

## **1. Art und Umfang der Dienstleistung**

Die UniCredit Bank Austria AG (im folgenden „Bank“ genannt) bietet ihren Kunden verschiedene Dienstleistungen im Wege des automatisierten Datenaustausches in Form der Leitungsübertragung zwischen den elektronischen Datenverarbeitungsanlagen des Kunden und der Bank sowie in Form des Datenträgeraustausches an („Electronic Banking“). Die Bank behält sich vor, Änderungen der möglichen Sende- und Versandarten sowie der Auswahl und Präsentation der Daten vorzunehmen.

Der Umfang der Inanspruchnahme des Electronic Banking durch den Kunden richtet sich nach der mit dem Kontoinhaber getroffenen Electronic Banking Vereinbarung (im folgenden „Vereinbarung“) und erstreckt sich nicht automatisch auf das gesamte Angebot an bestehenden sowie künftig von der Bank angebotenen Dienstleistungen. Electronic Banking ist ein Zusatzprodukt zum Konto- und Depotvertrag, das hinsichtlich bestimmter Geschäfte bzw. Dienstleistungen ergänzend zur herkömmlichen Abwicklung auch eine Abwicklung im Rahmen einer elektronischen Kommunikation ermöglicht.

## **2. Voraussetzungen und Bedingungen**

Der Bestand einer Kontoverbindung mit der Bank, die Anmeldung der Datenverarbeitungsanlage des Kontoinhabers bei der Bank sowie der Abschluss einer Vereinbarung mit der Bank sind Voraussetzungen für die Inanspruchnahme der jeweiligen Dienstleistung. Die Vereinbarung kommt mit rechtswirksamer Unterfertigung durch den Kontoinhaber und die Bank zustande und wird auf unbefristete Dauer abgeschlossen. Bei einem Gemeinschaftskonto müssen alle Kontoinhaber diese Vereinbarung unterfertigen.

Der Kontoinhaber hat die Konten bei der Bank, über die im Rahmen des Electronic Banking verfügt werden soll, der Bank im Rahmen der Vereinbarung mitzuteilen.

Die Erteilung von Zahlungsaufträgen (Dispositionsbefugnis) im Rahmen des Electronic Banking steht nur dem Kontoinhaber und den von ihm für Dispositionen im Electronic Banking separat dazu berechtigten Personen zu. Berechtigter können nur Personen werden, denen bereits ein Zeichnungsrecht am Konto eingeräumt wurde. Die Regelungen betreffend Einzel- und Gemeinschaftszeichnungsrecht müssen in Übereinstimmung mit den Berechtigungen am

Konto vereinbart werden. In diesem Zusammenhang werden die vom Kontoinhaber für Electronic Banking berechtigten Zeichnungsberechtigten gemeinsam als Bedienungsberechtigte bezeichnet.

Bei einem Gemeinschaftskonto können Bedienungsberechtigungen nur durch alle Kontoinhaber gemeinsam erteilt werden. Kontoinhaber und Bedienungsberechtigte werden in weiterer Folge als „Kunden“ bezeichnet.

Bei Verwendung von BusinessLine oder anderen MBS-fähigen Softwareprodukten muss/müssen der Kontoinhaber/die Kontoinhaber für die Leitungsübertragung zwischen Kunde und Bank eine Person berechtigen („Kommunikationsberechtigter“), die nicht über die zur Teilnahme angemeldeten Konten dispositionsbefugt sein muss und die diesfalls auch keine Dispositionen vornehmen kann. Am Beginn jeder Leitungsübertragung hat sich der Kommunikationsberechtigte gegenüber der jeweiligen Bank bzw. deren Rechenzentrum zu identifizieren. Als Sicherheitsmerkmal erhält der Kommunikationsberechtigte hierzu von der jeweiligen Bank bzw. deren Rechenzentrum neben seiner Kennung (Verfügernummer) ein Passwort (Geheimzahl).

Erst nach Herstellung der Leitungsübertragung durch den Kommunikationsberechtigten kann der Kunde selbst Aufträge im Electronic Banking erteilen oder Willenserklärungen abgeben.

Voraussetzung für die Durchführung von Lastschriften und Einzügen ist der vorherige Abschluss von separaten Vereinbarungen mit der Bank.

## **3. Definitionen**

**3.1 Verfügernummer (= Benutzerkennung/BK):** Jeder Kunde erhält von der Bank eine einzigartige, mehrstellige Verfügernummer, anhand derer die Bank einen Kunden zu den zum Electronic Banking berechtigten Konten zuordnen kann. Die Verfügernummer wird dem Kunden anlässlich der Unterfertigung der Vereinbarung bekannt gegeben. Die Verfügernummer kann vom Kunden nicht geändert werden.

### **3.2 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

ausdrücklichen Wunsch auf dem Postweg zugesandt wird. Diese Geheimzahl wird direkt in der Software BusinessLine oder in einer anderen MBS-fähigen Software gespeichert und dient der Authentifizierung des Kunden. Bei Verwendung des mobileTAN-Verfahrens muss die Geheimzahl auch für die Erteilung von Aufträgen und die Abgabe von Willenserklärungen verwendet werden.

Die Geheimzahl kann vom Kunden jederzeit im Rahmen des Electronic Banking unter Verwendung einer TAN geändert werden.

Der Kunde kann 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.

### **3.3 Transaktionsnummer (= TAN):**

TAN ist ein im konkreten Einzelfall generierter Authentifizierungscode, der für die Erteilung von Aufträgen und die Abgabe von sonstigen rechtsverbindlichen Willenserklärungen gegenüber der Bank im Rahmen des Electronic Banking zu verwenden ist. Mit Verwendung der TAN in dem dafür vorgesehenen Eingabefeld (und der Angabe der PIN bei mobileTAN-Verfahren) sowie dem Absenden an den Bankrechner gilt ein Auftrag als erteilt bzw. eine Willenserklärung als abgegeben.

Die Bank stellt dem Kunden verschiedene TAN-Verfahren zur Nutzung im Electronic Banking zur Verfügung. Sollte die Bank ein vom Kunden genutztes 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 genutztes TAN-Verfahren nicht weiter zur Verfügung stellen darf,

wird die Bank den Kunden über die Gründe hierfür informieren und einen kostenlosen Umstieg auf ein anderes TAN-Verfahren mit einem höheren Sicherheitsstandard anbieten. Das Anbieten eines Umstiegs kann unterbleiben, sofern der Kunde bereits ein weiteres, für ihn freigeschaltetes TAN-Verfahren mit einem höheren Sicherheitsstandard nützt.

Dieses Angebot wird die Bank dem Kunden auf eine mit ihm im Rahmen der Geschäftsverbindung

für die Zustellung von Mitteilungen vereinbarte Weise (insbesondere schriftlich durch Benachrichtigung auf einem Kontoauszug, elektronisch im Rahmen des Electronic Banking oder – sofern der Kunde an einem Internetbanking-Produkt der Bank teilnimmt – im Postfach des Internetbanking) so rechtzeitig mitteilen, dass ihm dieses spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Umstiegs zugeht. Dieses Angebot gilt als vom Kunden angenommen, wenn vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Umstiegs kein Widerspruch des Kunden bei der Bank einlangt, wobei die Bank in der Mitteilung auf die Folgen seines Stillschweigens sowie auf das dem Kunden nach Punkt 12.3 zustehende kostenlose Kündigungsrecht hinweisen wird. Sofern der Kunde in diesem Fall durch Widerspruch das Angebot der Bank nicht annimmt und von seinem Kündigungsrecht nicht Gebrauch macht, bleiben für ihn ab der Einstellung des vom Kunden genutzten TAN-Verfahrens nur jene Funktionen im Electronic Banking erhalten, für die keine Verwendung einer TAN erforderlich ist. Widerspricht der Kunde dem angebotenen Umstieg auf ein anderes TAN-Verfahren mit einem höheren Sicherheitsstandard, wird die Einstellung des vom Kunden genutzten TAN-Verfahrens frühestens vier Monate nach Mitteilung des Angebots auf Umstieg erfolgen.

Der Kunde kann trotz eines Widerspruchs bis zur endgültigen Einstellung des von ihm genutzten TAN-Verfahrens jederzeit auf das angebotene TAN-Verfahren mit einem höheren Sicherheitsstandard umsteigen. Den Wunsch, auf das angebotene TAN-Verfahren umzusteigen, kann der Kunde der Bank entweder persönlich in einer Filiale oder schriftlich auf dem Postweg mitteilen.

