



## Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher

Die hierin gemachten Angaben dienen dem Zweck, den Verbraucherkunden über Umstände, die für ihn im Zusammenhang mit den von der Raiffeisenbank angebotenen Zahlungsdienstleistungen wesentlich sein können, zu informieren, können aber die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen nicht ersetzen.

### I. Die Raiffeisenbank

#### 1. Bankdaten

Firmenwortlaut: WALSER PRIVATBANK AG  
Straße: Walsersstraße 61 (Zweigstellen siehe Beiblatt)  
PLZ/Ort: 6991 Riezlern (Zweigstellen siehe Beiblatt)  
Öffnungszeiten: Mo, Di, Do, Fr 08:00 - 15:00 und Mi 08:00 - 12:00 (Zweigstellen siehe Beiblatt)  
Firmenbuch-Nummer: 038332x  
Gerichtsstand: Landesgericht Feldkirch  
Telefon-Nummer: +43 (5517) 202 - 01 (Zweigstellen siehe Beiblatt)  
Telefonbanking-Nummer: +43 (599) 37434 90  
Telefonbanking-Zeiten: Mo-Fr 7:00 - 21:00  
Wochenende und Feiertage 9:00 - 14:00  
Raiffeisen Sperr-Hotline  
für Karten und electronic banking: +43 (599) 37037  
E-Mail: [info@walsersprivatbank.com](mailto:info@walsersprivatbank.com)  
Internet: [www.walsersprivatbank.com](http://www.walsersprivatbank.com)  
DVR-Nummer: 70556

#### 2. Konzession

Der Raiffeisenbank wurde von der österreichischen Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen erteilt, die die Raiffeisenbank auch zu Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden berechtigt.

### II. Girokontovertrag und Kosten

#### 1. Girokontovertrag, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Bezugskartenbedingungen, Besondere Bedingungen für die digitale Bezugskarte, Bedingungen für Electronic Banking-Leistungen

Zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ erhält der Kunde vor der Eröffnung eines Girokontos den Girokontovertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Bezugskartenbedingungen, die Besonderen Bedingungen für die digitale Bezugskarte und die Bedingungen für Electronic Banking-Leistungen (nachstehend zusammengefasst als die „Bedingungen“), die er mit der Raiffeisenbank bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen der Raiffeisenbank zu vereinbaren hat. Die Bedingungen sind – sofern zwischen Raiffeisenbank und Kunden vereinbart - Teil des Girokontovertrages und bilden zusammen mit den im Girokontovertrag und den Vereinbarungen, die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen geschlossen werden, enthaltenen Regelungen die Grundlage für die von der Raiffeisenbank zu erbringenden Zahlungsdienstleistungen.

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Girokontovertrages ein weiteres Mal die kostenlose Vorlage dieser „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ und der Bedingungen verlangen. Mangels Vereinbarung eines anderen dauerhaften Datenträgers erfolgt diese neuerliche Vorlage in Papierform.

#### 2. Änderungen des Girokontovertrages und der Bedingungen

Die Raiffeisenbank wird dem Kunden Änderungen des Girokontovertrages, der Bedingungen oder den zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen getroffenen Vereinbarungen wie nachstehende geregelt anbieten. Dabei werden die vom Änderungsangebot betroffenen Bestimmungen der Bedingungen und die dazu vorgeschlagenen Änderungen in einer Gegenüberstellung (nachstehend kurz als „Gegenüberstellung“ bezeichnet) dargestellt. Die Raiffeisenbank wird die Gegenüberstellung sowie die vollständige Fassung der neuen Bedingungen auf ihrer Internetseite veröffentlichen. Darauf wird die Raiffeisenbank im Änderungsangebot hinweisen. Der Kunde hat die Möglichkeit, den angebotenen Änderungen bis zum geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung zu widersprechen. Auch darauf und auf das Recht des Kunden, den Vertrag vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen, wird die Raiffeisenbank den Kunden im Änderungsangebot hinweisen.

