

## A ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

### 1 ALLGEMEIN

**1.1** OnlineBanking ist ein spezielles Dienstleistungsprodukt der UniCredit Bank Austria AG (im Folgenden kurz: Bank), durch das ein Kunde als Konto-/Depotinhaber oder Zeichnungsberechtigter über eine Datenübertragungsleitung via Internet eine Kommunikation mit dem Bankrechenzentrum aufbauen und nach elektronischer Autorisierung Informationen abfragen, Aufträge zu Konten und Wertpapierdepots erteilen sowie insbesondere über die Kommunikationszentrale im OnlineBanking Willenserklärungen gegenüber der Bank abgeben kann; darüber hinaus kann die Übermittlung von Informationen zu Konten und Wertpapierdepots mittels SMS, Push Nachricht in der MobileBanking App der Bank Austria oder mittels E-Mail angefordert werden sowie telefonisch Auskünfte eingeholt werden. Im Rahmen von OnlineBanking kann auch eine für mobile Geräte (z.B. Smartphones und Tablets) optimierte Version des OnlineBanking („MobileBanking“) genutzt werden. Der Kunde hat die Möglichkeit in der „Administration“ seines OnlineBanking im Kapitel „Sicherheit“ selbständig bestimmte Einstellungen, wie z. B. die Registrierung seines Mobilgerätes vorzunehmen.

**1.2** Zwischen dem Kunden und der Bank wird die „Vereinbarung zur Teilnahme am OnlineBanking der Bank Austria“ (im Folgenden kurz: die Vereinbarung) auf unbefristete Dauer abgeschlossen, aufgrund deren der Kunde zur Nutzung von OnlineBanking berechtigt ist. Der Kunde erhält damit zu allen Konten und Depots, bei welchen er Konto- bzw. Depotinhaber ist, die OnlineBanking-Berechtigung. Der Konto- bzw. Depotinhaber muss der Erteilung einer OnlineBanking-Berechtigung an einen Zeichnungsberechtigten schriftlich zustimmen. Bei einem Gemeinschaftskonto/-depot müssen alle Konto- bzw. Depotinhaber der Erteilung der OnlineBanking-Berechtigung an einen einzelnen Konto- bzw. Depotinhaber oder an einen Zeichnungsberechtigten schriftlich zustimmen. Sofern bei einem Konto bzw. Depot ein kollektives Zeichnungsrecht vereinbart ist, können über OnlineBanking keine Dispositionen vorgenommen werden, sondern ist die OnlineBanking-Berechtigung bei diesen Konten oder Depots auf die Einholung von Konto- bzw. Depotinformationen beschränkt.

### 2 DEFINITIONEN

#### 2.1 Verfügernummer

(= **Benutzerkennung/BK**): Jeder Kunde erhält von der Bank eine einzigartige, mehrstellige Verfügernummer, anhand deren die Bank einen Kunden den zum OnlineBanking berechtigten Konten bzw. Depots 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 ist eine fünfstelligen Zahl, die dem Kunden in einem verschlossenen Kuvert entweder anlässlich der Unterfertigung der Vereinbarung persönlich ausgehändigt oder auf seinen Wunsch auf dem Postweg zugesandt wird. Bei jedem Einstieg in das OnlineBanking muss sich der Kunde unter Angabe dieser Geheimzahl authentifizieren. Die Geheimzahl kann vom Kunden jederzeit im Rahmen des OnlineBanking unter Verwendung einer TAN geändert werden. Die vom Kunden geänderte Geheimzahl hat mindestens fünf Stellen, höchstens aber 37 Stellen zu umfassen. Die ersten fünf Stellen haben ausschließlich aus Zahlen zu bestehen, für die restlichen Stellen können auch Buchstaben und Sonderzeichen verwendet werden und ist zwischen Groß- und Kleinschreibung zu unterscheiden. Die geänderte Geheimzahl ist sodann bei jeder Anmeldung im OnlineBanking anzugeben. 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 Transaktionsnummer (= TAN):

Für die Erteilung von Aufträgen und die Abgabe von sonstigen rechtsverbindlichen Willenserklärungen gegenüber der Bank im Rahmen des OnlineBanking ist zusätzlich zu Verfügernummer (BK) und Geheimzahl (PIN) die Angabe jeweils einer Transaktionsnummer (TAN) notwendig. Mit Eingabe der TAN in dem vorgesehenen Eingabefeld sowie der Betätigung des Button „Unterschrift“ gilt ein Auftrag als erteilt bzw. eine Willenserklärung als abgegeben.

Die Bank stellt dem Kunden verschiedene TAN-Verfahren zur Nutzung im OnlineBanking zur Verfügung. Sollte die Bank ein vom Kunden genütztes TAN-Verfahren nicht weiter zur Verfügung stellen können, weil

- objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit dieses TAN-Verfahrens oder der Systeme, für das es eingesetzt wird, eine Einstellung rechtfertigen, oder
- aufgrund gesetzlicher oder aufsichtsrechtlicher Bestimmungen die Bank ein vom Kunden genütztes TAN-Verfahren nicht weiter zur Verfügung stellen darf,

wird die Bank den Kunden über die Gründe hierfür informieren und sofern der Kunde nicht bereits ein weiteres, für ihn freigeschaltetes TAN-Verfahren mit einem höheren Sicherheitsstandard nützt, einen kostenlosen Umstieg auf ein anderes TAN-Verfahren mit einem höheren Sicherheitsstandard anbieten. Dieses Angebot wird die Bank dem Kunden auf eine mit ihm im Rahmen der Geschäftsverbindung für die Zustellung von Mitteilung vereinbarten Weise (insbesondere schriftlich durch Benachrichtigung auf einem Kontoauszug oder elektronisch im Rahmen des OnlineBanking) mitteilen. Dieses Angebot gilt als vom Kunden angenommen, wenn er innerhalb von zwei Monaten ab Zugang der Mitteilung dem Angebot nicht widerspricht, wobei die Bank in der Mitteilung auf die Folgen seines Stillschweigens sowie auf das dem Kunden nach Punkt 9.3 zustehende kostenlose Kündigungsrecht hinweisen wird.

Sofern der Kunde in diesem Fall das Angebot der Bank nicht annimmt und von seinem Kündigungsrecht nicht Gebrauch macht, bleiben für ihn alle jene Funktionen im OnlineBanking erhalten, für die keine Eingabe einer TAN erforderlich ist.

Im Rahmen des OnlineBanking kann der Kunde wählen, ob er eine "mobileTAN" oder eine CardTAN verwenden möchte. Der Kunde kann nach eigener Entscheidung innerhalb der für ihn freigeschalteten TAN-Methoden auch abwechselnd verschiedene dieser TAN einsetzen.

#### **a) mobileTAN:**

Möchte der Kunde das mobileTAN-Verfahren verwenden, kann er dies der Bank entweder persönlich in einer Filiale oder schriftlich auf dem Postweg mitteilen. Verwendet der Kunde das mobileTAN-Verfahren, bekommt er die für die Unterfertigung einer bereits erfassten OnlineBanking-Transaktion erforderliche mobileTAN mittels SMS (Short Message Service) oder Push Nachricht (Nachricht an die

MobileBanking App der Bank Austria) auf ein mobiles Gerät (wie z.B. Mobiltelefon oder Tablet) übermittelt. Für die SMS Benachrichtigung ist die Telefonnummer des dafür vorgesehenen Mobiltelefons vom Kunden persönlich in einer Filiale rechtzeitig vor der erstmaligen Verwendung des mobileTAN-Verfahrens bekannt zu geben.

Die für SMS bekannt gegebene Mobiltelefonnummer kann durch den Kunden persönlich in einer Filiale der Bank oder - sofern dem Kunden eine SMS auf die bei der Bank bisher gespeicherte Mobiltelefonnummer gesendet werden kann - im OnlineBanking mittels mobileTAN geändert werden. Die Änderungsmöglichkeit via OnlineBanking kann aus Sicherheitsgründen vonseiten der Bank ausgesetzt werden, wenn objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der persönlichen Identifikationsmerkmale oder der Systeme, für die sie benutzt werden können, dies rechtfertigen. Der Kunde kann im OnlineBanking unter Verwendung einer gültigen mobileTAN zwischen der Zustellung von mobileTAN per SMS oder per Push Nachricht wechseln. In der Nachricht mit der mobileTAN werden dem Kunden zu Kontrollzwecken auch Angaben über die durchzuführende Transaktion (insbesondere bei Zahlungsverkehrsaufträgen: International Bank Account Number/IBAN bzw. Kontonummer des Empfängers, Bank Identifier Code/BIC bzw. Bankleitzahl der Bank des Empfängers und der Überweisungsbetrag) mitgeliefert. Eine mobileTAN kann nur für die Durchführung jener Transaktion verwendet werden, für die sie angefordert wurde, und behält maximal 30 Tage Gültigkeit. Sofern ein erfasster Überweisungsauftrag nach Anforderung der mobileTAN verändert wurde, kann die zugesandte mobileTAN nicht mehr verwendet werden, sondern muss eine neue mobileTAN angefordert werden. Sobald eine mobileTAN verwendet wurde, verliert sie ihre Gültigkeit.

Bei der Nutzung des mobileTAN-Verfahrens ist der Kunde verpflichtet, die in der Nachricht gemeinsam mit der mobileTAN übermittelten Auftragsdaten (z. B. IBAN des Empfängerkontos, Überweisungsbetrag) auf Übereinstimmung mit seinem Auftrag zu prüfen und die mobileTAN nur im Falle einer Übereinstimmung dieser Auftragsdaten zu verwenden.

Zustellung der mobileTAN per SMS: Der Kunde kann nur dann eine SMS mit einer mobileTAN auf das Mobiltelefon erhalten, wenn die Voraussetzungen für den Empfang von SMS erfüllt sind, wie z. B.:

- dass das Telefon technisch in der Lage ist, SMS zu empfangen,
- dass die vertraglichen Grundlagen mit dem Mobiltelefonprovider zum Empfang von SMS gegeben sind und
- dass sich der Kunde in einem Gebiet befindet, für das sein Mobiltelefonprovider die Zustellung einer SMS vorsieht.

Zustellung der mobileTAN per Push Nachricht: Der Kunde kann nur dann eine Push Nachricht mit einer mobileTAN auf ein mobiles Device wie Smartphone oder Tablet erhalten, wenn die Voraussetzungen für den Empfang von Push Nachrichten erfüllt sind, wie z. B.:

- dass eine aktuelle Version der MobileBanking App der Bank Austria installiert ist,
- dass das Gerät in der Geräteverwaltung der MobileBanking App aktiviert und für den Empfang der mobileTAN Push vorgesehen ist,
- dass sich der Kunde in einem Gebiet befindet, für das eine Internet Datenverbindung über seinen Mobiltelefonprovider oder per WLAN über einen Netzbetreiber gegeben ist.

#### **b) CardTAN:**

Möchte der Kunde das CardTAN-Verfahren verwenden, hat er dies der Bank entweder persönlich in einer Filiale der Bank oder schriftlich per Post oder – sofern er mit der Bank die Nutzung des mobileTAN bereits vereinbart hat – elektronisch im OnlineBanking durch Verwendung der mobileTAN mitzuteilen. Für die Verwendung des CardTAN-Verfahrens benötigt er eine aktive (weder gesperrte noch abgelaufene) CardTAN-fähige Bankkarte der Bank (z.B. Maestro-Karte der Bank) und einen speziellen Kartenleser (CardTAN-Generator). Ein CardTAN-Generator kann vom Kunden insbesondere direkt bei der Bank erworben werden.

Nachdem die Bankkarte in den CardTAN-Generator eingeführt wird, werden bestimmte Daten der im OnlineBanking vorzunehmenden Transaktion entweder über eine optische Schnittstelle (siehe Modus „Flicker“) oder durch manuelle Eingabe im CardTAN-Generator erfasst und verarbeitet. Dann wird über ein spezielles, auf dem Chip der Bankkarte gespeichertes Programm eine CardTAN erzeugt. Die CardTAN ist sodann vom Kunden im OnlineBanking einzugeben und wird von Seiten der Bank auf Gültigkeit geprüft. Der CardTAN-Generator kann im Modus "Flicker" oder "manuelle Eingabe" verwendet

werden. Der Modus "Flicker" ist die einfachere Methode, bei Problemen mit der Wiedergabe oder Übernahme des Flicker-Codes kann durch den Kunden durch Nutzung einer im OnlineBanking angebotenen Umschaltmöglichkeit auf "manuelle Eingabe am CardTAN-Generator" umgeschaltet werden.

Modus „Flicker“: Die für die Berechnung der CardTAN erforderlichen Transaktionsdaten werden vom Bankserver mittels einer schwarz-weiß blinkenden Grafik über optische Schnittstellen vom Bildschirm des Eingabegeräts des Kunden (z.B. Computer, Tablet, etc) an den CardTAN-Generator übertragen. Diese Transaktionsdaten, welche die vom Kunden zu autorisierende Transaktion repräsentieren, werden zur Überprüfung durch den Benutzer am Display des CardTAN-Generators angezeigt. Bei der Nutzung des CardTAN-Verfahrens mit dem Modus "Flicker" ist der Kunde verpflichtet, die übermittelten Transaktionsdaten (z.B. bei Zahlungsverkehrsaufträgen IBAN des Empfängerkontos, Überweisungsbetrag) auf Übereinstimmung mit seinem Auftrag zu prüfen und die CardTAN nur im Falle einer Übereinstimmung dieser Transaktionsdaten zu verwenden.

Modus „manuelle Eingabe“: Dabei müssen bestimmte auf der Eingabemaske im OnlineBanking abgefragte Transaktionsdaten durch den Kunden selbstständig am CardTAN-Generator erfasst werden. Eine Beschreibung der bei der manuellen Eingabe erforderlichen Schritte kann der Kunde entweder direkt im OnlineBanking in einem Hilfe-Menü abfragen oder der Bedienungsanleitung des CardTAN-Generators entnehmen. Beim Modus "manuelle Eingabe" hat der Kunde die eingegebenen Daten auf Übereinstimmung mit seinem Auftrag zu prüfen und die dafür erzeugte CardTAN nur im Falle einer Übereinstimmung dieser Transaktionsdaten zu verwenden. Eine CardTAN kann nur für die Durchführung jener Transaktion verwendet werden, für die sie erzeugt wurde. Sofern ein erfasster Überweisungsauftrag nach Erzeugung der CardTAN verändert wurde, kann diese CardTAN nicht mehr verwendet werden, sondern muss eine neue CardTAN vom CardTAN-Generator erzeugt werden. Sobald eine CardTAN verwendet wurde, verliert sie ihre Gültigkeit.

**2.4 Persönliche Identifikationsmerkmale:**  
Verfügernummer (BK), Geheimzahl (PIN) und Transaktionsnummern (TAN) bilden beim OnlineBanking die persönlichen Identifikationsmerkmale eines Kunden.

**2.5 „Ein-Passwort-System“:**

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

**3 AUTHENTIFIZIERUNG**

Die Bank prüft die Berechtigung des Kunden für die Nutzung des OnlineBanking anhand der persönlichen Identifikationsmerkmale.

**4 TRANSAKTIONEN ÜBER ONLINEBANKING**

**4.1** Die Dispositionen und Willenserklärungen (zusammen kurz: Transaktionen) können über OnlineBanking grundsätzlich 24 Stunden pro Tag und 7 Tage pro Woche an die Bank übermittelt werden. Da fallweise Wartungs- und Servicearbeiten an den Bankrechnern der Bank vorzunehmen sind, ist in der Zeit von 20:00 Uhr bis 6:00 Uhr ein Servicefenster vorgesehen. In diesem Zeitraum kann OnlineBanking bei Vornahme solcher Wartungs- und Servicearbeiten zeitweilig nicht zur Verfügung stehen. Je nach Art der Service- und Wartungsarbeiten wird die Bank rechtzeitig durch einen Hinweis im OnlineBanking sowie auf der Homepage darauf aufmerksam machen.

**4.2** Der Kunde stellt die Verbindung zum Bankrechner dadurch her, dass er sich über die Homepage der Bank durch Eingabe seiner Verfügernummer und seiner Geheimzahl in das OnlineBanking einloggt. Sodann erhält er im OnlineBanking seine Geschäfte angezeigt und wählt die gewünschten Transaktionsmöglichkeiten aus. Er hat die für die jeweils gewünschte Transaktion auf der Eingabemaske geforderten Angaben über Datenübertragungsleitung via Internet

einzuführen. Jedenfalls hat der Kunde bei Überweisungsaufträgen immer den Kundenidentifikator des Empfängers anzugeben. Macht der Kunde über diesen hinausgehende Angaben zum Empfänger, wie insbesondere den Namen des Empfängers oder den Verwendungszweck, sind diese nicht Teil des Kundenidentifikators, dienen daher lediglich zu Dokumentationszwecken und bleiben bei der Ausführung der Transaktion seitens der Bank unbeachtet. Sodann hat der Kunde die gewünschte Transaktion durch die Eingabe der jeweils gültigen TAN und anschließende Betätigung des für die Freigabe vorgesehenen Buttons abzuschließen.

**4.3** Der Zeitpunkt, zu dem eine Transaktion via OnlineBanking bei der Bank einlangt, gilt als Eingangszeitpunkt. Geht eine Transaktion via OnlineBanking nicht an einem Geschäftstag der Bank oder aber nach einem Zeitpunkt nahe am Ende eines Geschäftstages ein, so wird diese Transaktion so behandelt, als wäre sie erst am nächsten Geschäftstag eingegangen. Die Bank veröffentlicht diese Uhrzeiten in den „Informationen der UniCredit Bank Austria AG zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher“, welche sie elektronisch auf ihrer Homepage bereithält oder in Schriftform dem Kunden auf dessen Verlangen in ihren Geschäftsstellen aushändigt oder postalisch übermittelt. Der Kunde kann auch vorsehen, dass der Auftrag 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 darauffolgenden Geschäftstag eingegangen.

**4.4** Im Rahmen des OnlineBanking können zu einem Konto beliebig viele Überweisungsaufträge erteilt werden. Die Erteilung von Überweisungsaufträgen ist aber ausschließlich im Ausmaß der beim jeweiligen Konto bestehenden Kontoforderung zulässig. Zu einem Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) dürfen Kunden sohin Überweisungsaufträge auch im OnlineBanking jedenfalls nur im Rahmen eines vorhandenen Kontoguthabens erteilen. Der Kunde hat auch die Möglichkeit, mehrere Überweisungsaufträge zusammenzufassen und mit einer einzigen TAN freizugeben.

**4.5 Allgemeines über Limite bei mobileTAN und bei CardTAN:**

**4.5.1** Beim OnlineBanking können entweder Tageslimite oder Transaktionslimite eingesetzt werden. Bei einem Tageslimit wird die Höhe des Betrages festgelegt, bis zu der Überweisungen pro Kalendertag beauftragt werden dürfen. Für dieses Tageslimit werden alle Überweisungsaufträge eines Kunden (außer Eigenüberträge und Wertpapieraufträge) berücksichtigt, welche an einem Kalendertag beauftragt werden; dies gilt unabhängig vom Ausführungs-/Buchungstag.

Bei einem Transaktionslimit wird die Höhe jenes Betrages festgelegt, bis zu dem ein Überweisungsauftrag allein oder mehrere Überweisungsaufträge gemeinsam (außer Eigenüberträge und Wertpapieraufträge) mit einer einzigen TAN erteilt werden können.

**4.5.2** Ein Limit kann entweder von der Bank einseitig festgelegt (siehe Punkt 4.5.3) oder zwischen Bank und Kunde einvernehmlich vereinbart werden. In beiden Fällen handelt es sich um ein „bankseitiges Limit“.

