

Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen von Verbrauchern außerhalb eines Girokontovertrags

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

I. Die AlpenBank

1. Bankdaten

AlpenBank Aktiengesellschaft
Kaiserjägerstrasse 9
6020 Innsbruck
Öffnungszeiten Mo – Do 8.30 bis 12.00 und 13.30 bis 16.30 Uhr
Fr 8.30 bis 12.00 und 13.30 bis 15.00 Uhr
FB Nr. 46138a
Gerichtsstand FN 46138a Landesgericht Innsbruck
Telefon Nummer +43 – 512 599 77
E-Mail: private-banking@alpenbank.at

2. Konzession

Der AlpenBank wurde von der österreichischen Finanzmarktaufsicht, Praterstraße 23, 1020 Wien, eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen erteilt, die die AlpenBank auch zu Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden berechtigt.

II. Überweisungsauftrag und Kosten

1. Bedingungen

Für Zahlungsaufträge, die die AlpenBank von einem Kunden außerhalb eines Girokontovertrags¹ entgegennimmt, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der AlpenBank.

2. Entgelte und Kosten

Aus dem Preisaushang, der dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ im Wege des Schalteraushangs zugänglich gemacht wird und der auch Teil des Zahlungsauftrags wird, sind die Entgelte ersichtlich, die die AlpenBank im Zusammenhang mit Einzahlungsaufträgen außerhalb eines Girokontovertrages in Rechnung stellt. Der Preisaushang enthält auch die Entgelte für die Mitteilung über die Ablehnung eines Zahlungsauftrags, für die Beachtung eines Widerrufs nach Eintritt der Unwiderruflichkeit und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines wegen fehlerhafter Kundenidentifikatoren fehlgeleiteten Überweisungsbetrags. Maßgeblich ist der jeweils bei Erteilung eines Zahlungsauftrags geltende Preisaushang.

Neben den im Preisaushang ausgewiesenen Entgelten der AlpenBank fallen unter Umständen noch Barauslagen an, die die AlpenBank in Ausführung der Kundenaufträge an Dritte zu bezahlen hat. Auch diese Barauslagen sind vom Kunden zu tragen.

¹ **ACHTUNG: Diese „allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen von Verbrauchern außerhalb eines Girokontovertrages“ kommen im Falle eines zum Depot- gehörigen Verrechnungskontovertrages zur Anwendung, wenn und soweit über dasselbe ausschließlich Zahlungsvorgänge im Zusammenhang mit der Bedienung von Wertpapieranlagen, wie z. B., Dividenden, Erträge oder sonstige Ausschüttungen, durchgeführt und abgewickelt werden.**

Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen von Verbrauchern außerhalb eines Girokontovertrags

3. Fremdwährungsansaktionen

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

Die anlässlich dieses Vorgangs anfallenden weiteren Entgelte der AlpenBank sind dem Preisausgang zu entnehmen.

III. Kommunikation mit der AlpenBank

1. Sprache

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

2. Kommunikationsmöglichkeiten

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

3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der AlpenBank und ihren Kunden zu außerhalb von Girokontovertragen erteilten Zahlungsaufträgen werden - soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde - schriftlich abgewickelt.

IV. Informationen zu Zahlungsaufträgen

1. Angebotene Dienstleistungen allgemein

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet die AlpenBank außerhalb von Girokontovertragen folgende Dienstleistungen an:

a) Abwicklung des **Zahlungsverkehrs** in Form von **Überweisungen**

Eine *Überweisung* ist die bargeldlose Übertragung eines bestimmten Betrages auf ein 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 die Deckung bar erlegen. Diese Überweisungen können normal oder dringend beauftragt werden, wobei eine Dringenddurchfuhrung eine beschleunigte Durchführung auf einer Expressschiene bis zum Konto des Begünstigten garantiert. Die Überweisung kann es in unterschiedlichen Ausprägungen geben (EU-Überweisung, Überweisungsauftrag, Zahlschein, Eurotransfer, Auslandsüberweisung, SEPA-Überweisung etc.). Je nach Art der Überweisung gibt es unterschiedliche Formen hinsichtlich Format und Anwendungsbereichen.

Die *SEPA-Überweisung* ist das einheitliche europäische Zahlungsverkehrsprodukt für Inlands- sowie grenzüberschreitende Euro-Überweisungen im gesamten SEPA-Raum.

b) **Finanztransferschafte** (Western Union):

Western Union Financial Services (WUFS) ist ein System und Service, mit dem weltweit Geld versendet oder empfangen werden kann. Dazu sind weder Bankkonto noch Kreditkarte notwendig. Die Transaktionen werden über ein internationales Netz von derzeit 312.000 Western Union Partnern geleistet.

Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen von Verbrauchern außerhalb eines Girokontovertrags

V. 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.

Ein Zahlungsauftrag gilt für die AlpenBank nur dann als autorisiert, wenn der Kunde dem jeweiligen Zahlungsvorgang schriftlich oder in einer sonstig vereinbarten Weise zugestimmt hat. Gerichtliche oder behördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen.

Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden, bis

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

Die AlpenBank kann die Annahme eines Zahlungsauftrages jederzeit ablehnen. Nach Annahme des Auftrags kann sie dessen Durchführung verweigern, wenn

- dieser nicht alle in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Formblättern festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere wenn erforderliche Angaben fehlen oder wenn es an der notwendigen Deckung 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 AlpenBank stellt ab 1.1.2012 sicher, dass der Betrag, der Gegenstand eines Zahlungsvorganges in Euro ist, spätestens einen Geschäftstag nach Eingang des Zahlungsauftrags beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum einlangt;

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

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

3. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

Ein Zahlungsauftrag gilt als bei der AlpenBank eingegangen, wenn er alle vereinbarten Voraussetzungen, insbesondere ausreichende Deckung, erfüllt und bei der AlpenBank an einem Geschäftstag bis zu dem aus der Beilage ersichtlichen Zeitpunkt einlangt.

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

Geschäftstage der AlpenBank im Zahlungsverkehr sind Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage und der 24. Dezember.

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

Die AlpenBank 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.

Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen von Verbrauchern außerhalb eines Girokontovertrags

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

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

5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Die AlpenBank wird für den Kunden unmittelbar nach Durchführung einer Zahlungstransaktion nachfolgende Informationen bereithalten:

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger;
- den gegenständlichen Betrag in der Währung, die im Zahlungsauftrag verwendet wird;
- gegebenenfalls der dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegte Wechselkurs und
- das Datum des Einganges des Zahlungsauftrages
- die im Zusammenhang mit dem Zahlungsauftrag anfallenden Entgelte.

VI. Beschwerden

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

Sollte es dennoch Unstimmigkeiten geben und es nicht möglich sein, diese durch Ihren persönlichen Kundenberater zu lösen, können Sie sich an die bei unserer Bank eingerichtete Beschwerdestelle wenden:

Beschwerdestelle der
AlpenBank Aktiengesellschaft
Kaiserjägerstraße 9
6020 Innsbruck
E-Mail Adresse: private-banking@alpenbank.at
Faxnummer: +43(0)512/562015

1. Form der Beschwerde

Unsere Kunden können Ihre Beschwerden jederzeit gerne entweder persönlich, telefonisch oder auf schriftlichem Weg (brieflich, per E-Mail, per Fax) an uns richten.

a) persönlich

Wie oben angeführt direkt bei Ihrem Kundenbetreuer in der AlpenBank.

Bitte haben Sie Verständnis, dass wir ihre Beschwerde gerne im Rahmen unserer Öffnungszeiten, diese sind von Mo – Do 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr und Fr 8.00 Uhr bis 15.00 Uhr entgegennehmen werden.

a) telefonisch

Sie erreichen Ihren persönlichen Kundenbetreuer während unserer oben erwähnten Öffnungszeiten auch telefonisch unter der Ihnen bekannt gegebenen Rufnummer.

b) schriftlich

Der Brief ist bitte an unsere Postadresse:

AlpenBank Aktiengesellschaft, Kaiserjägerstraße 9, 6020 Innsbruck, Austria zu richten.

Per E-Mail an unsere Adresse:

private-banking@alpenbank.at

Per Fax an unsere Nummer: +43(0)512 / 56 20 15

Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen von Verbrauchern außerhalb eines Girokontovertrags

Für die Formulierung kann ein eigenes Beschwerdeformular verwendet werden, welches am Empfang und im Internet unter www.alpenbank.at zur Verfügung steht.

2. Inhalt der Beschwerde

Die Beschwerde muss eine mit unserer Bank unterhaltene Geschäftsbeziehung betreffen. Sie kann ohne zeitliche Beschränkungen und unabhängig vom geltend gemachten Betrag eingebracht werden. Zu beachten ist lediglich, dass das geltend gemachte Recht nicht verjährt ist.

Sollte sich Ihre Beschwerde auf ein konkretes Wertpapiergeschäft beziehen, ersuchen wir Sie höflichst, uns alle Ihnen bekannten Daten des Falles mitzuteilen (z. B. Auftragsnummer, Depotnummer, Kontonummer, etc.). Sie erleichtern uns damit die rasche Bearbeitung Ihrer Anfrage.

3. Erledigung der Beschwerde

Unsere Beschwerdestelle wird den Empfang Ihrer Beschwerde innerhalb von 3 Arbeitstagen bestätigen und innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt bearbeiten.

Wird Ihre Beschwerde angenommen, so enthält das Antwortschreiben sowohl die Maßnahmen, die unser Unternehmen zur Erledigung der Angelegenheit ergreifen wird, als auch die Fristen, innerhalb derer diese umgesetzt werden.