Das Änderungsangebot und die Gegenüberstellung werden dem Kunden auf dem mit ihm vereinbarten Weg (E-Mail, Post oder die – nachstehend kurz als „Electronic Banking-Mailbox“ bezeichnete – Mailbox des vom Kunden mit der Raiffeisenbank vereinbarten Electronic Banking) zugestellt. Ab Zustellung – auch in der Electronic Banking-Mailbox – können das Änderungsangebot und die Gegenüberstellung durch die Raiffeisenbank nicht mehr abgeändert werden. Bei Zustellung per E-Mail und in die Electronic Banking-Mailbox kann der Kunde das Änderungsangebot und die Gegenüberstellung sowohl elektronisch speichern als auch ausdrucken. Über die Zustellung in die Electronic Banking-Mailbox wird der Kunde gesondert informiert. Diese Information erfolgt per Post oder – wenn mit dem Kunden vereinbart – an eine vom Kunden bekanntgegebene E-Mail-Adresse. Das Änderungsangebot samt Gegenüberstellung

und im Falle der Zustellung in die Electronic Banking-Mailbox auch die Information darüber haben dem Kunden jedenfalls spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen zuzugehen.

### 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 ersten Geschäftstag des folgenden Monats wirksam.

Die Raiffeisenbank muss bei einer ordentlichen Kündigung eine Kündigungsfrist von 2 Monaten beachten.

### 4. Entgelte und Kosten

Aus dem Preisblatt, das dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ ausgehändigt wird und das mangels anderer Vereinbarung auch Teil des Girokontovertrags wird, sind die Entgelte ersichtlich, die die Raiffeisenbank für die Kontoführung und die vom Girokontovertrag erfassten Zahlungsdienstleistungen in Rechnung stellt. Das Preisblatt enthält auch die Entgelte für die Mitteilung über die Ablehnung eines Zahlungsauftrages, für die Beachtung eines Widerrufs nach Eintritt der Unwiderruflichkeit und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines wegen fehlerhafter Kundenidentifikatoren fehlgeleiteten Überweisungsbetrages.

Die Raiffeisenbank kann die mit dem Kunden vereinbarten Entgelte für Dauerleistungen nur mit Zustimmung des Kunden ändern. Soweit Änderungen mit dem Kunden nicht individuell vereinbart werden, wird die Raiffeisenbank Änderungen dem Kunden spätestens 2 Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung wie in Punkt II.2. beschrieben zustellen („Änderungsangebot“). Der Kunde hat die Möglichkeit, der mitgeteilten Änderung bis zum geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung zu widersprechen. Darauf und auf das Recht des Kunden, den Vertrag bis zum Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen, wird die Raiffeisenbank den Kunden im Änderungsangebot, in dem das Ausmaß der Änderung darzustellen ist, hinweisen. Dieses Verfahren wird in der Folge auch „Widerspruchsverfahren“ genannt.

Im Wege des Widerspruchsverfahrens darf mit dem Kunden eine Anpassung der Entgelte an die Entwicklung des Verbraucherpreisindex 2000 vereinbart werden. Für Entgeltsanpassungen über die Entwicklung des Verbraucherpreisindex hinaus ist das Widerspruchsverfahren nur dann zulässig, wenn die Anpassung der Entwicklung der der Raiffeisenbank entstehenden Kosten entspricht und das Dreifache einer sich aus der Entwicklung des Verbraucherpreisindex ergebenden Entgeltserhöhung nicht übersteigt (Z 44 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

### 5. Fremdwährungstransaktionen

5.1. Fremdwährungstransaktionen im Zusammenhang mit Kartentransaktionen: Bei der Verrechnung von Bargeldbezügen bzw. bargeldlosen Zahlungen an POS-Kassen im Ausland wird der jeweilige Betrag der ausländischen Währung bei zum Euro fixierten nationalen Währungseinheiten zum jeweiligen Fixkurs, bei Währungen von Staaten, die nicht Mitgliedstaaten der Europäischen Währungsunion sind, zu dem wie nachstehend beschrieben ermittelten Fremdwährungskurs, umgerechnet.

Der Fremdwährungskurs wird auf Basis der auf der von Teletrader Software GmbH betriebenen Internetseite [www.austrofx.at](http://www.austrofx.at) öffentlich zugänglich gemachten Devisenverkaufskurse von inländischen und ausländischen Kreditinstituten ermittelt. Der in Rechnung gestellte Fremdwährungskurs wird für jede Fremdwährung aus dem Mittelwert aller zu dieser Fremdwährung auf [www.austrofx.at](http://www.austrofx.at) gegenübergestellten Devisenverkaufskurse ohne Berücksichtigung des Kurses der der Raiffeisen Bankengruppe zugehörenden Kreditinstitute gebildet. Für die Ermittlung eines Fremdwährungskurses sind mindestens 5 auf [www.austrofx.at](http://www.austrofx.at) veröffentlichte Kurse (ohne den Kurs der der Raiffeisen Bankengruppe zugehörenden Kreditinstitute) erforderlich. Stehen weniger Kurse zur Verfügung, gelangt der auf der Homepage der PSA Payment Services Austria GmbH [www.psa.at](http://www.psa.at) ersichtliche Referenzwechsellkurs von OANDA Corporation zur Anwendung. Die Fremdwährungskurse können beim Kreditinstitut erfragt oder auf [www.psa.at](http://www.psa.at) abgefragt werden. Der Kurstag für die Umrechnung ist der Tag, an dem die Payment Services Austria GmbH, über die diese Zahlungen abgewickelt werden, die Belastung erhält. Der Kurs sowie das Kursdatum werden dem Kontoinhaber in der mit ihm für den Zugang von Erklärungen vereinbarten Form bekannt gegeben.

5.2. Sonstige Fremdwährungstransaktionen: Ist es im Rahmen einer sonstigen von der Raiffeisenbank zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die Raiffeisenbank anhand des im Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktconformen Devisenkurses, den die Raiffeisenbank ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt. Diese Kurse stehen spätestens am nächsten Geschäftstag auf der Internetseite der Raiffeisenbank und in ihrem Schalterausgang zum Abruf bereit und sind unmittelbar anwendbar.

5.3. Die anlässlich dieses Vorganges anfallenden weiteren Entgelte der Raiffeisenbank sind dem Preisblatt zu entnehmen.

### 6. Zinsen

Die Guthaben und Debetsalden des Girokontos vereinbarten Zinssätze sind dem Preisblatt 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 im Widerspruchsverfahren (siehe Punkt II. 4.) möglich. Die Änderung vereinbarter Zinssätze darf im Widerspruchsverfahren nur soweit erfolgen, als dies der Entwicklung der Kosten entspricht und die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Ziffern 46 (3) und 47a (3)) vereinbarten Grenzen nicht übersteigt.

## III . Kommunikation mit der Raiffeisenbank

### 1. Sprache

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

## 2. Kommunikationsmöglichkeiten

Allgemein stehen dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der Bankstellen die vorstehend im Punkt I. 1 Bankdaten genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit der Raiffeisenbank offen.

## 3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der Raiffeisenbank und ihren Kunden werden – soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde - schriftlich (insbesondere auch über die Kontoauszüge) abgewickelt.

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 Verfügernummer, PIN und TAN, Benutzername/Passwort, elektronische Signatur)
- Telefax, E-Mail und Telefon unter Nennung des für diesen Zweck vereinbarten Lösungswortes
- sonstige elektronische Datenübermittlung, Datenträger, Mailbox im Electronic Banking unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen
- Etwaige von der Raiffeisenbank bereit gehaltene Vorrichtungen zur elektronischen Erfassung der Unterschrift

## IV. Dienstleistungen der Raiffeisenbank im Zahlungsverkehr

### 1. Angebotene Dienstleistungen allgemein

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet die Raiffeisenbank folgende Dienstleistungen an:

- a) 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.
- b) 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.  
  
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.
  - SEPA-Lastschriftverfahren  
SEPA-Lastschriftaufträge 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 einzuziehen und wird von diesem zeitgerecht vor Durchführung informiert. Die Bank des Zahlungspflichtigen erhält keinen Auftrag vom Zahlungspflichtigen, sondern führt nur die SEPA-Lastschrift durch, sobald sie vom Zahlungsempfänger über dessen Bank angeliefert wird. Die Zustimmung zur Belastung des Kontos mit SEPA-Lastschriften kann vom Kunden gegenüber der Raiffeisenbank schriftlich widerrufen werden. Die Zustimmung für Einzüge eines bestimmten Dritten kann auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides begrenzt werden.
  - Zahlungskartengeschäft  
Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Zahlungskarte (Bezugskarte oder Kreditkarte) einschließlich des sogenannten freizügigen Giroverkehrs der Raiffeisenbanken, in dessen Rahmen der Kunde gegen Vorlage der Bezugskarte sowie eines amtlichen Legitimationsausweises bei anderen Raiffeisenbanken in Österreich Einzahlungen auf sein Girokonto bzw. Behebungen von seinem Girokonto, vornehmen kann.

## V. Besondere Zahlungsinstrumente

### A. Beschreibung der Zahlungsinstrumente und Sorgfaltspflichten des Kunden

#### 1. Bezugskarte

##### a. Beschreibung des Zahlungsinstruments

Die Bezugskarte 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, Zahlungskarten-Service, Kontaktlos-Funktion des Zahlungskarten-Services)
- Bis 31. Juli 2017 Zahlen mit der e-Geldfunktion QUICK nach erfolgter Dotierung; Entladungen sind bis zum 31.12.2017 am Geldausgabeautomaten, danach nur mehr direkt in der Raiffeisenbank möglich
- Kontoauszugsdruck am Kontoauszugsdrucker der Raiffeisenbank und Kontostandsabfragen
- Einzahlung von Banknoten und Münzen an Selbstbedienungsgeräten der Raiffeisenbank
- Beauftragung von Überweisungen an Selbstbedienungsgeräten der Raiffeisenbank

Die konkreten Funktionen der Bezugskarte sind mit der Raiffeisenbank zu vereinbaren.

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. Eine Weitergabe der Bezugskarte an dritte Personen ist nicht zulässig.

Der persönliche Code ist geheim zu halten. Er darf nicht auf der Bezugskarte notiert werden. Der persönliche Code darf niemandem, insbesondere auch nicht Angehörigen, Mitarbeitern der Raiffeisenbank, 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. Digitale Bezugskarte

##### a. Beschreibung des Zahlungsinstruments

Die digitale Bezugskarte ermöglicht dem Kunden je nach dem mit ihm individuell vereinbarten Limit und unter der Voraussetzung einer entsprechenden Kontodeckung die Behebung von Bargeld an Geldausgabeautomaten im Umfang gemäß Punkt V. A. 1. a. sowie die bargeldlose Bezahlung an POS-Kassen, wenn sie mit „Kontaktlos“ Symbol des Zahlungskarten-Services gekennzeichnet sind.

Die konkreten Funktionen der digitalen Bezugskarte sind mit der Raiffeisenbank zu vereinbaren.

##### b. Sorgfaltspflichten des Kunden

Der Karteninhaber ist im eigenen Interesse verpflichtet, das mobile Endgerät, auf dem sich die digitale Bezugskarte befindet, sorgfältig zu verwahren und die digitale Bezugskarte vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Eine Weitergabe des mobilen Endgerätes an dritte Personen ohne vorherige Löschung der dem Endgerät zugeordneten digitalen Bezugskarte ist nicht zulässig. Der persönliche Code, der mobile Code und der Aktivierungscode sind geheim zu halten und dürfen niemandem, insbesondere auch nicht Mitarbeitern der Raiffeisenbank, anderen Kontoinhabern oder anderen Karteninhabern bekannt gegeben werden. Der persönliche Code darf nicht am mobilen Endgerät abgespeichert werden. Bei der Verwendung des persönlichen Codes und des mobilen Codes ist darauf zu achten, dass diese nicht von Dritten ausgespäht werden.

#### 3. Electronic Banking

##### a. Beschreibung des Zahlungsinstruments

Mit dem Raiffeisen Electronic Banking können jederzeit via Internet Kontostandsabfragen durchgeführt, Überweisungen getätigt und Daueraufträge eingerichtet werden. Des Weiteren können elektronische Rechnungen empfangen, Wertpapierdepots gemanagt und Informationen zum Finanzstatus abgefragt werden. Der Berater hat im Rahmen von ELBA mittels sicherer Mailbox die Möglichkeit, Kunden zu kontaktieren und über das umfangreiche Angebot von Raiffeisen zu informieren.