Im Rahmen der BusinessLine kann der Kunde wählen, ob er eine „mobileTAN“ oder eine cardTAN verwenden möchte und dies jeweils für sich ohne Zustimmung des anderen entscheiden. Der Kunde kann nach eigener Entscheidung innerhalb der von ihm gewählten TAN-Methoden auch abwechselnd verschiedene dieser TAN einsetzen.

#### **a) mobileTAN**

Möchte der Kunde das mobileTAN-Verfahren verwenden, bekommt er die für die Unterfertigung einer bereits erfassten Electronic Banking-Transaktion oder für die Abgabe einer Willenserklärung erforderliche mobileTAN mittels SMS (Short Message Service) auf ein Mobiltelefon übermittelt. Die Telefonnummer des dafür vorgesehenen Mobiltelefons ist vom Kunden persönlich der Bank rechtzeitig vor der erstmaligen Verwendung des mobileTAN-Verfahrens bekannt

zu geben.

Die bekannt gegebene Mobiltelefonnummer kann durch den Kunden persönlich in einer Filiale der Bank geändert werden.

Bei Zeichnung von Transaktionen werden dem Kunden in der SMS mit der mobileTAN zu Kontrollzwecken auch Angaben über die durchzuführenden Transaktionen (Verfügernummer, Referenzcode vom elektronischen Begleitzettel, Anzahl der Aufträge, Kontrollwert = Summe aller Bestandssummen) mitgeliefert. Eine mobileTAN kann nur für die Durchführung jener Transaktion verwendet werden, für die sie angefordert wurde. 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 per SMS gemeinsam mit der mobileTAN übermittelten Auftragsdaten auf Übereinstimmung mit seinem Auftrag zu prüfen und die mobileTAN nur im Falle einer Übereinstimmung dieser Auftragsdaten zu verwenden.

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.

#### **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 mitzuteilen. Für die Verwendung des CardTAN-Verfahrens benötigt er eine aktive (weder gesperrte noch abgelaufene) CardTAN-fähige Debitkarte der Bank (z.B. Maestro-Karte der Bank) und einen speziellen Kartenleser (CardTAN-Generator). Ein CardTAN-Generator kann vom Kunden direkt bei der Bank angefordert werden.

Nachdem die Bankkarte in den CardTAN-Generator eingeführt wurde, werden bestimmte Daten der im Electronic Banking vorzunehmenden Transaktion bzw. der abzugebenden Willenserklärung 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. Der CardTAN ist sodann vom Kunden im Electronic Banking 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 Electronic Banking angebotenen Umschaltmöglichkeit auf "manuelle Eingabe am CardTAN-Generator" umgeschaltet werden.

Modus „Flicker“: Die für die Berechnung der CardTAN erforderlichen Daten, insbesondere die Transaktionsdaten werden von BusinessLine (oder anderer MBS Software) mittels einer schwarz-weiß blinkenden Grafik über optische Schnittstellen vom Computerbildschirm des Kunden an den CardTAN-Generator übertragen. Diese Daten, welche die vom Kunden zu autorisierenden Transaktionen bzw. die abzugebende Willenserklärung 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 Daten des elektronischen Begleitzettels auf Übereinstimmung zu prüfen, zu bestätigen und die CardTAN nur im Falle einer Übereinstimmung dieser Daten zu verwenden.

Modus „manuelle Eingabe“: Dabei müssen bestimmte Daten, insbesondere die Transaktionsdaten vom elektronischen Begleitzettel durch den Kunden selbstständig am CardTAN-Generator erfasst werden. Bei Verwendung der Software BusinessLine kann der Kunde eine Beschreibung der bei der manuellen Eingabe erforderlichen Schritte direkt im Electronic Banking abfragen, bei Verwendung einer anderen MBS-fähigen Software sind diese Informationen der Benutzerführung dieser Software zu entnehmen. Beim Modus "manuelle Eingabe" hat der Kunde die eingegebenen Daten auf Übereinstimmung mit den Daten vom elektronischen Begleitzettel zu prüfen und die dafür erzeugte CardTAN nur im Falle einer Übereinstimmung dieser Daten zu verwenden.

Eine CardTAN kann nur für die Durchführung jener Transaktion verwendet werden, für die sie erzeugt wurde. Sofern ein elektronischer Begleitzettel 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.

### **3.4 Digitale Signatur**

Alternativ zur Transaktionsnummer kann zur Vornahme von Dispositionen und zur Abgabe von sonstigen rechtsverbindlichen Willenserklärungen gegenüber der Bank im Rahmen der Electronic Banking Produkte BusinessLine bzw. MBS-Software anderer österreichischer Banken ein digitales Zertifikat nach vorheriger Anmeldung durch den Kunden verwendet werden. Dieses digitale Zertifikat wird von A-Trust Gesellschaft für Sicherheitssysteme im elektronischen Datenverkehr GmbH (Landstraßer Hauptstraße 5, A-1030 Wien) ausgestellt und auf einer dafür geeigneten Karte (A-Trust Karte, Bankkarte, eCard) gespeichert.

### **3.5 Persönliche Identifikationsmerkmale**

Verfügernummer (BK), Geheimzahl (PIN) und Transaktionsnummern (TANs) bilden beim Electronic Banking die persönlichen Identifikationsmerkmale eines Kunden.

### **3.6 „Ein-Passwort-System“**

Die Bank verwendet im Rahmen des Electronic Banking, aber auch bei einigen anderen Dienstleistungsprodukten, bei denen die Verwendung der Verfügernummer vorgesehen ist, das Ein-Passwort-System. Das heißt, dass ein Kunde nur eine Verfügernummer (siehe Punkt 3.1) und eine Geheimzahl (siehe Punkt 3.2) erhält, die dann bei sämtlichen Konten zu verwenden sind, bei denen der Kunde zum Electronic Banking (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.

## **4. Authentifizierung**

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

## **5. Zahlungsaufträge über Electronic Banking**

**5.1** Bei Zahlungsaufträgen hat der Kunde je nach den im Electronic Banking verlangten Angaben (i) die International Bank Account Number/IBAN des Empfängers sowie allenfalls den Bank Identifier Code/BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers oder (ii) die Kontonummer des Empfängers und entweder Name, Bankleitzahl oder BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers anzugeben; diese Angaben stellen den Kundenidentifikator dar. 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 des Zahlungsauftrages seitens der Bank unbeachtet. Mit Eingabe der TAN sowie der PIN (ausschließlich bei der Verwendung von mobileTAN erforderlich) in den vorgesehenen Eingabefeldern sowie dem Absenden an den Bankrechner gilt ein Auftrag als erteilt bzw. eine Willenserklärung als abgegeben.

**5.2** Der Zeitpunkt, zu dem ein Zahlungsauftrag via Electronic Banking bei der Bank einlangt, gilt als Eingangszeitpunkt. Geht ein Zahlungsauftrag via Electronic Banking nicht an einem Geschäftstag der Bank oder aber nach einem Zeitpunkt nahe am Ende eines Geschäftstages ein, so wird dieser Zahlungsauftrag so behandelt, als wäre er 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 darauf folgenden Geschäftstag eingegangen.

**5.3** Im Rahmen des Electronic Banking können zu einem Konto beliebig viele Zahlungsaufträge erteilt werden. Die Erteilung von Zahlungsaufträgen ist aber ausschließlich im Ausmaß der beim jeweiligen Konto bestehenden Kontoforderung zulässig. Der Kunde hat auch die Möglichkeit, mehrere Zahlungsaufträge zusammenzufassen und mit einer einzigen TAN (und zusätzlich der PIN bei Verwendung von mobileTAN) freizugeben.

**5.4** Sofern Dispositionen im Rahmen von Electronic Banking nur von zwei Personen gemeinsam vorgenommen werden dürfen, ist dafür die Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale beider Personen erforderlich.

**5.5** Kann der Kunde im Rahmen einer Electronic Banking Dienstleistung mit Zustimmung der Bank auf die Verwendung von TAN (und PIN bei mobileTAN) zur Freigabe von Verfügungen bzw. Aufträgen verzichten, verpflichtet er sich, vor jeder Erteilung von Aufträgen seiner konto-/depotführenden Stelle der Bank den kontomäßig gefertigten Datenträgerbegleitzettel zu übermitteln.

