

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 AlpenBank 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
Telefon: +43 – 512 599 77
E-Mail: private-banking@alpenbank.at
Internet: www.alpenbank.at
FB Nr.: 46138a
Gerichtsstand: Landesgericht Innsbruck
DVR Nummer 0427535
AlpenBank Sperr Hotline +43 599 36 0 36

2. Öffnungszeiten

Montag - Donnerstag	8:30 - 12:00	13:30 - 16:30
Freitag	8:30 - 12:00	13:30 - 15:00

Bei Bedarf kann der Kunde auch für außerhalb der Öffnungszeiten Beratungstermine vereinbaren. Unter der oben angeführten Telefonnummer kann der Kunde einen Termin vereinbaren, Nachrichten bzw. Wünsche an seinen Kundenberater übermitteln oder von ihm einen Rückruf anfordern.

3. Konzession

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

II. Girokontovertrag, Bedingungen und Kosten

1. Girokontovertrag und Bedingungen

Zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ erhält der Kunde vor der Eröffnung eines Girokontos den Girokontovertrag sowie

- die Allgemeinen Geschäftsbedingungen
- die Besonderen Bedingungen für Debitkarten
- die Bedingungen für Electronic Banking-Leistungen

(a bis c zusammengefasst die „Bedingungen“ genannt), die er mit der AlpenBank bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen der AlpenBank zu vereinbaren hat. Die Bedingungen sind – sofern zwischen AlpenBank und Kunden vereinbart – Teil des Girokontovertrages oder der zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen abgeschlossenen Rahmenverträgen und bilden die Grundlage für die von der AlpenBank 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 AlpenBank wird dem Kunden Änderungen des Girokontovertrages, der Bedingungen oder der zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen abgeschlossenen Rahmenverträge wie nachstehend geregelt anbieten (im Folgenden „Änderungsangebot“). Dabei werden die vom Änderungsangebot betroffenen Bestimmungen und die dazu vorgeschlagenen Änderungen in einer Gegenüberstellung (im Folgenden „Gegenüberstellung“) dargestellt. Betrifft das Änderungsangebot die Bedingungen, wird die AlpenBank die Gegenüberstellung und die vollständige Fassung der neuen Bedingungen auch auf ihrer Internetseite veröffentlicht. Darauf wird die AlpenBank im Änderungsangebot hinweisen. Der

ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZU ZAHLUNGSDIENSTLEISTUNGEN FÜR VERBRAUCHER

Kunde hat die Möglichkeit, den angebotenen Änderungen vor dem vorgeschlagenen 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 AlpenBank den Kunden im Änderungsangebot hinweisen.

Das Änderungsangebot und die Gegenüberstellung werden dem Kunden zugestellt. Die Zustellung erfolgt

- in die Mailbox des vom Kunden mit der AlpenBank vereinbarten Electronic Banking (im Folgenden „Electronic Banking-Mailbox“). Über diese Zustellung wird der Kunde gesondert per Post oder – wenn mit ihm vereinbart – per E-Mail an eine vom Kunden bekanntgegebene E-Mail-Adresse informiert; oder
- per E-Mail, wenn der Kunde mit der AlpenBank für die Kommunikation den Weg des E-Mails vereinbart hat; oder
- per Post.

Ab Zustellung – auch in der Electronic Banking-Mailbox – können das Änderungsangebot und die Gegenüberstellung durch die AlpenBank nicht mehr abgeändert werden. Erfolgt die Zustellung per E-Mail oder in die Electronic Banking-Mailbox kann der Kunde das Änderungsangebot und die Gegenüberstellung sowohl elektronisch speichern als auch ausdrucken. 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 Rahmenverträge werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde kann den Girokontovertrag und die Rahmenverträge zu Zahlungsdienstleistungen jederzeit zum Ende eines Monats kostenlos kündigen. Erfolgt jedoch die Kündigung durch den Kunden am letzten Geschäftstag eines Monats, so wird die Kündigung erst am ersten Geschäftstag des folgenden Monats wirksam.

Die AlpenBank muss bei einer ordentlichen Kündigung eine Kündigungsfrist von 2 Monaten beachten. Die Kündigung durch die AlpenBank muss in Papierform oder auf einem anderen vereinbarten dauerhaften Datenträger mitgeteilt werden.

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 bzw. Rahmenvertrages wird, sind die Entgelte ersichtlich, die die AlpenBank für im Girokonto- bzw. Rahmenvertrag vereinbarte Leistungen in Rechnung stellt. Das Preisblatt enthält auch die Entgelte für die Mitteilung über die Ablehnung eines Zahlungsauftrages, für die Beachtung eines Widerrufs eines Zahlungsauftrages nach Eintritt der Unwiderruflichkeit und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines fehlgeleiteten Geldbetrages wegen eines vom Kunden fehlerhaft angegebenen Kundenidentifikators.

Die AlpenBank kann die mit dem Kunden im Girokontovertrag bzw. im Rahmenvertrag zu Zahlungsdienstleistungen vereinbarten Entgelte nur mit Zustimmung des Kunden ändern. Ein Änderungsangebot im Sinne des Punktes II.2. zu im Preisblatt vereinbarten Entgelten des Kunden ist nur zulässig und wirksam, wenn die für die Verbraucherindexanpassung vorgesehenen Voraussetzungen der Z 44 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen erfüllt sind.

5. Fremdwährungstransaktionen

5.1. Fremdwährungstransaktionen in Zusammenhang mit Debitkartentransaktionen: Bei der Verrechnung von Bargeldbehebungen, bargeldlosen Zahlungen an POS-Kassen im Ausland bzw. bargeldlosen Zahlungen im Internet im Rahmen des Maestro SecureCode Verfahrens 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.

ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZU ZAHLUNGSDIENSTLEISTUNGEN FÜR VERBRAUCHER

Der Fremdwährungskurs wird auf Basis der auf der von Teletrader Software GmbH betriebenen Internetseite 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 gegenübergestellten Devisenverkaufskurse ohne Berücksichtigung des Kurses der der Raiffeisen Bankengruppe zugehörigen Kreditinstitute gebildet. Für die Ermittlung eines Fremdwährungskurses sind mindestens 5 auf www.austrofx.at veröffentlichte Kurse (ohne den Kurs der der Raiffeisen Bankengruppe zugehörigen Kreditinstitute) erforderlich. Stehen weniger Kurse zur Verfügung, gelangt der auf der Homepage der PSA Payment Services Austria GmbH www.psa.at ersichtliche Referenzwechsellkurs von OANDA Corporation zur Anwendung. Die Fremdwährungskurse können bei der AlpenBank erfragt oder auf 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 Kunden 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 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 Schalteraushang zum Abruf bereit und sind unmittelbar anwendbar.

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

6. Zinsen

Die für Guthaben des Girokontos und – mangels einer eingeräumten Kontoüberziehung – die für Debetsalden des Girokontos vereinbarten Zinssätze sind dem Preisblatt zu entnehmen. Soweit es sich um variable Zinsen handelt, erfolgt die Zinsanpassung anhand der vereinbarten Zinsanpassungsklausel. Daneben ist ein Änderungsangebot im Sinne des Punktes II.2. zu vereinbarten Habenzinsen und Sollzinsen nur zulässig und wirksam, wenn die dafür in den Ziffern 46 und 47a der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehenen Voraussetzungen erfüllt sind.

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 der AlpenBank 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 werden – soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde (zB Einverständniserklärung zur Zustellung elektronischer Post, Punkt 9. der Bedingungen für Electronic Banking-Leistungen und Z 5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen) – schriftlich 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 mit Internetzugang

ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZU ZAHLUNGSDIENSTLEISTUNGEN FÜR VERBRAUCHER

samt Browser, der Nachrichten mit 128 Bit verschlüsseln kann, sowie Fernmeldeanschluss verfügt – insbesondere in Betracht:

- Electronic Banking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere Verfügernummer, PIN und TAN, Benutzername/Passwort)
- mobile Version des Electronic Banking (App) unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere Verfügernummer, PIN oder biometrisches Erkennungsmerkmal und TAN, Benutzername/Passwort)
- E-Mail und Telefon unter Nennung eines allenfalls für diesen Zweck vereinbarten Lösungswortes
- sonstige elektronische Datenübermittlung, Datenträger, Mailbox im Electronic Banking unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen

Die Unterrichtung des Kunden im Fall eines vermuteten oder tatsächlichen Betruges oder bei Sicherheitsrisiken erfolgt ebenso in der für die jeweilige Zahlungsdienstleistung vereinbarten Form, sofern die AlpenBank den Kunden wegen der Dringlichkeit nicht persönlich oder telefonisch informiert.

IV. Dienstleistungen der AlpenBank im Zahlungsverkehr

1. Angebotene Dienstleistungen allgemein

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet die AlpenBank 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 der AlpenBank vereinbarten Formen erfolgen. Der Auftraggeber muss den Auftrag autorisieren (Unterschriftsleistung entsprechend der Zeichnungs- bzw. Verfügungsberechtigungen, Eingabe von Identifikationsmerkmalen wie PIN oder biometrisches Erkennungsmerkmal und/oder TAN) und für Kontodeckung sorgen. Diese Überweisungen können normal oder dringend beauftragt werden, wobei eine Dringenddurchführung eine beschleunigte und taggleiche Durchführung bis zur AlpenBank des Begünstigten sicherstellt. Bei entsprechender Vereinbarung mit der AlpenBank können Überweisungen an Empfängerbanken, die am Instant Payments System teilnehmen, auch in Form der Express Überweisung beauftragt werden, bei denen eine Gutschrift am Empfängerbankkonto binnen maximal 10 Sekunden erfolgt.
Ein Dauerauftrag ist ein einmaliger schriftlicher oder elektronischer Auftrag des Kontoinhabers oder Zeichnungsberechtigten an die AlpenBank, 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.
- Lastschriftverfahren
Lastschriftaufträge dienen dem Einzug von Geldforderungen 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 Lastschrift durch, sobald sie vom Zahlungsempfänger über dessen Bank angeliefert wird. Die Zustimmung zur Belastung des

ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZU ZAHLUNGSDIENSTLEISTUNGEN FÜR VERBRAUCHER

Kontos mit Lastschriften kann vom Kunden gegenüber der AlpenBank jederzeit schriftlich widerrufen werden. Die Zustimmung für Lastschriften eines ermächtigten Dritten kann vom Kunden auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides begrenzt werden.

V. Besondere Zahlungsinstrumente

A. Beschreibung der Zahlungsinstrumente und Sorgfaltspflichten des Kunden

1. Debitkarte

a) Beschreibung des Zahlungsinstrumentes

Der Karteninhaber kann die Debitkarte (in Verbindung mit der persönlichen Geheimzahl PIN) bis zum mit dem Kontoinhaber vereinbarten Limit und unter Voraussetzung einer entsprechenden Kontodeckung zur Bargeldbehebung benutzen.

Des Weiteren ermöglicht die Debitkarte dem Kunden je nach dem mit ihm individuell vereinbarten Limit und unter Voraussetzung einer entsprechenden Kontodeckung die Bezahlung an in- und ausländischen POS-Kassen (POS, Debitkartenservice samt Kontaktlos-Funktion)

Die konkreten Funktionen der Debitkarte sind mit der AlpenBank zu vereinbaren. Zahlungsvorgänge mittels Debitkarten werden dem Konto einzeln ohne Zahlungsziel angelastet.

b) Sorgfaltspflichten des Karteninhabers

Der Karteninhaber ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, die Debitkarte sorgfältig zu verwahren. Eine Weitergabe der Debitkarte an dritte Personen ist nicht zulässig.

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

5. Electronic Banking (Internet Banking)

a) Beschreibung des Zahlungsinstrumentes

Mit dem Electronic Banking (Internet Banking) können jederzeit via Internet Kontostandsabfragen durchgeführt, Überweisungen getätigt und Daueraufträge eingerichtet werden. Des Weiteren können elektronische Rechnungen empfangen und Informationen zum Finanzstatus abgefragt werden. Der Berater hat im Rahmen des Electronic Banking mittels sicherer Mailbox die Möglichkeit, den Kunden zu kontaktieren.

Voraussetzung für die Nutzung von Electronic Banking: ein Konto bei der AlpenBank, 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.alpenbank.at> angegebenen Version).

Kunden, die über ein mobiles Endgerät (Smartphone oder Tablet) mit Android- oder iOS-Betriebssystem verfügen, haben die Möglichkeit, sich für das Electronic Banking eine App aus dem Google Play Store oder aus dem Apple App Store auf ihr Smartphone oder Tablet herunterzuladen. Persönlichen Zugangsdaten (Identifikationsmerkmale) für das Electronic Banking sind die Verfügernummer, die persönliche Identifikationsnummer (PIN), Benutzername und Passwort.

In der mobilen Version von Electronic Banking (App) kann der Verfüger biometrische Erkennungsmerkmale (wie zB Fingerprint) als weitere Identifikationsmerkmale aktivieren. Dadurch wird dem Verfüger ein Zugriff auf das Electronic Banking mit einem biometrischen Erkennungsmerkmal anstelle der Eingabe der PIN ermöglicht. Die Verwendung des biometrischen Erkennungsmerkmals ist nur auf mobilen Endgeräten mit dafür geeigneter technischer Ausstattung und den dort gespeicherten biometrischen Erkennungsmerkmalen möglich und erfordert die Aktivierung in der App des Verfügers.

Das Sicherheitssystem von Electronic Banking: Der Zugriff auf Konten erfolgt mit persönlichen Zugangsdaten und geheimer PIN. In der App kann anstelle Eingabe der PIN ein am mobilen Endgerät gespeichertes und durch den Verfüger aktiviertes biometrisches Erkennungsmerkmal verwendet werden.

ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZU ZAHLUNGSDIENSTLEISTUNGEN FÜR VERBRAUCHER

Überweisungen und Aufträge können nur mittels, smsTAN vorgenommen werden.

Die smsTAN wird via SMS an eine vom Kunden bekannt gegebene Mobiltelefonnummer übermittelt. Nach der vom Kunden durchgeführten Kontrolle der im SMS mitgelieferten Auftragsdaten mit dem Originalbeleg kann die smsTAN zur Autorisierung im Electronic Banking verwendet werden.

b) Sorgfaltsverpflichtungen des Verfügers

Die Identifikationsmerkmale müssen geheim gehalten werden. Es ist sicherzustellen, dass unbefugte Dritte keinen Zugriff auf die Identifikationsmerkmale haben. Zulässig ist die Weitergabe von Identifikationsmerkmalen an Zahlungsauslösedienstleister oder Kontoinformationsdienstleister. Ist die Übermittlung der TAN über einen Mobiltelefonanschluss vereinbart, ist für die Gültigkeitsdauer der TAN auch sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf die Telefone dieses Mobiltelefonanschlusses haben. Hat der Verfüger in der App ein biometrisches Erkennungsmerkmal als weiteres Identifikationsmerkmal aktiviert, ist vom Verfüger sicherzustellen, dass unbefugte Dritte keinen Zugriff auf das mobile Endgerät haben.

Die persönlichen Zugangsdaten Verfügernummer, PIN, Benutzername und Passwort sowie die Geldtransferautorisierungsdaten (TAN) dürfen nur auf der überprüften Internet-Banking-Seite der AlpenBank, der App sowie zur Nutzung der Dienste von Zahlungsauslöse- und Kontoinformationsdienstleistern 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 des Computersystems soll aktiviert sein.

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

Die AlpenBank 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 AlpenBank sollte genau gelesen und aufgeschrieben werden, damit sie beim nächsten Einloggen sofort wiedererkannt wird. 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 Internet-Banking-Seite der AlpenBank.

Alle eingegebenen Daten sind vor Freigabe auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen.

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 AlpenBank auf der entsprechenden Internet-Homepage sind zu beachten. Sobald der Verdacht auf Betrug entsteht, dürfen keinerlei Daten preisgegeben werden. Verdachtsfälle sollten der AlpenBank umgehend gemeldet werden. Die Nummer der AlpenBank und der 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

ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZU ZAHLUNGSDIENSTLEISTUNGEN FÜR VERBRAUCHER

unverzüglich die für eine Sperre notwendigen Schritte zu setzen. Bei Verlust oder Diebstahl eines mobilen Endgerätes mit aktiviertem biometrischen Erkennungsmerkmal hat der Verfüger die Deaktivierung bei der AlpenBank zu veranlassen.

c) Nutzung der Dienste von Kontoinformationsdienstleistern und Zahlungsauslösedienstleistern: Ist das Girokonto für den Kunden online zugänglich, kann der Kunde für die Erteilung eines Überweisungsauftrages an die AlpenBank einen Zahlungsauslösedienst und für die Einholung von Informationen über das Girokonto einen Kontoinformationsdienst nutzen.

