zulässig. Dieses Transaktionslimit gilt pro Tag und ist dem in jeder Filiale der Bank aufliegenden BWG-Aushang "Sonstige Preise für Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs" zu entnehmen. Änderungen des Transaktionslimits müssen zwischen Kreditinstitut und Kunde vereinbart werden.

Dies kann auch durch ein Angebot des Kreditinstituts an den Kunden und durch Nichterhebung eines Widerspruchs durch den Kunden erfolgen, wobei folgende Form eingehalten werden muss: Limitänderungen erlangen nach Ablauf des zweiten Monats ab Erhalt des Angebots Rechtsgültigkeit für jede zukünftige Disposition über TelefonB@nking, sofern nicht bis zum Ablauf des zweiten Monats ab Erhalt des Angebots ein schriftlicher Widerspruch des Kunden beim Kreditinstitut einlangt. Das Angebot an den Kunden kann in jeder Form erfolgen, die mit ihm im Rahmen der Geschäftsverbindung vereinbart worden ist. Eine mit dem Kunden getroffene Vereinbarung über den Zugang von Erklärungen oder Verständigungen des Kreditinstituts (z. B. brieflich oder mit Kontoauszug) gilt auch für das Angebot über Änderungen des Limits. Das Kreditinstitut wird den Kunden in dem Angebot darauf aufmerksam machen, dass

- sein Stillschweigen nach Ablauf von zwei Monaten ab Erhalt des Angebots als Zustimmung zur Änderung gilt und
- der Kunde das Recht hat, die Vereinbarung vor dem Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen.

Das Transaktionslimit gilt nicht für Eigenüberträge. Als Eigenüberträge gelten Überweisungen von einem bei der Bank geführten Konto auf ein anderes Konto bei der Bank mit jeweils identem Kontoinhaber bzw. (bei Gemeinschaftskonten) mit zumindest einem identen Kontoinhaber.

Der Kunde kann dabei wählen, ob der Auftrag zum nächstmöglichen bankinternen Buchungslauf oder aber an einem in der Zukunft liegenden Datum (Terminauftrag) durchgeführt werden soll. Ist das bei einem Terminauftrag gewünschte Datum kein Geschäftstag der Bank, ist der Terminauftrag so zu behandeln, als sei er erst am darauf folgenden Geschäftstag eingegangen.

4.5 Ein autorisierter, bei der Bank im Wege des TelefonB@nking eingelangter Überweisungsauftrag kann nicht mehr widerrufen werden. Der Widerruf eines bei der Bank eingelangten Terminauftrages ist aber bis 24:00 Uhr des Geschäftstages vor dem vereinbarten Durchführungstag entweder über TelefonB@nking unter Verwendung der persönlichen Identifikationsmerkmale oder persönlich während der Öffnungszeiten in einer Filiale der Bank möglich.

4.6 Die Bank ist berechtigt, Aufträge, die ihr im Rahmen einer Geschäftsverbindung mit einem Kunden, der nicht Verbraucher im Sinne des § 3 Z11 Zahlungsdienstegesetz ist (nachfolgend kurz: Unternehmer) über TelefonB@nking unter Verwendung der persönlichen

Identifikationsmerkmale erteilt werden, auf dessen Rechnung durchzuführen, wenn sie ohne Verschulden zur Ansicht kommt, dass sie von diesem stammen und der unwirksame Auftrag nicht der Bank zurechenbar ist.

5 SORGFALT

5.1 Der Kunde ist verpflichtet, seine persönlichen Identifikationsmerkmale geheim zu halten und anderen Personen nicht offen zu legen (auch nicht den Mitarbeitern der Bank, außer im Zuge der Identifikation bei Verwendung des TelefonB@nking und sofern es sich nicht um die Bekanntgabe der Verfügernummer im Rahmen der Meldung nach Punkt 5.3. und 8 handelt).

5.2 Hat der Kunde den Verdacht, dass seine Geheimzahl anderen Personen bekannt geworden ist, hat er seine Geheimzahl unverzüglich zu ändern und den Verdacht persönlich in einer Filiale oder über TelefonB@nking zu melden. Dem Kunden wird empfohlen die Geheimzahl regelmäßig (z.B. alle 2 Monate) selbstständig zu ändern. Die persönlichen Identifikationsmerkmale dürfen nicht schriftlich aufbewahrt werden. Der Kunde hat darauf zu achten, dass bei Verwendung seiner persönlichen Identifikationsmerkmale diese nicht von dritten Personen ausgespäht werden können.

5.3 Den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung der persönlichen Identifikationsmerkmale oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung des TelefonB@nking hat der Kunde unverzüglich nach Feststellung der Bank mitzuteilen.

6 ABLEHNUNG VON ÜBERWEISUNGS-AUFTRÄGEN

6.1 Die Bank darf die Durchführung eines vom Kunden über TelefonB@nking wirksam erteilten Überweisungsauftrages nur dann ablehnen, wenn

- der Kundenidentifikator (Zahlungsdienstleister des Empfängers - Bankleitzahl bzw. Bank Identifier Code = BIC - und die Kontonummer bzw. die International Bank Account Number = IBAN) nicht oder nur unvollständig angegeben wurde; oder
- eine für die Durchführung des Überweisungsauftrages erforderliche Kontoforderung nicht vorhanden ist; oder
- die Ausführung gegen eine innerstaatliche oder gemeinschaftsrechtliche Regelung oder gegen eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung verstößt; oder
- der begründete Verdacht besteht, dass die Ausführung des Auftrages eine strafbare Handlung darstellen würde.

6.2 Die Bank wird dem Kunden die Ablehnung eines Überweisungsauftrages so rasch wie möglich unter Angabe einer Möglichkeit der Verbesserung des Überweisungsauftrages in einer mit dem Kunden vereinbarten Form mitteilen oder zugänglich machen. Die Angabe eines Grundes für die Ablehnung wird nur erfolgen, sofern dies nicht einen Verstoß gegen innerstaatliche oder gemeinschaftsrechtliche Regelungen bzw. eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung darstellen würde.

7 BERICHTIGUNG VON NICHT AUTORISIERTEN ZAHLUNGSVORGÄNGEN

Im Falle einer aufgrund eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorganges erfolgten Belastung kann der Kunde nur dann eine Berichtigung durch die Bank erwirken, wenn er die Bank unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorganges, jedoch spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung hievon unterrichtet hat, es sei denn, die Bank hat dem Kunden die Informationen über den jeweiligen Überweisungsauftrag bzw. über die jeweilige Zahlung, welche zu Lasten seines Kontos ausgeführt wurden (Referenz, Betrag, Währung, Entgelt, Zinsen, Wechselkurs, Wertstellung der Belastung) nicht in der mit ihm vereinbarten Weise mitgeteilt oder zugänglich gemacht.

Ist der Kunde Unternehmer, verkürzt sich die vorstehend angesprochene Frist von 13 Monate auf 3 Monate.

8 SPERREN

8.1 Jeder Kontoinhaber und jeder Zeichnungsberechtigte hat die Möglichkeit, seine Verfügernummer wie folgt sperren zu lassen:

- jederzeit telefonisch über TelefonB@nking oder
- während der Öffnungszeiten der Bank persönlich oder schriftlich in jeder Filiale der Bank.

Eine innerhalb der Öffnungszeiten bei der Bank oder – zu welchem Zeitpunkt auch immer – über TelefonB@nking veranlasste Sperre wird unmittelbar mit Einlangen des Sperrauftrags wirksam. Außerhalb der Öffnungszeiten bei der Bank schriftlich einlangende Sperraufträge werden unverzüglich, spätestens eine Stunde nach Beginn der nächsten Öffnungszeit, wirksam.

8.2 Der Kunde, der eine Sperre veranlasst hat, ist nach einer telefonisch über TelefonB@nking veranlassten Sperre verpflichtet, unverzüglich in einer Filiale vorzusprechen und den Sperrantrag schriftlich zu bestätigen oder eine solche schriftliche

Bestätigung auf andere Weise der Bank zu übermitteln.

- 8.3** Die Bank ist berechtigt, eine Verfügernummer ohne Mitwirkung des Kunden zu sperren oder das vereinbarte Transaktionslimit herabzusetzen, wenn
- objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der persönlichen Identifikationsmerkmale oder der Systeme, für die sie benutzt werden können, dies rechtfertigen;
 - der Verdacht einer Erteilung von nicht autorisierten Aufträgen oder der betrügerischen Verwendung der persönlichen Identifikationsmerkmale besteht oder
 - wenn ein beträchtlich erhöhtes Risiko besteht, dass der Kontoinhaber seinen gegenüber der Bank aus der Verwendung der persönlichen Identifikationsmerkmalen entstehenden Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen kann.

Die Bank wird den Kunden über die Sperre und die Gründe hierfür – soweit dies nicht innerstaatliche oder gemeinschaftsrechtliche Rechtsvorschriften sowie gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnungen verletzen oder objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen würde – möglichst vor, spätestens aber unverzüglich nach der Sperre in der mit ihm vereinbarten Form informieren.

8.4 Im Falle der viermaligen aufeinander folgenden Falscheingabe der Geheimzahl wird die Verfügernummer unmittelbar nach der vierten Falscheingabe automatisch gesperrt.

8.5 Die Aufhebung dieser Sperren kann nur durch den Kunden selbst schriftlich oder persönlich in einer Filiale der Bank veranlasst werden.

8.6 Wird das Lösungswort falsch oder unvollständig angegeben, wird dieses Lösungswort automatisch für den Tag der Falschangabe gesperrt. Diese automatische Sperre wird unmittelbar mit der Falschangabe wirksam.

9 ERLÖSCHEN UND KÜNDIGUNG DER BERECHTIGUNG

9.1 Bei Auflösung der Kontoverbindung erlöschen gleichzeitig alle TelefonB@nking-Berechtigungen für das betroffene Konto. Die TelefonB@nking-Berechtigung eines Kontoinhabers oder Zeichnungsberechtigten erlischt ebenfalls bei Wegfall seiner Einzelverfügungsberechtigung für das betroffene Konto.

9.2 Jeder Kunde kann die Vereinbarung jederzeit unter Einhaltung einer Frist von einem Monat schriftlich kündigen.

Jeder Kontoinhaber hat die Möglichkeit, die TelefonB@nking-Berechtigung eines Zeichnungsberechtigten schriftlich oder persönlich in jeder Filiale der Bank zu widerrufen.

9.3 Die Bank kann die Vereinbarung ohne Angabe von Gründen unter Einhaltung einer Frist von 2 Monaten jederzeit kündigen, wobei dem Kontoinhaber die Kündigung in Papierform oder auf einem anderen vereinbarten dauerhaften Datenträger mitzuteilen ist.

9.4 Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes sind der Kunde und die Bank berechtigt, die Vereinbarung mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Als wichtiger Grund gilt insbesondere, wenn der Kunde seine persönlichen Identifikationsmerkmale anderen Personen überlässt.

10 ENTGELTE

10.1 Die Bank hat für die von ihr im Rahmen des TelefonB@nking erbrachten Leistungen Anspruch auf Entgelt und Anspruch auf Ersatz der notwendigen und nützlichen Aufwendungen. Die Höhe dieser Entgelte und Aufwandsätze sind dem in den Filialen der Bank aufliegenden BWG-Aushang „Sonstige Preise für Dienstleistungen im Zahlungsverkehr“ zu entnehmen. Entgelte für die von der Bank erbrachten Dauerleistungen können gemäß einer in der „Vereinbarung zur Teilnahme am TelefonB@nking bzw. OnlineB@nking der Bank Austria“ oder in diesem BWG-Aushang zum Zeitpunkt des Abschlusses der Vereinbarung enthaltenen Anpassungsklausel geändert werden.

10.2 Über den vorstehenden Punkt 10.1 hinausgehende Änderungen von Entgelten sowie die Einführung von Entgelten für derzeit entgeltfrei angebotene Dienstleistungen kann die Bank mit Zustimmung des Kunden vornehmen. Solche Änderungen werden 2 Monate nach Verständigung des Kunden über die von der Bank gewünschte Änderung wirksam, sofern nicht bis dahin ein schriftlicher Widerspruch des Kunden bei der Bank einlangt. Diese gewünschte Änderung wird dem TelefonB@nking-Kunden von der Bank in der mit ihm vereinbarten Weise mittels Brief oder über Kontoauszug mitgeteilt. In dieser Mitteilung wird die Bank darauf hinweisen, dass ein Stillschweigen des Kunden mit Fristablauf als Zustimmung gilt und dass der Kunde das Recht hat, die Vereinbarung bis zum Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen.

11 ZUSTELLUNG VON KONTOPOST

Für die Zustellung von Kontoauszug sieht die Bank grundsätzlich den Kontoauszug vor. Mit Ausdruck eines Kontoauszuges bei einem Kontoauszugsdrucker tritt die Wirkung der Zustellung ein und allfällige Reklamations- und Widerspruchfristen zu den zugestellten Erklärungen und Nachrichten der Bank beginnen zu laufen. Den Kontoinhaber trifft die Obliegenheit der regelmäßigen Abrufung. Wird der Kontoauszug über einen Zeitraum von 3 Monaten vom Kunden nicht ausgedruckt, wird die Bank den Kontoauszug mit dieser Kontoauszug auf dem Postweg an die zuletzt der Bank bekannt gegebene Anschrift des Kontoinhabers schicken.

12 ÄNDERUNG DER GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

12.1 Änderungen dieser Geschäftsbedingungen erlangen nach Ablauf von 2 Monaten ab der Verständigung des Kunden Rechtsgültigkeit für alle gegenwärtigen und künftigen Nutzungen des TelefonB@nking, sofern nicht bis dahin ein schriftlicher Widerspruch des Kunden bei der Bank einlangt. Die Verständigung des Kunden kann in jeder Form erfolgen, die mit ihm im Rahmen der Geschäftsverbindung vereinbart worden ist (insbesondere schriftlich durch Benachrichtigung auf einem Kontoauszug oder mittels Brief). Eine mit dem Kunden getroffene Vereinbarung über den Zugang von Erklärungen der Bank gilt auch für die Verständigung von Änderungen dieser Geschäftsbedingungen.

12.2 Die Bank wird den Kunden anlässlich der Benachrichtigung auf die Tatsache der Änderung dieser Geschäftsbedingungen aufmerksam machen und ausdrücklich darauf hinweisen, dass sein Stillschweigen nach Ablauf von 2 Monaten ab Verständigung als Zustimmung zur Änderung gilt und dass er das Recht hat, die Vereinbarung vor dem Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen.

12.3 Ergänzend gelten für das gegenständliche Vertragsverhältnis die "Allgemeinen Geschäftsbedingungen der UniCredit Bank Austria AG", wobei die in diesen Bedingungen enthaltenen Regelungen den in den "Allgemeinen Geschäftsbedingungen der UniCredit Bank Austria AG" enthaltenen Bestimmungen vorgehen.