Voraussetzung für die Nutzung von Raiffeisen Electronic Banking: ein Konto oder Depot bei einer Raiffeisenbank, einen Internetzugang mit einem Browser, der Nachrichten mit 128 Bit verschlüsseln kann (insbesondere Browser von Microsoft Internet Explorer, Mozilla, Firefox, Safari oder Opera in der unter <https://banking.raiffeisen.at> angegebenen Version). Die persönlichen Zugangsdaten des Kunden (Verfügernummer, persönliche Identifikationsnummer (PIN), Benutzername und Passwort) werden von der Raiffeisenbank übermittelt.

Das Sicherheitssystem von Raiffeisen Electronic Banking: Der Zugriff auf Konten erfolgt ausschließlich mit persönlichen Zugangsdaten und geheimer PIN, bzw. mit der digitalen Signatur. Überweisungen und Aufträge können nur mittels cardTAN, smsTAN oder der digitalen Signatur vorgenommen werden.

Die cardTAN wird mittels eines von der Raiffeisenbank zur Verfügung gestellten cardTAN-Generators und einer cardTAN-fähigen Bezugskarte ermittelt.

Nach der vom Kunden durchzuführenden Kontrolle der im Display des cardTAN-Generators angezeigten Auftragsdaten mit dem Originalbeleg kann die cardTAN zur Autorisierung im jeweiligen Electronic Banking Produkt verwendet werden.

Die smsTAN wird via SMS an eine vom Kunden bekannt gegebene Handynummer übermittelt. Nach der vom Kunden durchgeführten

Kontrolle der im SMS mitgelieferten Auftragsdaten mit dem Originalbeleg kann die smsTAN zur Autorisierung im jeweiligen Electronic Banking Produkt verwendet werden.

#### b. Sorgfaltsverpflichtungen des Kunden

Die Identifikationsmerkmale müssen geheim gehalten werden. Es ist sicherzustellen, dass unbefugte Dritte keinen Zugriff auf die Identifikationsmerkmale haben. Ist die Übermittlung der TAN über einen Mobiltelefonanschluss vereinbart, ist auch sicherzustellen, dass Dritte für die Gültigkeitsdauer der TAN keinen Zugriff auf die Telefone dieses Mobiltelefonanschlusses haben. Persönliche Zugriffs- und Autorisierungsdaten, wie die Login-Daten (Verfügernummer, PIN, Benutzername/Passwort) und Geldtransferautorisierungsdaten (TAN) dürfen nur auf der überprüften Internet-Banking-Seite der Raiffeisenbank und dem von der Raiffeisenbank ausgehändigten cardTAN-Generator sowie zur Nutzung der Dienste von Sofort Überweisung 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. Automatische Updates 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 Ihres Computersystems soll aktiviert sein.

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

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

Die Internet-Banking-Adresse der Raiffeisenbank sollte genau gelesen und aufgeschrieben werden, damit sie beim nächsten Einloggen sofort wiedererkannt werden. 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 Schloss-Symbols 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 Online-Banking-Seite der Raiffeisenbank.

Alle eingegebenen Daten sind vor Freigabe auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Die Datenfreigabe darf nur erfolgen, wenn eine sichere Verbindung zur Electronic-Banking-Seite der Raiffeisenbank besteht.

Vertrauliche 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 sowie die Sicherheitshinweise der Raiffeisenbank auf der entsprechenden Internet-Homepage sind zu beachten. Sobald der Verdacht auf Betrug entsteht, dürfen keinerlei Daten preisgegeben werden. Verdachtsfälle sollten der Raiffeisenbank umgehend gemeldet werden. Die Nummer der Raiffeisenbank und der Raiffeisen SperrHotline für Karten und Electronic Banking 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.

#### 4. Telefon Banking

##### a. Beschreibung des Zahlungsinstrumentes

Telefon Banking ermöglicht als Teil von Raiffeisen Electronic Banking - nach elektronischer Autorisierung - die telefonische Erteilung von Zahlungsaufträgen und Wertpapieraufträgen an die Raiffeisenbank über deren Telefonservice-Center und die telefonische Abfrage von Kontoinformationen. Bei Inanspruchnahme des Telefon Banking hat der Kunde seinen Namen und allfällige sonstige Identifikationsmerkmale bekannt zu geben und seine PIN über die Telefontastatur einzugeben.

##### b. Sorgfaltsverpflichtungen des Kunden

Die zum Telefon Banking vereinbarten Identifikationsmerkmale müssen geheim gehalten werden. Es ist sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf die Identifikationsmerkmale haben.

#### B. Sperre von Zahlungsinstrumenten

##### 1. Sperre durch die Raiffeisenbank

Die Raiffeisenbank kann ein Zahlungsinstrument sperren, wenn

- i. objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstrumentes dies rechtfertigen; oder
- ii. der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstrumentes besteht; oder
- iii. wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen im Zusammenhang mit einer mit dem Zahlungsinstrument verbundenen Kreditlinie (Überschreitung oder Überziehung) nicht nachgekommen ist und
  - entweder die Erfüllung dieser Zahlungsverpflichtungen aufgrund einer Verschlechterung oder Gefährdung der Vermögenslage des Kunden oder eines Mitverpflichteten gefährdet ist, oder
  - beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit eingetreten ist oder diese unmittelbar droht.

Eine Sperre der Bezugskarte oder digitalen Bezugskarte aus den vorstehend in (i) genannten Sicherheitsgründen kann sich zum Schutz vor missbräuchlicher Verwendung ausgespähter Kartendaten auch nur auf bestimmte Länder beziehen. Der Umfang derartiger Sperren ist auf der Internetseite der Raiffeisenbank zum Stichwort „GeoControl“ abfragbar. In diesem Fall hat der Karteninhaber die Möglichkeit, die Sperre für eines oder mehrere der gesperrten Länder aufheben zu lassen, um die tatsächliche Verwendung der Bezugskarte bzw. der digitalen Bezugskarte in diesen Ländern zu ermöglichen.

Die Raiffeisenbank wird den Kunden möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre davon unterrichten. Diese Unterrichtung kann jedoch unterbleiben, wenn sie österreichischen oder gemeinschaftsrechtlichen Rechtsnormen oder objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen 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, der Raiffeisenbank anzuzeigen. Das kann jederzeit telefonisch bei der dafür eingerichteten Raiffeisen SperrHotline für Karten und Electronic Banking erfolgen, deren Nummer dem Punkt I. 1. zu entnehmen ist. Anzugeben sind dabei die Bankleitzahl der Raiffeisenbank und die Nummer bzw. IBAN des Kontos, zu dem das Zahlungsinstrument ausgegeben wurde. Kann der Kunde nicht zusätzlich die Kartenfolgenummer der zu sperrenden Karte bzw. der digitalen Bezugskarte bzw. die zu sperrende Verfügernummer angeben, so werden alle zu seinem Konto ausgegebenen Karten bzw. digitalen Bezugskarten bzw. alle zu seinem Konto vorgemerkten Verfüger gesperrt.

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

- vierfache Falscheingabe der PIN im Sperrfenster (aufrufbar unter der Rubrik „Sicherheit“ des Electronic Banking)
- mehr als drei TAN- Fehlversuche.

Bei der digitalen Bezugskarte sind die Sperre der digitalen Bezugskarte bei der Raiffeisenbank und gegebenenfalls die Sperre einer SIM-Karte beim Mobilfunkbetreiber vom Karteninhaber voneinander unabhängig zu veranlassen.

## 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. Diese sind Voraussetzung für die automatisierte Verarbeitung von Aufträgen und damit auch für die Anwendbarkeit der günstigeren Standard-Entgeltssätze.

Bei Überweisungsaufträgen zu Gunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister außerhalb des EWR und der Schweiz geführt wird, hat der Kunde den Empfänger zu bezeichnen:

- mit der Kontonummer des Empfängers und entweder Name, Bankleitzahl oder BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers oder
- mit der IBAN des Empfängers und dem BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers.

**Die Angaben zu IBAN und BIC bzw. Kontonummer und Name/Bankleitzahl/BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers, stellen den Kundenidentifikator des Empfängers dar, an Hand dessen der Überweisungsauftrag ausgeführt wird. Darüber hinausgehende Angaben zum Empfänger wie insbesondere der Name des Empfängers, sind nicht Teil des Kundenidentifikators, dienen daher lediglich zu Dokumentationszwecken und bleiben bei Ausführung der Überweisung seitens der Raiffeisenbank unbeachtet.**

Wird ein Zahlungsauftrag erteilt, um damit Verbindlichkeiten eines Dritten zu tilgen, sollte der Name dieses Dritten beim Verwendungszweck der Zahlung angegeben werden.

Der im Überweisungsauftrag angegebene Verwendungszweck ist für die Raiffeisenbank in jedem Fall unbeachtlich.

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

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

Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden, bis

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

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

Die Raiffeisenbank 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

Die Raiffeisenbank stellt sicher, dass der Betrag, der Gegenstand eines Zahlungsvorganges in Euro ist, spätestens einen Geschäftstag nach Eingang des Zahlungsauftrages beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum einlangt.

Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge wird die eben angeführte Frist 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 bei der Raiffeisenbank eingegangen, wenn er alle vereinbarten Voraussetzungen, insbesondere ausreichende Deckung, erfüllt und bei der Raiffeisenbank 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.

Weg der Auftragserteilung	Spätester Eingangszeitpunkt
Zahlungen Inland, Europäischer Wirtschaftsraum und Schweiz, belegte Auftragserteilung	Montag bis Freitag 14:00 Uhr
Zahlungen Inland, Europäischer Wirtschaftsraum und Schweiz, elektronische Auftragserteilung,	Montag bis Freitag 15:00 Uhr
Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr belegte Auftragserteilung, Konvertierung in fremde Währung erforderlich	Montag bis Freitag 11:00 Uhr
Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr belegte Auftragserteilung, keine Konvertierung erforderlich	Montag bis Freitag 14:00 Uhr
Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr elektronische Auftragserteilung, Konvertierung in fremde Währung erforderlich	Montag bis Freitag 11:00 Uhr
Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr elektronische Auftragserteilung, keine Konvertierung erforderlich	Montag bis Freitag 15:00 Uhr
Einreichung von Lastschriften	Montag bis Freitag 16:00 Uhr

Geschäftstage der Raiffeisenbank im Zahlungsverkehr sind Montag bis Freitag, ausgenommen (Landes-)Feiertage, 24. Dezember und Karfreitag.

## 4. Haftung der Raiffeisenbank für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen

Die Raiffeisenbank haftet ihrem Kunden bei Zahlungsaufträgen zugunsten eines in 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 die Raiffeisenbank verpflichtet, für die raschest mögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrages 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

Die Raiffeisenbank wird dem Kunden unmittelbar nach Durchführung einer Zahlungstransaktion nachfolgende Informationen je nach Vereinbarung zusenden, in der Bankstelle zur Abholung oder zum Abruf über Electronic Banking oder Kontoauszugsdrucker bereithalten :

- 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 die Raiffeisenbank 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 zulasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird die Raiffeisenbank unverzüglich das belastete Konto des Kunden wieder auf den Stand zu bringen, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte, dh. insbesondere die Belastung des Kontos mit dem Betrag des Zahlungsvorganges mit Wertstellung der Belastung rückgängig machen. Der Kunde hat zur Erwirkung dieser Berichtigung die Raiffeisenbank 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. Unabhängig von diesem Berichtigungsanspruch sind im Einzelfall auch aufgrund anderer Rechtsgrundlagen basierende Ansprüche gegen die Raiffeisenbank möglich.

#### b. Haftung des Kunden

Beruhend vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde der Raiffeisenbank 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 ihn 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 die Raiffeisenbank, die Karte zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstruments veranlasst werden.

### 2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorganges

Der Kunde kann einer Kontobelastung durch eine SEPA-Lastschrift widersprechen und von der Raiffeisenbank innerhalb von 8 Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung des Kontos mit dem betreffenden Betrag die Erstattung des vollständigen, seinem Konto angelasteten Betrags verlangen.

## VIII. Beschwerden

Die Raiffeisenbank 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 die Raiffeisenbank 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 der Raiffeisenbank/die Beschwerdestelle der Raiffeisenbank wenden.

Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien wenden. Er kann damit aber auch die Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien befragen.

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 der Raiffeisenbank ist oben bei den Bankdaten angegeben.

Beilagen

- Girokontovertrag
- Allgemeine Geschäftsbedingungen, Bezugskartenbedingungen, Bedingungen für die digitale Bezugskarte, Bedingungen für Electronic Banking Leistungen
- Preisblatt für Kontoführung und Zahlungsdienstleistungen