B. Sperre von Zahlungsinstrumenten, Sperre des Kontozugriffs dritter Dienstleister

1. Sperre durch die AlpenBank

Die AlpenBank 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. der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen im Zusammenhang mit einer mit dem Zahlungsinstrument verbundenen Kreditgewährung (eingeräumte Kontoüberziehung oder Überschreitung) 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 Debitkarte oder digitalen Debitkarte aus den vorstehend in (i) genannten Sicherheitsgründen kann sich zum Schutz vor missbräuchlicher Verwendung ausgespähter Kartendaten auch nur auf bestimmte Länder beziehen. Der geografische Umfang derartiger Sperren ist auf der Internetseite der AlpenBank zum Stichwort „GeoControl“ abfragbar. In diesem Fall hat der Karteninhaber die Möglichkeit, die „GeoControl“ Sperre zur Gänze aufheben zu lassen, um die tatsächliche Verwendung der Debitkarte bzw. der digitalen Debitkarte in diesen Ländern zu ermöglichen.

Darüber hinaus kann die AlpenBank einem Kontoinformationsdienstleister oder einem Zahlungsauslösedienstleister den Zugriff zum Girokonto verweigern, wenn objektive und gebührend nachgewiesene Gründe im Zusammenhang mit einem nicht autorisierten oder betrügerischen Zugriff des Kontoinformationsdienstleisters oder des Zahlungsauslösedienstleisters zum Girokonto, einschließlich der nicht autorisierten oder betrügerischen Auslösung eines Zahlungsvorgangs, es rechtfertigen.

Die AlpenBank wird den Kunden möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre eines Zahlungsinstrumentes bzw. der Sperre des Zugriffs durch einen Kontoinformations- bzw. Zahlungsauslösedienstleister zum Girokonto in der mit dem Kunden vereinbarten Kommunikationsform über die Sperre und über die Gründe hierfür informieren. Diese Information kann jedoch unterbleiben, wenn sie österreichischen oder unionsrechtlichen Rechtsnormen oder objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen oder eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche 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 sonst nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstrumentes hat der Kunde unverzüglich, sobald er davon Kenntnis erlangt, der AlpenBank anzuzeigen. Das kann jederzeit telefonisch bei der dafür eingerichteten SperrHotline für Karten und Electronic Banking erfolgen, deren Nummer dem Punkt I. 1. zu entnehmen ist. Anzugeben sind dabei die Bankleitzahl der Bank 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. digitalen Debitkarte bzw. die zu sperrende Verfügernummer angeben, so

ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZU ZAHLUNGSDIENSTLEISTUNGEN FÜR VERBRAUCHER

werden alle zu seinem Konto ausgegebenen Karten bzw. digitalen Debitkarten bzw. alle zu seinem Konto vorgemerkten Verfüger gesperrt.

Bei Electronic Banking hat der Kunde auch die Möglichkeit, seinen Electronic Banking-Zugang durch vierfache Falscheingabe der PIN im Sperrfenster (aufrufbar unter der Rubrik „Sicherheit“ des Electronic Banking“) zu sperren.

In der mobilen Version des Electronic Banking kann eine Deaktivierung eines biometrischen Erkennungsmerkmals vom Verfüger jederzeit im Bereich „Einstellungen“ der App erfolgen. Bei Verlust oder Diebstahl des mobilen Endgerätes kann vom Verfüger die Deaktivierung des biometrischen Erkennungsmerkmals auch bei der AlpenBank veranlasst werden. Eine Änderung der PIN führt ebenso automatisch zu einer Deaktivierung des biometrischen Erkennungsmerkmals.

VI. Erteilung und Durchführung von Zahlungsaufträgen

1. Erteilung, Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen

a) Bei Erteilung eines Auftrages sind die für die jeweilige Auftragsart erforderlichen Daten anzugeben. Bei Überweisungsaufträgen in Euro zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb Österreichs oder eines anderen Staates des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen International Bank Account Number (IBAN) zu bezeichnen. Bei Überweisungsaufträgen in anderer Währung als in Euro zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen International Bank Account Number (IBAN) und dem Bank Identifier Code (BIC) des Zahlungsdienstleisters des Empfängers zu bezeichnen.

b) Bei Überweisungsaufträgen zu Gunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister außerhalb des EWR geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen Namen zu bezeichnen sowie

- 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.

c) Die Angaben zu IBAN und BIC bzw. Kontonummer und Name/Bankleitzahl/BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers, die vom Kunden im Rahmen der vorstehenden Punkte a) und b) zu machen sind, stellen den Kundenidentifikator des Empfängers dar, anhand dessen der Überweisungsauftrag ausgeführt wird. Darüber hinausgehende Angaben zum Empfänger wie insbesondere der Name des Empfängers, der bei Erteilung des Überweisungsauftrages anzugeben ist, sind nicht Teil des Kundenidentifikators, dienen daher lediglich Dokumentationszwecken und bleiben bei Ausführung der Überweisung seitens der AlpenBank unbeachtet.

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

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

Ein Zahlungsauftrag gilt für die AlpenBank 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 Zahlungsinstruments zugestimmt hat. Gerichtliche oder behördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen. Der Kunde ist berechtigt, für die Erteilung eines Zahlungsauftrages auch einen Zahlungsauslösedienst zu nutzen, es sei denn, das Girokonto des Kunden ist für ihn nicht online zugänglich.

Die Zustimmung zur Ausführung eines Zahlungsauftrages kann vom Kunden widerrufen werden, bis

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

ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZU ZAHLUNGSDIENSTLEISTUNGEN FÜR VERBRAUCHER

Wird der Zahlungsvorgang von einem Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, ist ein Widerruf des Zahlungsauftrages nicht mehr möglich, nachdem der Kunde dem Zahlungsauslösedienstleister die Zustimmung zur Auslösung erteilt hat.

Lastschriftaufträge können bis spätestens zum Ende des Geschäftstages vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden. Zu den Erstattungsmöglichkeiten nach Kontobelastung siehe Punkt VII.

Die AlpenBank 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 durch eine eingeräumte Kontoüberziehung mangelt); oder
- die Ausführung gegen unionsrechtliche 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 sicher, dass nach dem Eingangszeitpunkt der Betrag, der Gegenstand eines Zahlungsvorganges ist, spätestens am Ende des folgenden Geschäftstages beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers einlangt.

Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge wird die eben angeführte Frist um einen weiteren Geschäftstag verlängert. Diese Fristen gelten nur für folgende Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR):

- i. Zahlungsvorgänge in Euro und
- ii. Zahlungsvorgänge, bei denen Beträge in Euro in einen nicht dem Euro-Währungsgebiet angehörenden EWR-Vertragsstaat transferiert und dort in die nationale Währung umgerechnet werden.

Für in vorstehend (i) und (ii) nicht genannte Zahlungsvorgänge innerhalb des EWR beträgt die vorstehend angesprochene Ausführungsfrist 4 Geschäftstage.

3. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

a) 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 unter b) ersichtlichen Zeitpunkt einlangt.

Langt ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder an einem Geschäftstag nach der unter b) genannten Uhrzeit ein, so gilt er erst als am nächsten Geschäftstag eingegangen. Geschäftstage der AlpenBank im Zahlungsverkehr sind Montag bis Freitag, ausgenommen (Landes-)Feiertage, 24. Dezember und Karfreitag.

Express Überweisungen können im Electronic Banking an jedem Kalendertag im Jahr beauftragt werden und gelten bei Erfüllung aller vereinbarten Voraussetzungen (insbesondere ausreichende Deckung) mit Auftragserteilung im Electronic Banking als eingegangen.

ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZU ZAHLUNGSDIENSTLEISTUNGEN FÜR VERBRAUCHER

a) Spätester Eingangszeitpunkt

Weg der Auftragserteilung	Art der Auftragserteilung	Konvertierung	Spätester Eingangszeitpunkt
Zahlungen Inland, SEPA – EUR-Zahlungen, Europäischer Wirtschaftsraum und Schweiz	beleghafte Auftragserteilung	keine Konvertierung keine Konvertierung	Montag - Freitag 11:00 Uhr individuell Montag - Freitag 14:00 Uhr individuell
EU-Überweisungen und sonstiger Auslands- Zahlungsverkehr	beleghafte Auftragserteilung	keine Konvertierung	Montag - Freitag 11:00 Uhr individuell
Sonstiger Auslands- Zahlungsverkehr	beleghafte Auftragserteilung	Konvertierung in fremde Währung erforderlich	Montag - Freitag 11:00 Uhr individuell
Dringende Inlandszahlungen	beleghafte / elektronische Auftragserteilung	keine Konvertierung	Montag - Freitag 14:00 Uhr

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

Die AlpenBank haftet ihrem Kunden, der eine natürliche Person ist, bei von ihm als Zahler direkt ausgelösten Zahlungsaufträgen zugunsten eines innerhalb des EWR geführten Empfängerkontos für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang des Betrages beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers. Ab dem Eingang des Betrages haftet der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers diesem gegenüber für die ordnungsgemäße weitere Ausführung des Zahlungsvorganges.

Wird ein Zahlungsvorgang innerhalb des EWR vom Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelöst, haftet dessen Zahlungsdienstleister gegenüber dem Zahlungsempfänger für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrages an den Zahlungsdienstleister des Zahlers.

Die Haftung der AlpenBank umfasst auch alle von ihr zu verantwortenden Entgelte und Zinsen, die dem Kunden infolge der nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung des Zahlungsvorganges in Rechnung gestellt werden.

Lautet der Betrag des Zahlungsvorganges weder auf Euro noch auf eine andere Währung eines Mitgliedsstaats des EWR, haftet die AlpenBank hinsichtlich der außerhalb des EWR getätigten Bestandteile nur für eigenes Verschulden, nicht jedoch für das Verschulden der von der AlpenBank zwischengeschalteten Stellen. Hinsichtlich dieser zwischengeschalteten Stellen beschränkt sich die Haftung der AlpenBank auf die sorgfältige Auswahl und Unterweisung der ersten zwischengeschalteten Stelle.

5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

a) Informationen über zu Lasten des Kontos ausgeführte Zahlungsvorgänge:

Die AlpenBank wird dem Kunden folgende Informationen über zu Lasten seines Kontos ausgeführte Zahlungen (insb. Überweisungen, Lastschriften) – sofern noch nicht anlässlich der jeweiligen Transaktion im Kontoauszug ausgewiesen – einmal monatlich kostenlos auf die im Girokontovertrag

ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZU ZAHLUNGSDIENSTLEISTUNGEN FÜR VERBRAUCHER

vereinbarte Weise (zB. Electronic Banking oder Selbstbedienungsgeräte der Bank) derart zugänglich machen, dass er diese unverändert aufbewahren oder reproduzieren kann. :

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger;
- den gegenständlichen Betrag in der Währung, in der das Girokonto des Kunden belastet wird oder in der Währung die im Zahlungsauftrag verwendet wird;
- gegebenenfalls der dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegte Wechselkurs und den Betrag nach der Währungsumrechnung und
- das Wertstellungsdatum der Belastung oder das Datum des Einganges des Zahlungsauftrages.

Die AlpenBank wird dem Kunden über dessen Verlangen die Informationen auch einmal monatlich gegen Kostenersatz auf Papier oder über die Electronic Banking-Mailbox des Kunden mitteilen.

b) Informationen über dem Konto gutgeschriebene Überweisungen:

Die AlpenBank wird dem Kunden folgende Informationen über seinem Konto gutgeschriebene Überweisungen – sofern noch nicht anlässlich der jeweiligen Transaktion im Kontoauszug ausgewiesen – einmal monatlich auf die im Girokontovertrag vereinbarte Weise (zB. Electronic Banking oder Selbstbedienungsgeräte der Bank) derart zugänglich machen, dass er diese unverändert aufbewahren oder reproduzieren kann:

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht sowie weitere mit dem Zahlungsvorgang übermittelte Angaben
- den gegenständlichen Betrag in der Währung, in der dieser Betrag auf dem Girokonto gutgeschrieben wird
- gegebenenfalls der dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegte Wechselkurs und den Betrag vor der Währungsumrechnung
- das Wertstellungsdatum der Gutschrift.

Die AlpenBank wird dem Kunden über dessen Verlangen die Informationen auch einmal monatlich gegen Kostenersatz auf Papier oder über die Electronic Banking-Mailbox des Kunden mitteilen.

c) Informationen über verrechnete Entgelte:

Die AlpenBank wird dem Kunden monatlich sowie bei der Beendigung des Girovertrages eine Entgeltaufstellung (Entgelte, Soll- und Habenzinsen) im Electronic Banking oder in der AlpenBank auf Papier zur Verfügung halten und ihm auf sein Verlangen auch einmal jährlich auf einem der in Z 2 (2) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Weg zustellen.

VII. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen

1. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

a) Berichtigung der Kontobelastung

Die AlpenBank wird dem Kunden den Betrag eines nicht autorisierten Zahlungsvorganges unverzüglich, auf jeden Fall aber 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 Girokonto des Zahlers spätestens zum Tag der Kontobelastung wertzustellen ist. Hat die AlpenBank der Finanzmarktaufsicht berechtigte Gründe für den Verdacht, dass ein betrügerisches Verhalten des Kunden vorliegt, schriftlich mitgeteilt, hat die AlpenBank ihre Erstattungsverpflichtung unverzüglich zu prüfen und zu erfüllen, wenn sich der Betrugsverdacht nicht bestätigt. Wurde die Überweisung über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, so trifft die Erstattungsverpflichtung die AlpenBank.

Der Kunde hat zur Erwirkung dieser Berichtigung die AlpenBank 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 AlpenBank möglich.

ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZU ZAHLUNGSDIENSTLEISTUNGEN FÜR VERBRAUCHER

b) Haftung des Kunden

Beruhend vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde der AlpenBank 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 ihm 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 50 Euro beschränkt.

Außerdem entfällt bei leichter Fahrlässigkeit des Kunden die Haftung des Kunden zur Gänze,

- wenn der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments für den Kunden vor einer Zahlung nicht bemerkbar war oder
- der Verlust durch Handlungen oder Unterlassungen eines Angestellten, eines Agenten, oder einer Zweigniederlassung der AlpenBank oder einer Stelle, an die die AlpenBank Tätigkeiten ausgelagert hat, verursacht wurde.

Bei Fahrlässigkeit des Kunden sind bei einer allfälligen Schadensteilung insbesondere die Art der personalisierten Sicherheitsmerkmale sowie die besonderen Umstände, unter denen der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstrumentes stattgefunden hat, zu berücksichtigen.

Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen den in (i) angesprochenen Fall) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die AlpenBank, die Karte zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstruments veranlasst werden.

Verlangt die AlpenBank für Zahlungsaufträge keine starke Kundenauthentifizierung, so haftet der Kunde der AlpenBank für einen Schaden nur bei betrügerischer Absicht des Kunden.

2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs

Der Kunde kann von der AlpenBank die Erstattung des seinem Konto aufgrund eines von ihm erteilten Lastschriftmandats angelasteten Betrags binnen acht Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung seines Kontos verlangen. Die AlpenBank hat diesem Verlangen des Kunden innerhalb von zehn Geschäftstagen nachzukommen und die Belastung seines Kontos mit dem eingezogenen Betrag mit Wertstellung zum Datum der Belastung des Kontos rückgängig zu machen.

VIII. Beschwerden

Die AlpenBank 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 AlpenBank 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 AlpenBank wenden. Dies kann persönlich, telefonisch oder schriftlich (Brief, E-Mail) erfolgen. Detaillierte Informationen zum Beschwerdeverfahren der AlpenBank finden sich auf der Homepage der AlpenBank.

Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, einer unabhängigen Einrichtung zur außergerichtlichen Bereinigung von Streitfällen, wenden. Weitere Informationen über die genannte Schlichtungsstelle und über die Bedingungen für deren Anrufung sind unter www.bankenschlichtung.at abrufbar. Der Kunde kann mit seiner Beschwerde aber auch die Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, befassen oder seine Rechte gerichtlich geltend machen.

Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Kontoführung oder den Zahlungsdienstleistungen sind die ordentlichen Gerichte zuständig, die dabei österreichisches Recht anzuwenden haben. Der allgemeine Gerichtsstand der AlpenBank ist bei den Bankdaten unter Punkt I.1. angegeben.

ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZU ZAHLUNGSDIENSTLEISTUNGEN FÜR VERBRAUCHER

Beilagen

- Girokontovertrag und allfällige sonstige Rahmenverträge
- Allgemeine Geschäftsbedingungen, Besondere Bedingungen für Debitkarten, Bedingungen für Electronic Banking-Leistungen,
- Preisblatt für Kontoführung und Zahlungsdienstleistungen
- Beilage zu Öffnungszeiten und Eingangszeitpunkten
- Glossar mit Begriffen und Begriffsdefinitionen