**5.6** Ein vollständig autorisierter, bei der Bank im Wege des Electronic Banking eingegangener Zahlungsauftrag kann nicht mehr widerrufen werden. Der Widerruf eines bei der Bank eingelangten Terminauftrages ist nur außerhalb der Leitungsübertragung des Electronic Banking persönlich in einer Filiale der Bank bis Geschäftsschluss jenes Geschäftstages, der vor dem vereinbarten Durchführungstag liegt, möglich.

**5.7** Informationen über ausgeführte Zahlungsaufträge (Referenz, Betrag, Währung, Entgelte, Wechselkurs, Wertstellung der Belastung zu den einzelnen Buchungen) und sonstige zu Lasten seines Kontos ausgeführte Zahlungen, insbesondere im Rahmen des Lastschrift- und Einzugsermächtigungsverfahrens, werden dem Kunden anlässlich der jeweiligen Transaktion im Kontoauszug ausgewiesen.

**5.8** Beim mobileTAN- und beim CardTAN-Verfahren gibt es derzeit keine Limits.

## **6. Nutzung über andere Softwareprodukte**

Der Kontoinhaber kann die vereinbarten Dienstleistungen auch über andere Softwareprodukte, mit denen eine Verbindung zur Datenverarbeitungsanlage der Bank hergestellt werden kann, in Anspruch nehmen. Abhängig von der Berechtigungsverwaltung dieser Softwareprodukte können der/die Berechtigungsverwalter sowie allfällige von diesem/dieser ermächtigte Personen Zugriff auf Informationen und Daten der teilnehmenden Konten nehmen.

## **7. Sorgfalt**

**7.1** Der Kunde ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, PIN und TAN geheim zu halten und anderen Personen nicht offen zu legen (auch nicht den Mitarbeitern der Bank). Das

Offenlegungsverbot der PIN bzw. TAN besteht nicht gegenüber Kontoinformationsdienstleistern und Zahlungsauslösedienstleistern, deren Dienstleistungen der Kunde in Anspruch nimmt. Sobald der Kunde den Verdacht hat, dass eine andere Person Kenntnis seiner PIN oder TAN hat oder eine nicht ausreichend autorisierte Nutzung des Electronic Banking erfolgt ist, hat er seine Geheimzahl unverzüglich zu ändern. Aus Sicherheitsgründen wird dem Kunden empfohlen, seine PIN regelmäßig (z.B. alle zwei Monate) selbstständig zu ändern. Die nicht autorisierte Nutzung des Electronic Banking hat der Kunde unverzüglich der Electronic Banking-Hotline (siehe Punkt 9.1) zu melden. Bei Diebstahl oder Verlust des Mobiltelefons zum Empfang der mobileTAN wird dem Kunden empfohlen, sein Mobiltelefon unverzüglich zu sperren.

**7.2** Bei der Nutzung des mobileTAN-Verfahrens ist der Kunde verpflichtet, die per SMS gemeinsam mit der mobileTAN übermittelten ausgewählten Daten des Begleitzettels (Verfügernummer, Referenzcode des Begleitzettels, Kontrollwert des Begleitzettels, Anzahl der Aufträge) auf Übereinstimmung mit seinem Auftrag (Begleitzettel) 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 Daten (Referenzcode des Begleitzettels, Kontrollwert des Begleitzettels, Anzahl der Aufträge) auf Übereinstimmung mit dem elektronischen Begleitzettel zu prüfen und die CardTAN nur im Falle einer Übereinstimmung zu verwenden. Bei der Nutzung des CardTAN-Verfahrens mit dem Modus "manuelle Eingabe" hat der Kunde die von ihm am CardTAN-Generator eingegebenen Daten auf Übereinstimmung zu prüfen und die dafür erzeugte CardTAN nur im Falle einer Übereinstimmung dieser Daten zu verwenden.

**7.3** Der Kunde ist bei seiner Nutzung von Electronic Banking verpflichtet, die in diesen Geschäftsbedingungen enthaltenen Bedingungen für die Nutzung einzuhalten und insbesondere bei der Erteilung von Aufträgen den Kundenidentifikator (siehe Punkt 5.1) korrekt anzugeben sowie dafür zu sorgen, dass er einen Zahlungsauftrag nur erteilt, wenn auf dem zu belastenden Konto eine zur Durchführung des Zahlungsauftrages ausreichende Kontoforderung vorhanden ist.

**7.4** Der Kunde verpflichtet sich, vor jeder Übergabe eines Datenträgers an die Bank diesen Datenträger auf die Freiheit von Computerviren zu überprüfen.

**7.5** Der Kunde verpflichtet sich bei der Benutzung von Electronic Banking die in der jeweiligen Dienstleistung vorgesehenen Benutzerhinweise sowie schriftliche Bedienungsanleitungen der Bank zu beachten.

## **8. Berichtigung von nicht autorisierten Zahlungsvorgängen**

Im Falle einer aufgrund eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorganges erfolgten Belastung seines Girokontos 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. Handelt es sich beim Kunden nicht um einen Verbraucher im Sinne des § 4 Z 20 ZaDiG, endet diese Frist 3 Monate nach dem Tag der Kontobelastung. Diese Befristungen gelten nicht, wenn die Bank dem Kunden die Informationen über den jeweiligen Überweisungsauftrag bzw. über die jeweilige Zahlung, welche zu Lasten seines Kontos ausgeführt wurden (Referenz, Betrag, Währung, Entgelt, Wechselkurs, Wertstellung der Belastung zu den einzelnen Buchungen), nicht mitgeteilt oder zugänglich gemacht hat. Andere Ansprüche des Kunden auf Berichtigung werden dadurch nicht ausgeschlossen.

Im Falle eines nicht autorisierten Zahlungsvorganges wird die Bank dem Kunden den Betrag des nicht autorisierten Zahlungsvorganges unverzüglich, auf jeden Fall spätestens bis zum Ende des folgenden Geschäftstags erstatten, nachdem sie von dem Zahlungsvorgang Kenntnis erhalten hat oder dieser ihr angezeigt wurde. Die Erstattung erfolgt dadurch, dass das belastete Konto wieder auf den Stand gebracht wird, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte, wobei der Betrag auf dem Zahlungskonto des Zahlers spätestens zum Tag der Kontobelastung wertzustellen ist. Hat die Bank der Finanzmarktaufsicht berechtigte Gründe für den Verdacht, dass ein betrügerisches Verhalten des Kunden vorliegt, schriftlich mitgeteilt, wird die Bank ihre Erstattungspflicht unverzüglich prüfen und erfüllen, wenn sich der Betrugsverdacht nicht bestätigt.

## **9. Sperren**

**9.1** Jeder Kunde und jeder Zeichnungsberechtigte hat die Möglichkeit, seine Verfügernummer wie folgt sperren zu lassen:

- jederzeit telefonisch bei der ElectronicBanking-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 Electronic Banking-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.

**9.2** 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.

**9.3** Im Falle der viermaligen aufeinander folgenden Übermittlung einer falschen Geheimzahl bzw. TAN an den Bankrechner wird die Verfügernummer unmittelbar nach der vierten Übermittlung automatisch gesperrt.

**9.4** Der Kunde hat die Aufhebung der Sperre persönlich zu beantragen; dies kann auf jeden mit ihm vereinbarten Kommunikationsweg geschehen (insbesondere über die Electronic Banking-Hotline oder eine Filiale der Bank).

## **10. Erlöschen und Kündigung der Berechtigung**

**10.1** Bei Auflösung der Kontoverbindung erlöschen gleichzeitig alle Bedienungsberechtigungen für das betroffene Konto.

**10.2** Jeder Kontoinhaber hat die Möglichkeit, die Bedienungsberechtigung eines Zeichnungsberechtigten schriftlich oder persönlich in jeder Filiale der Bank zu widerrufen. Jeder Bedienungsberechtigte hat die Möglichkeit, seine Bedienungsberechtigung jederzeit löschen zu lassen.

Weiters kann ein Kontoinhaber bzw. bei einem Gemeinschaftskonto sämtliche Kontoinhaber gemeinsam die Vereinbarung jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kostenlos kündigen.

**10.3** 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.

**10.4** Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes sind der Kunde und die Bank ungeachtet einer Vereinbarung auf unbestimmte Dauer berechtigt, die Vereinbarung mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Als wichtiger Grund kann insbesondere dann vorliegen, wenn der Kunde seine persönlichen Identifikationsmerkmale anderen Personen überlässt.

**10.5** Bei Erlöschen der Vereinbarung bzw. dem Wirksamwerden der Kündigung gemäß Punkt 10.1 bis 10.4 bleiben sämtliche der bis zu diesem Zeitpunkt entstandenen Verpflichtungen zur Abdeckung sämtlicher Forderungen und Ansprüche der Bank aus der gegenständlichen Vereinbarung vollinhaltlich aufrecht.

## **11. Entgelt**

Die im Rahmen von Electronic Banking angebotenen Dienstleistungen sind entgeltpflichtig. Das jeweilige Entgelt für die vom Kunden beantragte Dienstleistung wird in der Vereinbarung mit dem Kunden festgelegt. Die Bank ist berechtigt, zur Zahlung fällige Entgelte, sofern nicht anders vereinbart, monatlich im Nachhinein ohne weiteren Auftrag von jenem Konto, das ihr der Kontoinhaber in der Vereinbarung genannt hat, oder von einem anderen Konto des Kontoinhabers abzubuchen.

Kündigt die Bank bei einem Verbraucher im Sinne des § 4 Z 20 Zahlungsdienstegesetz die Vereinbarung oder die Möglichkeit der Inanspruchnahme einer bestimmten Dienstleistung des Electronic Banking, so wird das bis zur Wirksamkeit der Kündigung anfallende aliquote Entgelt verrechnet.

Kündigt die Bank bei einem Kunden, der nicht Verbraucher im Sinne des § 4 Z 20 ZaDiG ist, die Vereinbarung oder die Möglichkeit der Inanspruchnahme einer Dienstleistung des Electronic Banking, bleibt hiervon der gesamte Entgeltanspruch der Bank für die jeweils laufende Vertragsperiode unberührt.

## **12. Änderungen der Geschäftsbedingungen**

**12.1** 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. Die Bank wird den Kunden mit der Mitteilung über die angebotene Änderung auf diese Möglichkeit hinweisen.

**12.2** Die Mitteilung über die angebotene Änderung gemäß Punkt 12.1 erfolgt per Post an die letzte vom Kunden bekannt gegebene Anschrift (s. auch Z 11 Abs 2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank), per E-Mail an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse oder – falls der Kunde an einem Internetbanking-Produkt der Bank teilnimmt – über das Postfach im Internetbanking. Die Mitteilung per E-Mail oder über das Postfach im Internetbanking erfolgt derart, dass die Bank das Änderungsangebot nicht mehr einseitig abändern kann und der Kunde die Möglichkeit hat, die Mitteilung bei sich abzuspeichern und auszudrucken. Erfolgt die Mitteilung über das Internetbanking, wird die Bank den Kunden überdies gleichzeitig davon in Kenntnis setzen, dass das Änderungsangebot im Postfach des Internetbanking verfügbar und abfragbar ist. Dies geschieht durch Übersenden eines separaten E-Mails an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse oder eines separaten SMS an die vom Kunden für den Erhalt von SMS im Rahmen des Internetbanking zuletzt bekannt gegebene Mobiltelefonnummer.

**12.2a** Gegenüber einem Nicht-Verbraucher im Sinne des § 4 Z 20 ZaDiG ist es ausreichend, das Änderungsangebot spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen durch Benachrichtigung auf einem Kontoauszug, im Rahmen des Electronic Banking oder – falls der Kunde an einem Internetbanking-Produkt der Bank teilnimmt – über das Postfach des Internetbanking zuzustellen oder auf eine andere, mit dem Kunden vereinbarte Weise zum Abruf bereitzuhalten.

**12.3** Im Falle einer solchen beabsichtigten Änderung der Geschäftsbedingungen hat der Kunde, der Verbraucher im Sinne des § 4 Z 20 ZaDiG ist, das Recht, seine Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen, insbesondere die Vereinbarung (siehe Punkt 1.) oder den Girokontovertrag vor dem Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen. Darauf wird die Bank im Änderungsangebot hinweisen.

**12.4** Die Punkte 12.1 bis 12.3 gelten auch für Änderungen der Vereinbarung gemäß Punkt 1, in der die Geltung dieser Geschäftsbedingungen zwischen Kunde und Bank vereinbart worden ist.

**12.5** Die vorstehenden Punkte 12.1 bis 12.4 finden auf die Änderung der Leistungen der Bank und der Entgelte des Kunden, der ein Verbraucher im Sinne des § 4 Z 20 ZaDiG ist, keine Anwendung.