**4.5.3** Die Bank ist berechtigt, ein bankseitiges Limit ohne Mitwirkung des Kunden einzuführen oder herabzusetzen, wenn

- objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der persönlichen Identifikationsmerkmale oder der Systeme, für die sie benutzt werden können, dies rechtfertigen, oder
- der Verdacht einer Erteilung von nicht autorisierten Aufträgen oder der betrügerischen Verwendung der persönlichen Identifikationsmerkmale besteht.

Die Bank wird den Kunden über eine solche Einführung oder Herabsetzung und die Gründe hierfür möglichst vor, spätestens aber unverzüglich nach der Einführung oder Herabsetzung in der mit ihm vereinbarten Form informieren.

**4.5.4** Der Kunde kann innerhalb eines allfälligen bankseitigen Limits (siehe Punkt 4.5.2) direkt im OnlineBanking jederzeit unter Verwendung einer gültigen TAN ein persönliches Transaktionslimit setzen.

**4.6** Ein autorisierter, bei der Bank im Wege des OnlineBanking eingegangener 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 direkt im OnlineBanking unter Verwendung einer gültigen TAN möglich.

**4.7 eps Online-Überweisung:**

Im Rahmen des OnlineBanking können auch eps Online-Überweisungen erteilt werden. Bei der eps Online-Überweisung handelt es sich um ein standardisiertes Bezahlverfahren bei Einkäufen im Internet und bei Inanspruchnahme von E-Government-Dienstleistungen. Der Kunde erhält dabei auf der Website des Internet-Shops bzw. auf der E-Government-Webseite, die jeweils mit einem entsprechenden Logo für eps („e-payment standard“) und Online-Überweisung gekennzeichnet sind, die Möglichkeit, sich unter Verwendung seiner Verfügernummer/BK und Geheimzahl/PIN direkt in das OnlineBanking einzuloggen und die Bezahlung sodann mittels Überweisungsauftrag vorzunehmen. Die Freigabe einer eps Online-Überweisung erfolgt wie die Freigabe jeder anderen Überweisung im OnlineBanking durch Eingabe einer TAN (siehe Punkt 4.2).

Im gesamten Ablauf der eps Online-Überweisung werden keine bankspezifischen Daten des Kunden von einer dritten Stelle abgefragt oder zwischengespeichert, da der Kunde sich dabei direkt auf der Website der Bank oder in der MobileBanking App der Bank Austria in das OnlineBanking einloggt und dort den Überweisungsauftrag freigibt. Im Rahmen der Abwicklung einer eps Online-Überweisung werden von der Bank auch keine bankspezifischen Daten des Käufers an den Händler übertragen.

Mit Freigabe der eps Online-Überweisung durch den Kunden garantiert die Bank gegenüber dem Internet-Händler bzw. der E-Government-Behörde die Ausführung der Überweisung, sodass daher der Kunde diese eps Online-Überweisung nicht widerrufen kann.

Die eps Online-Überweisung ist lediglich ein Instrument, mit dem der Kunde eine Bezahlung im Internet durch einen Überweisungsauftrag im OnlineBanking vornehmen kann. Die zwischen dem Kunden und dem Händler bestehende vertragliche Beziehung wird durch die Verwendung der eps Online-Überweisung nicht tangiert, und es sind deshalb gegenüber der Bank keine Einwendungen aus dem Grundgeschäft zulässig.

**4a TELEFONISCHE  
AUSKUNFTSEINHOLUNG:**

**4a.1** Telefonische Anfragen sind an die auf der Einstiegsseite des OnlineBanking unter „Ihr(e) Kundenbetreuer(in)“ angeführte Telefonnummer

zu richten. Nach Herstellen der Telefonverbindung mit der Bank hat der Kunde die Verfügernummer sowie die zwei vom Bankmitarbeiter angefragten Ziffern der ersten fünf Stellen der Geheimzahl bekannt zu geben.

**4a.2** Die angegebenen persönlichen Identifikationsmerkmale werden überprüft und bei deren Richtigkeit die gewünschten telefonischen Auskünfte zu eigenen Geschäften des Kunden bzw. zu Geschäften, bei welchen der Kunde eine OnlineBanking-Berechtigung hat, erteilt. Eine telefonische Auftragserteilung ist nicht möglich.

## **5 SORGFALT**

**5.1** Der Kunde ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, PIN und TAN geheim zu halten und anderen Personen nicht offenzulegen (auch nicht den Mitarbeitern der Bank, außer die abgefragten Stellen der Geheimzahl im Zuge der Authentifizierung gemäß Punkt 4a.1). Sobald der Kunde den Verdacht hat, dass eine andere Person Kenntnis seiner PIN oder TAN hat oder eine nicht autorisierte Nutzung des OnlineBanking erfolgt ist, hat er seine Geheimzahl unverzüglich zu ändern und den Verdacht bzw. die nicht autorisierte Nutzung unverzüglich der OnlineBanking-Hotline (siehe Punkt 7.1) zu melden. Dem Kunden wird empfohlen, die Geheimzahl regelmäßig (z. B. alle zwei Monate) selbstständig zu ändern.

**5.2** Sollte beim Anmeldevorgang die URL nicht mit <https://online.bankaustria.at/> oder <https://banking.bankaustria.at/> bzw. für das browserbasierte MobileBanking nicht mit <https://mobile.bankaustria.at/> beginnen oder sollte vom Browser des Kunden das Schlosssymbol als Zeichen für eine verschlüsselte Übertragung der Daten nicht angezeigt werden, sind das Hinweise darauf, dass sich der Kunde nicht auf der Homepage der Bank befindet. Es besteht dann die Gefahr, dass es sich um eine von Unbekannten zu dem Zweck eingerichtete Website handelt, dem Kunden dessen persönliche Identifikationsmerkmale herauszulocken (Phishing). In diesem Fall empfiehlt die Bank den Anmeldevorgang abzubrechen und - sofern ein oder mehrere Identifikationsmerkmale auf jener Website bereits eingegeben wurden - unverzüglich die OnlineBanking-Hotline (siehe Punkt 7.1) zu verständigen.

**5.3** Bei der Nutzung des mobileTAN-Verfahrens ist der Kunde verpflichtet, die in der Nachricht gemeinsam mit der mobileTAN übermittelten

Auftragsdaten (z. B. bei Zahlungsverkehrsaufträgen IBAN des Empfängerkontos, Überweisungsbetrag) auf Übereinstimmung mit seinem Auftrag zu prüfen und die mobileTAN nur im Falle einer Übereinstimmung dieser Auftragsdaten zu verwenden.

Bei der Nutzung des CardTAN-Verfahrens mit dem Modus "Flicker" ist der Kunde verpflichtet, die übermittelten Transaktionsdaten (z.B. bei Zahlungsverkehrsaufträgen IBAN des Empfängerkontos, Überweisungsbetrag) auf Übereinstimmung mit seinem Auftrag zu prüfen und die CardTAN nur im Falle einer Übereinstimmung dieser Transaktionsdaten zu verwenden. Bei der Nutzung des CardTAN-Verfahrens mit dem Modus "manueller Eingabe" hat der Kunde die von ihm am CardTAN-Generator eingegebenen Transaktionsdaten auf Übereinstimmung mit seinem im OnlineBanking erfassten Auftrag zu prüfen und die dafür erzeugte CardTAN nur im Falle einer Übereinstimmung dieser Transaktionsdaten zu verwenden.

**5.4** Der Kunde ist verpflichtet bei der Nutzung von OnlineBanking die in diesen Geschäftsbedingungen enthaltenen Bedingungen für die Nutzung einzuhalten und insbesondere bei der Erteilung von Aufträgen den Kundenidentifikator (siehe Punkt 4.2) korrekt anzugeben sowie dafür zu sorgen, dass er einen Überweisungsauftrag nur dann erteilt, wenn auf dem zu belastenden Konto eine zur Durchführung des Überweisungsauftrages ausreichende Kontoforderung vorhanden ist.

## **6 BERICHTIGUNG VON NICHT AUTORISIERTEN ZAHLUNGSVORGÄNGEN**

Im Falle einer aufgrund eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorganges erfolgten Belastung kann der Kunde jedenfalls 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 hiervon unterrichtet hat, es sei denn, die Bank hat dem Kunden die Informationen über den jeweiligen Überweisungsauftrag bzw. über die jeweilige Zahlung, welche zulasten seines Kontos ausgeführt wurden (Referenz, Betrag, Währung, Entgelt, Zinsen, Wechselkurs, Wertstellung der Belastung), nicht in der mit ihm vereinbarten Weise mitgeteilt oder zugänglich gemacht. Andere Ansprüche des Kunden auf Berichtigung werden dadurch nicht ausgeschlossen.

## **7 SPERREN**

**7.1** Jeder Konto- bzw. Depotinhaber und jeder Zeichnungsberechtigte hat die Möglichkeit, seine Verfügernummer wie folgt sperren zu lassen:

- jederzeit telefonisch bei der OnlineBanking-Hotline der Bank, deren Telefonnummer dem Kontoinhaber auf der Internet-Seite [www.bankaustria.at](http://www.bankaustria.at) abrufbar ist, 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 – bei der OnlineBanking-Hotline veranlasste Sperre wird unmittelbar mit Einlangen des Sperrauftrags wirksam. Außerhalb der Öffnungszeiten bei der Bank schriftlich einlangende Sperraufträge werden unverzüglich nach Beginn der nächsten Öffnungszeit wirksam.

**7.2** Die Bank ist berechtigt, eine Verfügernummer ohne Mitwirkung des Kunden zu sperren, wenn

- objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der persönlichen Identifikationsmerkmale oder der Systeme, für die sie benutzt werden können, dies rechtfertigen, oder
- der Verdacht einer Erteilung von nicht autorisierten Aufträgen oder der betrügerischen Verwendung der persönlichen Identifikationsmerkmale besteht.

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.

**7.3** Im Falle der viermaligen aufeinander folgenden Falscheingabe der Geheimzahl bzw. der TAN wird die Verfügernummer unmittelbar nach der vierten Falscheingabe automatisch gesperrt.

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

## **8 ERLÖSCHEN UND KÜNDIGUNG DER BERECHTIGUNG**

**8.1** Bei Auflösung der Kontoverbindung erlöschen gleichzeitig alle OnlineBanking-Berechtigungen für das betroffene Konto. Mit Wegfall eines Einzelzeichnungsrechts eines Konto- bzw. Depotinhabers oder Zeichnungsberechtigten zu einem Konto oder Wertpapierdepot erlischt die Möglichkeit zur Nutzung des OnlineBanking zu diesem Konto oder Wertpapierdepot.

**8.2** Jeder Kunde kann die Vereinbarung jederzeit unter Einhaltung einer Frist von einem Monat schriftlich kündigen. Jeder Konto- bzw. Depotinhaber hat die Möglichkeit, die OnlineBanking-Berechtigung eines Zeichnungsberechtigten schriftlich oder persönlich in jeder Filiale der Bank zu widerrufen.

**8.3** Die Bank kann die Vereinbarung ohne Angabe von Gründen unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten jederzeit kündigen, wobei dem Konto- bzw. Depotinhaber die Kündigung in Papierform oder auf einem anderen vereinbarten dauerhaften Datenträger mitzuteilen ist.

Hiervon abweichend kann die Bank dann, wenn der Kunde bei der Bank ein „Konto mit grundlegenden Funktionen“ (im Folgenden „Basiskonto“) führt, die Vereinbarung 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 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 dieser Geschäftsbedingungen abgelehnt hat, die die Bank allen Inhabern von Zahlungskonten mit

grundlegenden Funktionen (Basiskonto) wirksam angeboten hat.

**8.4** 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.

Hiervon abweichend kann die Bank dann, wenn der Kunde ein Basiskonto bei der Bank führt, die Vereinbarung dann nur 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.

## **9 ÄNDERUNG DER GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

**9.1** Änderungen dieser Geschäftsbedingungen werden dem Kunden von der Bank 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 vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens kein Widerspruch des Kunden einlangt. Darauf wird die Bank den Kunden im Änderungsangebot hinweisen. Das Änderungsangebot ist dem Kunden mitzuteilen. Außerdem wird die Bank 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. Das Kreditinstitut wird den Kunden mit der Mitteilung über die angebotene Änderung auf diese Möglichkeit hinweisen.

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

**9.3.** Die Punkte 9.1. und 9.2. gelten auch für Änderungen der Vereinbarung in denen die Geltung dieser Geschäftsbedingungen zwischen Kunde und Bank vereinbart worden ist.

**9.4.** Die vorstehenden Punkte 9.1. und 9.2. finden auf die Änderung der Leistungen der Bank und der Entgelte des Kunden keine Anwendung.

## **B. BESONDERE BESTIMMUNGEN ZUR WERTPAPIERFUNKTION**

### **1 ALLGEMEIN**

Über OnlineBanking ist der Kauf und Verkauf von Aktien, Optionsscheinen, Anleihen, Exchange Traded Funds, Indexzertifikaten an ausgewählten Börsen sowie von der Bank ausgewählten in- und ausländischen, in Österreich zugelassenen Fonds und die Zeichnung von ausgewählten Neuemissionen möglich.

Die aktuellen Börsenplätze, an denen über OnlineBanking gehandelt werden kann, sowie die Wertpapierarten, die an den infrage kommenden Börsen über OnlineBanking gehandelt werden können, sind den "Konditionen für den Wertpapierhandel über Internet und TelefonBanking im Überblick" zu entnehmen. Diese können auf der Website der Bank unter [www.bankaustria.at](http://www.bankaustria.at) eingesehen bzw. in einer Filiale der Bank erfragt werden.

### **2 AUFTRAGSERTEILUNG UND NUTZUNGSZEITEN**

**2.1** Die Auftragserteilung ist über OnlineBanking grundsätzlich 24 Stunden am Tag und 7 Tage die Woche möglich (siehe Teil A, Punkt 4.1).

**2.2** Die Weiterleitung der so erteilten Aufträge ist an Geschäftstagen unter Berücksichtigung der Öffnungszeiten der jeweiligen Börse möglich. Als Geschäftstag gilt jeder Tag, an dem die Bank geöffnet hat und den für die Ausführung von Kauf- und Verkaufsaufträgen erforderlichen Geschäftsbetrieb unterhält. Die Geschäftstage der Bank Austria für diesen Geschäftsbetrieb sind Montag bis Freitag, ausgenommen österreichische gesetzliche Feiertage, der 24. Dezember und der Karfreitag. Auf diese Weise können Kauf- und Verkaufsaufträge zu einzelnen Wertpapierpositionen beim OnlineBanking auch taggleich erteilt werden (Intra-day-Handel).



**2.3** Dem Kunden werden Kundeninformationsdokumente (KID) gemäß Investmentfondsgesetz elektronisch zum Abruf im Portal von OnlineBanking zur Verfügung gestellt (Aufruf über [online.bankaustria.at](http://online.bankaustria.at) unter Veranlagen - Börsen&Märkte/Wertpapiersuche /Wertpapiersuche Allgemein unter Eingabe der Fond-ISIN und nachfolgend in der Ergebniszeile auf den "KID-Button" klicken). Zwischen dem Kunden und der Bank wird vereinbart, dass die Bank dem Kunden Basisinformationsblätter gemäß der Verordnung über Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte für Kleinanleger und Versicherungsanlageprodukte elektronisch im OnlineBanking zur Verfügung stellt. Der Kunde hat das Recht, die kostenlose Aushändigung eines Papierexemplars des Basisinformationsblatts zu verlangen.

**2.4** Der Verkauf verpfändeter oder aus sonstigem Grund von der Bank gesperrt zu haltender, auf dem/den angegebenen Wertpapierdepot(s) erliegender Werte ist im Rahmen des OnlineBanking nicht möglich.

**2.5** Der Kunde erhält von der Bank rechtsverbindliche Bestätigungen über die Durchführung der erteilten Aufträge sowie die Abrechnung schriftlich auf dem für Kontopost vereinbarten Versandweg. Eine elektronische Auftragsbestätigung gilt daher nur als Bestätigung der Übernahme des Auftrags zur Bearbeitung durch die Bank, nicht jedoch als Ausführungsbestätigung oder Abrechnung.

**2.6** Die Erteilung eines Kaufauftrags im Rahmen des OnlineBanking ist nur so weit zulässig, als zum Zeitpunkt der Ordererteilung auf dem für den Kaufauftrag gewählten Verrechnungskonto eine für die Ausführung des Auftrags notwendige Deckung (Guthaben oder vereinbarter Überziehungsrahmen) vorhanden ist.

**2.7** Über die Handelszeiten zum Zeitpunkt der Auftragserteilung und die Usancen der jeweiligen Börse hat sich der Kunde selbstständig zu informieren. Die Bank haftet nicht für Schäden, die dem Kunden daraus entstehen, dass sein im OnlineBanking erteilter Auftrag nicht mit den Handelsusancen der gewünschten Börse übereinstimmt.

### **3 PFANDRECHT**

Die auf dem/den für OnlineBanking gewidmeten Wertpapierdepot[s] verbuchten Wertpapiere sowie die aus diesen Wertpapieren

resultierenden Zins-, Tilgungs- und Verkaufserlöse unterliegen für alle der Bank zustehenden Forderungen aus der Geschäftsbeziehung dem Pfandrecht nach Z.49ff. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der UniCredit Bank Austria AG.

### **ANHANG ZU DEN GESCHÄFTS- BEDINGUNGEN ZUM ONLINEBANKING**

Empfehlung der Bank Austria zur Sicherheit im Internet und Nutzung des OnlineBanking:

**1** OnlineBanking wird über das Kommunikationsmedium Internet abgewickelt, welches ein offenes und allgemein zugängliches Medium ist. Unter Verwendung der persönlichen Identifikationsmerkmale eines Kunden kann auch ein unberechtigter Dritter in das OnlineBanking einsteigen und Dispositionen zulasten des Konto- bzw. Depotinhabers vornehmen. Die Bank Austria informiert auf ihrem Sicherheitsportal <http://sicherheit.bankaustria.at> und direkt im OnlineBanking regelmäßig über aktuelle Gefahren im Internet und gibt dort auch konkrete Empfehlung und Sicherheitshinweise, wie das Verhalten bei der Nutzung des OnlineBanking im Hinblick auf diese Gefahren risikominimierend angepasst werden kann. Zur Vermeidung von Schäden bei den Transaktionen im Rahmen des OnlineBanking wird dem Kunden empfohlen, besonders sorgfältig vorzugehen.

**2** Die Bank Austria führt umfangreiche Maßnahmen zur Absicherung der im OnlineBanking übermittelten und bankseitig verarbeiteten Daten durch und trifft umfassende Sicherheitsvorkehrungen, die einen Schutz gegen Angriffe bei der Übertragung der Daten über das Internet oder bei der Verarbeitung auf dem Bankserver bieten. Damit die vorgeesehenen Sicherheitsmaßnahmen nicht gefährdet werden, empfiehlt die Bank Austria jedem Kunden auch in eigenem Interesse seinerseits technische Vorkehrungen zum Schutz der von ihm eingesetzten Systeme und des PCs zu treffen. Die Bank Austria informiert auf ihren Webseiten und im OnlineBanking über mögliche Gefahren sowie die gebotenen und empfehlenswerten Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz der Systeme und des PCs des Kunden.

**3** Auf dem unter 1. erwähnten Sicherheitsportal veröffentlicht die Bank Austria auch die von der Wirtschaftskammer Österreich erarbeitete Broschüre „Sichere Bankgeschäfte im Internet!“, welche ebenfalls wertvolle Hinweise für sichere

Verhaltensweisen bei der Nutzung des  
OnlineBanking enthält.