Stellt sich die Beschwerde hingegen als ungerechtfertigt heraus, führen wir im Antwortschreiben die entsprechenden Gründe an und liefern Ihnen alle Informationen über mögliche Formen der außergerichtlichen Beilegung von Streitfällen, die Sie in Anspruch nehmen können.

4. Schlichtungsstellen außerhalb der Bank

a) gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft

Die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (GSK) ist eine Einrichtung zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem Bankgeschäft gemäß § 1 Bankwesengesetz (BWG) zwischen Verbrauchern, die in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum wohnen, und einem in Österreich niedergelassenen Kreditinstitut oder einem anderen im § 1 BWG genannten Institut. Auf sie finden die Bestimmungen des Bundesgesetzes über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (AStG) Anwendung („AS-Stelle“ gemäß § 4 Abs. 1 Z. 5 AStG). Für Beschwerden von Personen, die nicht Verbraucher sind, ist die GSK zuständig, soweit in einer EU-Richtlinie oder in einem Gesetz – wie etwa dem Zahlungsdienstegesetz – eine Schlichtung unabhängig von der Verbraucherstellung eines Beschwerdeführers vorgesehen ist.

Die GSK ist bei der Bundessparte Bank und Versicherung der Wirtschaftskammer Österreich eingerichtet. Sie besteht aus dem unabhängigen und weisungsfreien Schlichter (Ombudsmann) sowie der Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle.

Die Verfahrensordnung der GSK sieht vor, dass Sie zunächst versucht haben, mit dem betroffenen Kreditinstitut zu einer Einigung zu gelangen. Erst wenn diese Bemühungen nicht zum Erfolg führten, kann ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden.

Den Streitparteien, deren Vertretern und allen sonstigen am Verfahren teilnehmenden Personen ist es untersagt, den Gegenstand und die Inhalte des Schlichtungsverfahrens während des Verfahrens und danach an die Öffentlichkeit zu bringen oder eine mediale Berichterstattung darüber zu erwirken.

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft

1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63

Telefon +43 (1) 505-4298, Fax +43 (0)590900-118337

E-Mail: office@bankenschlichtung.at

Internet: www.bankenschlichtung.at

b) Ombudsstelle des Verbandes österreichischer Banken und Bankiers

Die Ombudsstelle des Verbandes österreichischer Banken und Bankiers ist eine neutrale Vermittlerin. Sie bietet Privatkunden eines Mitgliedsinstituts bei Unklarheiten im Zusammenhang mit ihren Bankgeschäften kostenlos Hilfe an und unterstützt bei der Klärung von Unstimmigkeiten.

In folgenden Fällen können Sie sich an die Ombudsstelle wenden:

Sie sind der Ansicht, dass es sich um einen Fehler der Bank und/oder um Missverständnisse handelt und Sie

Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen von Verbrauchern außerhalb eines Girokontovertrags

kommen mit Ihrem Betreuer bzw. Ihrer Betreuerin zu keinem zufriedenstellenden Ergebnis. Beispiele:
Sie fühlen sich über die Höhe der Kontoführungsspesen oder über die Höhe Ihrer Kreditrate etc. nicht ausreichend informiert.

Ihre Beschwerde wurde bei der Bank nicht ausführlich genug behandelt.

Buchungen auf Ihrem Kontoauszug konnten Ihnen nicht ausreichend erklärt werden.

Die Ombudsstelle darf weder Rechtsauskünfte erteilen noch gutachterliche Stellungnahmen zu vorgelegten Streitfällen abgeben.

Im Rahmen des Ombudsverfahrens steht eine Klärung bzw. konsensuale Einigung zwischen Kunden und Bank im Vordergrund. Eine bindende Entscheidung, wie sie Schlichtungsstellen fällen, ist nicht vorgesehen.

Ombudsstelle

Verband Österreichischer Banken und Bankiers

Mag. Roman Molva

1010 Wien, Börsegasse 11

E-Mail molva@bankenverband.at

c) Beschwerdestelle der FMA

Die FMA nimmt jede Beschwerde über ein beaufsichtigtes Unternehmen ernst und geht jedem einzelnen Hinweis nach. Sie ist jedoch keine Schiedsstelle und kann einzelne Streitfälle nicht verbindlich entscheiden. Das ist ausschließlich Sache der ordentlichen Gerichte. Nur diese können streitige Rechtsansichten verbindlich klären und die Unternehmen zum Beispiel durch Urteil zu einer Zahlung verpflichten. Es ist empfehlenswert, eine Beschwerde schriftlich mittels Schreiben oder E-Mail einzureichen.

Finanzmarktaufsicht (FMA)

Beschwerdewesen

Otto-Wagner-Platz 5

A-1090 Wien

Fax: 0043 1 249 59 5199

E-Mail: fma@fma.gv.at

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

Beilagen

- Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Preisaushang für Zahlungsdienstleistungen außerhalb von Girokontoverträgen
- Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen