

1.1. KOMMUNIKATION ZWISCHEN BANK UND KONTOINHABER Die Kommunikation zwischen der BANK und dem KONTOINHABER erfolgt ausschließlich in deutscher Sprache. Die Kommunikation erfolgt hauptsächlich über das Internet. Dafür steht dem KONTOINHABER auch die Online-Banking-Plattform zur Verfügung. Der Login-Bereich befindet sich auf der Homepage www.santander.at. Im Online -Banking findet der KONTOINHABER sein persönliches Postfach für Nachrichten seitens der BANK – siehe dazu bitte die wichtigen Detailregelungen in Punkt 1.9.7. dieser Geschäftsbedingungen. Über die Online-Banking-Plattform hat der KONTOINHABER ferner direkten Zugriff auf seine Produkte und kann alle Details und Buchungen seiner Konten einsehen, persönliche Daten ändern, neue Konten eröffnen und Überweisungen auf sein Referenzkonto durchführen. Des Weiteren kann die Kommunikation auch schriftlich per Brief/Fax oder mündlich per Telefon erfolgen. Die BANK ist folgendermaßen zu erreichen: Santander Consumer Bank GmbH Website: www.santander.at Adresse: 1220 Wien, Wagramer Straße 19 E-Mail: bestsparen@santander.at Tel.: 050203 1800 Fax: 050203 5000	1.1. KOMMUNIKATION ZWISCHEN BANK UND KONTOINHABER Die Kommunikation zwischen der BANK und dem KONTOINHABER erfolgt ausschließlich in deutscher Sprache. Die Kommunikation erfolgt hauptsächlich über das Internet. Dafür steht dem KONTOINHABER auch die Online-Banking-Plattform zur Verfügung. Der Login-Bereich befindet sich auf der Homepage www.santander.at. Im Online -Banking findet der KONTOINHABER sein persönliches Postfach für Nachrichten seitens der BANK – siehe dazu bitte die wichtigen Detailregelungen in Punkt 1.9.7. dieser Geschäftsbedingungen. Über die Online-Banking-Plattform hat der KONTOINHABER ferner direkten Zugriff auf seine Produkte und kann alle Details und Buchungen seiner Konten einsehen, persönliche Daten ändern, neue Konten eröffnen und Überweisungen auf sein Referenzkonto durchführen. Des Weiteren kann die Kommunikation auch schriftlich per Brief/Fax oder mündlich per Telefon erfolgen. Die BANK ist folgendermaßen zu erreichen: Santander Consumer Bank GmbH Website: www.santander.at Adresse: 1220 Wien, Wagramer Straße 19 E-Mail: bestsparen@santander.at Tel.: 050203 1800 Fax: 050203 5000
1.4. KOSTEN Die Kontoführung an sich ist kostenlos. Es fallen keine Gebühren für die Eröffnung, Führung, Änderung oder Schließung von Tages- oder Festgeldkonten an. Diesbezügliche Gebühren können auch nicht gemäß Punkt 1.8. dieser Geschäftsbedingungen eingeführt werden.	1.4. KOSTEN Die Kontoführung an sich ist kostenlos. Es fallen keine Gebühren für die Eröffnung, Führung, Änderung oder Schließung von Tages- oder Festgeldkonten an. Diesbezügliche Gebühren können auch nicht gemäß Punkt 1.8. dieser Geschäftsbedingungen eingeführt werden
1.9.1. Verfügernummer/Passwort/Mobile TANs/Security App (= Zugangsdaten) Die BANK ist verpflichtet, dem KONTOINHABER bei Kontoeröffnung seine persönliche Verfügernummer zuzuteilen. Des Weiteren erhält der KONTOINHABER ein persönliches Passwort. Nur unter Angabe von Verfügernummer und Passwort sowie unter Angabe seines Geburtsdatums und der Freigabe nach durchgeführtem Identifikationsverfahren ist es dem KONTOINHABER möglich, sich auf der Homepage der BANK in das Online-Banking-System einzuloggen. Als Identifikations- und Autorisierungsverfahren steht dem KONTOINHABER das Security App Verfahren (siehe unten a.) zur Verfügung. In gewissen Ausnahmefällen, wenn es aus technischen Gründen seitens der BANK für den KONTOINHABER nicht möglich ist die Security App zu nutzen, steht dem KONTOINHABER vorübergehend das mobile TAN Verfahren (siehe unten b.) zur Verfügung. a. Security App Verfahren Nach der Eingabe von Verfügernummer, Passwort und Geburtsdatum muss der KONTOINHABER den Einstieg in das Online-Banking-System mittels Security App freigeben. Die Freigabe in der Security App erfolgt durch Anklicken eines Bestätigungsbuttons in der Security App und der Eingabe eines vom KONTOINHABER für die Security App gesetzten Sicherheitsmerkmals (z.B.: Fingerprint, Security-App-Passwort). Nur durch die Freigabe in der Security App ist es dem KONTOINHABER möglich, sich mittels Security App Verfahren in das Online-Banking-System einzuloggen bzw. Autorisierungen vorzunehmen. Zur Nutzung der Security App ist diese auf einem Smartphone/Tablet (Betriebssystem Android oder iOS) zu installieren. Es ist aus Sicherheitsgründen nur möglich pro Smartphone/Tablet und pro KONTOINHABER nicht mehr als eine Security App zu installieren. b. Mobile TAN-Verfahren Nach der Eingabe von Verfügernummer, Passwort und Geburtsdatum muss der KONTOINHABER den Einstieg in das Online -Banking -System mittels Eingabe der nur einmal verwendbaren mobilen Transaktionsnummer (mTAN), die dem KONTOINHABER auf die von ihm im Rahmen der Geschäftsbeziehung bekanntgegebenen Mobiltelefonnummer per SMS übermittelt wird, freigeben. Nur durch die richtige Eingabe des per SMS übermittelten mTAN ist es dem KONTOINHABER möglich, sich mittels mobile TAN-Verfahren in das Online-Banking-System einzuloggen.	1.9.1. Verfügernummer/Passwort/Mobile TANs/Security App (= Zugangsdaten) Die BANK ist verpflichtet, dem KONTOINHABER bei Kontoeröffnung seine persönliche Verfügernummer zuzuteilen. Des Weiteren erhält der KONTOINHABER ein persönliches Passwort. Nur unter Angabe von Verfügernummer und Passwort sowie unter Angabe seines Geburtsdatums und der Freigabe nach durchgeführtem Identifikationsverfahren ist es dem KONTOINHABER möglich, sich auf der Homepage der BANK in das Online-Banking-System einzuloggen. Als Identifikations- und Autorisierungsverfahren steht dem KONTOINHABER das Security App Verfahren (siehe unten a.) zur Verfügung. In gewissen Ausnahmefällen, wenn es aus technischen Gründen seitens der BANK für den KONTOINHABER nicht möglich ist die Security App zu nutzen, steht dem KONTOINHABER vorübergehend das mobile TAN Verfahren (siehe unten b.) zur Verfügung. a. Security App Verfahren Nach der Eingabe von Verfügernummer und Passwort und Geburtsdatum muss der KONTOINHABER den Einstieg in das Online-Banking-System mittels Security App freigeben. Die Freigabe in der Security App erfolgt durch Anklicken eines Bestätigungsbuttons in der Security App und der Eingabe eines vom KONTOINHABER für die Security App gesetzten Sicherheitsmerkmals (z.B.: Fingerprint, Security-App-Passwort). Nur durch die Freigabe in der Security App ist es dem KONTOINHABER möglich, sich mittels Security App Verfahren in das Online-Banking-System einzuloggen bzw. Autorisierungen vorzunehmen. Zur Nutzung der Security App ist diese auf einem Smartphone/Tablet (Betriebssystem Android oder iOS) zu installieren. Es ist aus Sicherheitsgründen nur möglich pro Smartphone/Tablet und pro KONTOINHABER nicht mehr als eine Security App zu installieren. b. Mobile TAN-Verfahren Nach der Eingabe von Verfügernummer und Passwort und Geburtsdatum muss der KONTOINHABER den Einstieg in das Online -Banking -System mittels Eingabe der nur einmal verwendbaren mobilen Transaktionsnummer (mTAN), die dem KONTOINHABER auf die von ihm im Rahmen der Geschäftsbeziehung bekanntgegebenen Mobiltelefonnummer per SMS übermittelt wird, freigeben. Nur durch die richtige Eingabe des per SMS übermittelten mTAN ist es dem KONTOINHABER möglich, sich mittels mobile TAN-Verfahren in das Online-Banking-System einzuloggen.

1.9.3. Sorgfaltspflichten des KONTOINHABERS, Sicherheitshinweise und Haftung der BANK

Der KONTOINHABER ist verpflichtet, seine Zugangsdaten (= Verfügernummer/Passwort/ Security App/Mobile TAN) und den Telefon-PIN geheim zu halten und Dritten, wozu auch Mitarbeiter der BANK zählen, nicht zugänglich zu machen.

Zahlungsauslösedienstleister und Kontoinformationsdienstleister gelten nicht als Dritte im Sinne dieser Bestimmung.

Im Falle vermuteten oder tatsächlichen Betrugs oder bei sonstigen Sicherheitsrisiken informiert die BANK den KONTOINHABER schriftlich per Brief/Fax oder mündlich per Telefon unverzüglich, sobald die BANK von einem solchen Vorfall Kenntnis erlangt. Weiters darf die BANK in diesem Fall den Zugang zum Online-Banking sperren (siehe Punkt 1.9.5.).

Unverbindliche Empfehlung der BANK:

Die BANK empfiehlt dem KONTOINHABER unverbindlich, einen technisch einwandfreien PC mit Betriebssystem, Firewall und Virenschutzprogramm zu verwenden, die sich auf dem neuesten Stand befinden. Darüber hinaus empfiehlt die BANK unverbindlich, nur Apps aus den geschützten Stores (z. B. Apple App Store, Google Play Store) zu installieren und das Online-Banking nicht auf mobilen Geräten zu verwenden, auf welche die Mobile TANs zugestellt werden.

Weitere Bedienungs- und Sicherheitshinweise finden Sie auf unserer Online-Banking-Plattform unter den Punkten „Wie registrieren?“, „Hilfe“, „Sicherheitsinformation“ und „Technische Hinweise“.

1.9.4. Verpflichtung des Kunden zur Veranlassung einer Sperre

(1) In folgenden Fällen ist der KONTOINHABER verpflichtet, unverzüglich eine Sperre seines Online-Banking-Zugangs zu veranlassen oder selbst zu bewirken:

Der KONTOINHABER hat Kenntnis davon, dass

- seine Zugangsdaten unbefugten Personen zugänglich gemacht worden sind,
- die Zugangsdaten missbräuchlich und/oder sonst ohne Autorisierung des KONTOINHABERS verwendet werden oder dass
- die Zugangsdaten gestohlen worden oder verloren gegangen sind.

(2) Der KONTOINHABER kann die Sperre auf folgenden Wegen erreichen:

Während der Geschäftszeiten der BANK kann er diese unter 050203 1800 bzw. per E-Mail an bestsparen@santander.at oder durch Vorsprache in einer Filiale verständigen und die Sperre beantragen.

- Jederzeit, also auch außerhalb der Geschäftszeiten, ist es möglich, eine Sperre durch
- fünfmalige Falscheingabe des Passworts durchzuführen oder durch
- einen Anruf bei der Sperrhotline unter 050203 2222

zu veranlassen.

1.9.6. Aufhebung der Sperre

(1) Vom KONTOINHABER veranlasste Sperre: Nach einer Sperre kann der KONTOINHABER bei der BANK – sofern dem keine gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtungen der BANK entgegenstehen – persönlich, schriftlich oder telefonisch ein neues Passwort anfordern. Der KONTOINHABER erhält nach erfolgter Identifikation (durch korrekte Angabe von Verfügernummer und Telefon-PIN oder nach Vorlage eines amtlichen Lichtbildausweises im Original) ein neues Passwort auf postalischem Wege zugestellt.

(2) Von der BANK gemäß Punkt VII.1. der Online-Banking Geschäftsbedingungen veranlasste Sperre: Die BANK wird die Sperre aufheben und dem KONTOINHABER ein neues Passwort auf postalischem Weg zusenden, sobald der Grund für die Sperre nicht mehr vorliegt.

1.9.3. Sorgfaltspflichten des KONTOINHABERS, Sicherheitshinweise und Haftung der BANK

Der KONTOINHABER ist verpflichtet, seine Zugangsdaten (= Verfügernummer/Passwort/ Security App/Mobile TAN) und den Telefon-PIN geheim zu halten und Dritten, wozu auch Mitarbeiter der BANK zählen, nicht zugänglich zu machen.

Zahlungsauslösedienstleister und Kontoinformationsdienstleister gelten nicht als Dritte im Sinne dieser Bestimmung.

Im Falle vermuteten oder tatsächlichen Betrugs oder bei sonstigen Sicherheitsrisiken informiert die BANK den KONTOINHABER schriftlich per Brief/~~Fax~~ oder mündlich per Telefon unverzüglich, sobald die BANK von einem solchen Vorfall Kenntnis erlangt. Weiters darf die BANK in diesem Fall den Zugang zum Online-Banking sperren (siehe Punkt 1.9.5.).

Unverbindliche Empfehlung der BANK:

Die BANK empfiehlt dem KONTOINHABER unverbindlich, einen technisch einwandfreien PC mit Betriebssystem, Firewall und Virenschutzprogramm zu verwenden, die sich auf dem neuesten Stand befinden. Darüber hinaus empfiehlt die BANK unverbindlich, nur Apps aus den geschützten Stores (z. B. Apple App Store, Google Play Store) zu installieren und das Online-Banking nicht auf mobilen Geräten zu verwenden, auf welche die Mobile TANs zugestellt werden.

Weitere Bedienungs- und Sicherheitshinweise finden Sie auf unserer Online-Banking-Plattform unter den Punkten „Wie registrieren?“, „Hilfe“, „Sicherheitsinformation“ und „Technische Hinweise“.

1.9.4. Verpflichtung des Kunden zur Veranlassung einer Sperre

(1) In folgenden Fällen ist der KONTOINHABER verpflichtet, unverzüglich eine Sperre seines Online-Banking-Zugangs zu veranlassen oder selbst zu bewirken:

Der KONTOINHABER hat Kenntnis davon, dass

- seine Zugangsdaten unbefugten Personen zugänglich gemacht worden sind,
- die Zugangsdaten missbräuchlich und/oder sonst ohne Autorisierung des KONTOINHABERS verwendet werden oder dass
- die Zugangsdaten gestohlen worden oder verloren gegangen sind.

(2) Der KONTOINHABER kann die Sperre auf folgenden Wegen erreichen:

Während der Geschäftszeiten der BANK kann er diese unter 050203 1800 bzw. per E-Mail an anbestsparen@santander.at ~~oder durch~~ ~~Vorsprache in einer Filiale~~ verständigen und die Sperre beantragen.

- Jederzeit, also auch außerhalb der Geschäftszeiten, ist es möglich, eine Sperre durch
- fünfmalige Falscheingabe des Passworts durchzuführen oder durch
- einen Anruf bei der Sperrhotline unter 050203 2222

zu veranlassen.

1.9.6. Aufhebung der Sperre

(1) Vom KONTOINHABER veranlasste Sperre: Nach einer Sperre kann der KONTOINHABER bei der BANK – sofern dem keine gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtungen der BANK entgegenstehen – ~~persönlich~~, schriftlich oder telefonisch ein neues Passwort anfordern. Der KONTOINHABER erhält nach erfolgter Identifikation (durch korrekte Angabe von Verfügernummer und Telefon-PIN oder nach Vorlage eines amtlichen Lichtbildausweises im Original) ein neues Passwort auf postalischem Wege zugestellt.

(2) Von der BANK gemäß Punkt 1.9.5. ~~VII.1. der Online-Banking Geschäftsbedingungen~~ veranlasste Sperre: Die BANK wird die Sperre aufheben und dem KONTOINHABER ein neues Passwort auf postalischem Weg zusenden, sobald der Grund für die Sperre nicht mehr vorliegt.

1.9.7. Zustellungen in das Online-Banking-Postfach/regelmäßige Prüfung der elektronischen Nachrichten Die BANK stellt dem KONTOINHABER im Rahmen dieser Vertragsbeziehung über ihre Homepage ww.santander.at auch ein Online-Banking-Postfach zur Verfügung. Dort können ihm Dokumente in elektronischer Form (PDF-Format) zugestellt werden. Der KONTOINHABER kann die Dokumente online ansehen, sie herunterladen, auf seinem Computer speichern und löschen. Die BANK garantiert dem KONTOINHABER, dass Daten nach dem Einlangen im Online-Banking-Postfach durch die BANK nicht mehr verändert werden können. Die BANK darf dem KONTOINHABER Nachrichten auch in sein Online-Banking-Postfach zustellen. Die BANK verpflichtet sich, den KONTOINHABER über die von ihm zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse von jeder Online-Banking-Zustellung zu benachrichtigen. Die Online-Banking-Nachricht gilt mit Hinterlegung im Online-Banking-Postfach und Benachrichtigung an zuletzt vom KONTOINHABER bekannt gegebene E-Mail-Adresse als zugegangen. Erfolgt keine Benachrichtigung über den Zugang einer Nachricht im Online-Banking-Postfach, gelten die dort bereitgestellten Nachrichten mit tatsächlichem Abruf des KONTOINHABERS im Online-Banking-Postfach als zugegangen. Der KONTOINHABER verpflichtet sich bei Nutzung dieses Dienstes zur regelmäßigen und zeitnahen Prüfung seiner elektronischen Nachrichten im Online-Banking. Der KONTOINHABER ist für die rechtzeitige Kenntnisnahme der Dokumente selbst verantwortlich. Der KONTOINHABER kann trotz Kündigung bzw. Auflösung des Kontovertrages auf das Online-Banking-System zugreifen.	1.9.7. Zustellungen in das Online-Banking-Postfach/regelmäßige Prüfung der elektronischen Nachrichten Die BANK stellt dem KONTOINHABER im Rahmen dieser Vertragsbeziehung über ihre Homepage ww.santander.at auch ein Online-Banking-Postfach zur Verfügung. Dort können ihm Dokumente in elektronischer Form (PDF-Format) zugestellt werden. Der KONTOINHABER kann die Dokumente online ansehen, sie herunterladen, auf seinem Computer speichern und löschen. Die BANK garantiert dem KONTOINHABER, dass Daten nach dem Einlangen im Online-Banking-Postfach durch die BANK nicht mehr verändert werden können. Die BANK darf dem KONTOINHABER Nachrichten auch in sein Online-Banking-Postfach zustellen. Die BANK verpflichtet sich, den KONTOINHABER über die von ihm zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse von jeder Online-Banking-Zustellung zu benachrichtigen. Die Online-Banking-Nachricht gilt mit Hinterlegung im Online-Banking-Postfach und Benachrichtigung an zuletzt vom KONTOINHABER bekannt gegebene E-Mail-Adresse als zugegangen. Erfolgt keine Benachrichtigung an die zuletzt vom KONTOINHABER bekannt gegebene E-Mail-Adresse über den Zugang einer Nachricht im Online-Banking-Postfach, gelten die dort bereitgestellten Nachrichten mit tatsächlichem Abruf des KONTOINHABERS im Online-Banking-Postfach als zugegangen. Der KONTOINHABER verpflichtet sich bei Nutzung dieses Dienstes zur regelmäßigen und zeitnahen Prüfung seiner elektronischen Nachrichten im Online-Banking. Der KONTOINHABER ist für die rechtzeitige Kenntnisnahme der Dokumente selbst verantwortlich. Der KONTOINHABER kann trotz Kündigung bzw. Auflösung des Kontovertrages auf das Online-Banking-System zugreifen.
1.9.8. Technische und sonstige Störungen der Online-Banking-Plattform In Folge von unvermeidbaren und von uns nicht zu vertretenden Ereignissen sowie betriebsnotwendigen Wartungsarbeiten kann es zu Unterbrechungen kommen. Technische Störungen können zeitweilig den Zugang zur bzw. die Geschäftsabwicklung über die Online-Banking-Plattform unmöglich machen. Kann eine elektronische Zustellung wegen technischer Gebrechen nicht vorgenommen werden, so bekommt der KONTOINHABER die Dokumente postalisch zugestellt. Umgekehrt kann der KONTOINHABER in diesem Fall Dispositionen auf telefonischem oder schriftlichem Wege tätigen. Die BANK behält sich das Recht vor, den Betrieb der Online-Banking-Plattform für die Durchführung von notwendigen Wartungsarbeiten kurzfristig zu unterbrechen. Der KONTOINHABER wird auf der Startseite über die Durchführung und die voraussichtliche Dauer dieser Wartungsarbeiten informiert.	1.9.8. Technische und sonstige Störungen der Online-Banking-Plattform In Folge von unvermeidbaren und von uns nicht zu vertretenden Ereignissen sowie betriebsnotwendigen Wartungsarbeiten kann es zu Unterbrechungen kommen. Technische Störungen können zeitweilig den Zugang zur bzw. die Geschäftsabwicklung über die Online-Banking-Plattform unmöglich machen. Kann eine elektronische Zustellung wegen technischer Gebrechen nicht vorgenommen werden, so bekommt der KONTOINHABER die Dokumente postalisch zugestellt. Umgekehrt kann der KONTOINHABER in diesem Fall Dispositionen auf telefonischem oder schriftlichem Wege tätigen. Die BANK behält sich das Recht vor, den Betrieb der Online-Banking-Plattform (inklusive Einschränkungen bei Echtzeitüberweisungen) für die Durchführung von notwendigen Wartungsarbeiten kurzfristig zu unterbrechen. Der KONTOINHABER wird auf der Startseite über die Durchführung und die voraussichtliche Dauer dieser Wartungsarbeiten informiert.
1.10. Abwicklung per Telefon Der Sprachcomputer (im Folgenden kurz „IVR“ genannt – Interactive Voice Response) ist ein spezielles Dienstleistungsprodukt der BANK, durch das der KONTOINHABER die Möglichkeit hat, sich über das Telefon zu identifizieren und so im nachfolgenden Gespräch mit einem Mitarbeiter der BANK Kontoinformationen zu erhalten und Aufträge zu erteilen. Die Identifizierung wird wie folgt durchgeführt: Die BANK wird dem KONTOINHABER postalisch einen Telefon-PIN übermitteln. Der Telefon-PIN dient der Legitimierung des KONTOINHABERS im IVR und ist die Voraussetzung dafür, dass der KONTOINHABER über das Telefon im nachfolgenden Gespräch mit dem Mitarbeiter Daten und Informationen abfragen bzw. Aufträge erteilen kann. Der KONTOINHABER kann sich mit seinem Telefon-PIN und seiner Verfügernummer in das IVR-System einloggen. Sollte ein KONTOINHABER seinen persönlichen Telefon-PIN vergessen haben, wird ihm die BANK auf schriftliche Anfrage kostenlos einen neuen Telefon-PIN postalisch zukommen lassen. Dispositionen über das Telefon können während der Geschäftszeiten der BANK durchgeführt werden. Bei Wartungs- und Servicearbeiten kann IVR zeitweilig nicht zur Verfügung stehen. Der KONTOINHABER ist verpflichtet, seinen Telefon-PIN unmittelbar ab seinem Erhalt mittels aller zumutbaren Vorkehrungen geheim zu halten und Dritten, wozu auch Mitarbeiter der BANK zählen, nicht zugänglich zu machen. In folgenden Fällen ist der KONTOINHABER verpflichtet, unverzüglich eine Sperre seines IVR-Zugangs zu veranlassen: Der KONTOINHABER hat Kenntnis davon, dass – sein Telefon-PIN unbefugten Personen zugänglich gemacht worden ist, – der Telefon-PIN missbräuchlich und/oder sonst ohne Autorisierung des KONTOINHABERS verwendet wird – der Telefon-PIN gestohlen worden oder verloren gegangen ist. Der KONTOINHABER hat die Sperre auf folgenden Wegen zu veranlassen: Während der Geschäftszeiten der BANK hat er diese durch persönliche Vorsprache in jeder Filiale, per E-Mail, Fax oder Telefon (siehe die Kontaktdaten in Punkt 1.1. dieser Geschäftsbedingungen) zu verständigen und die Sperre zu verlangen. Außerhalb der Geschäftszeiten ist es möglich, einen dementsprechenden Sperrwunsch via Telefon unter 050203 2222 an die BANK zu richten. Die BANK wird den bisherigen Telefon-PIN sperren und dem KONTOINHABER postalisch einen neuen Code bekannt geben. Des Weiteren wird das Passwort zurückgesetzt und ein neues Passwort dem KONTOINHABER postalisch mitgeteilt.	1.10. Abwicklung per Telefon Der Sprachcomputer (im Folgenden kurz „IVR“ genannt – Interactive Voice Response) ist ein spezielles Dienstleistungsprodukt der BANK, durch das der KONTOINHABER die Möglichkeit hat, sich über das Telefon zu identifizieren und so im nachfolgenden Gespräch mit einem Mitarbeiter der BANK Kontoinformationen zu erhalten und Aufträge zu erteilen. Die Identifizierung wird wie folgt durchgeführt: Die BANK wird dem KONTOINHABER postalisch einen Telefon-PIN übermitteln. Der Telefon-PIN dient der Legitimierung des KONTOINHABERS im IVR und ist die Voraussetzung dafür, dass der KONTOINHABER über das Telefon im nachfolgenden Gespräch mit dem Mitarbeiter Daten und Informationen abfragen bzw. Aufträge erteilen kann. Der KONTOINHABER kann sich mit seinem Telefon-PIN und seiner Verfügernummer in das IVR-System einloggen. Sollte ein KONTOINHABER seinen persönlichen Telefon-PIN vergessen haben, wird ihm die BANK auf schriftliche Anfrage kostenlos einen neuen Telefon-PIN postalisch zukommen lassen. Dispositionen über das Telefon können während der Geschäftszeiten der BANK durchgeführt werden. Bei Wartungs- und Servicearbeiten kann IVR zeitweilig nicht zur Verfügung stehen. Der KONTOINHABER ist verpflichtet, seinen Telefon-PIN unmittelbar ab seinem Erhalt mittels aller zumutbaren Vorkehrungen geheim zu halten und Dritten, wozu auch Mitarbeiter der BANK zählen, nicht zugänglich zu machen. In folgenden Fällen ist der KONTOINHABER verpflichtet, unverzüglich eine Sperre seines IVR-Zugangs zu veranlassen: Der KONTOINHABER hat Kenntnis davon, dass – sein Telefon-PIN unbefugten Personen zugänglich gemacht worden ist, – der Telefon-PIN missbräuchlich und/oder sonst ohne Autorisierung des KONTOINHABERS verwendet wird – der Telefon-PIN gestohlen worden oder verloren gegangen ist. Der KONTOINHABER hat die Sperre auf folgenden Wegen zu veranlassen: Während der Geschäftszeiten der BANK hat er diese durch persönliche Vorsprache in jeder Filiale, per E-Mail, Fax oder Telefon (siehe die Kontaktdaten in Punkt 1.1. dieser Geschäftsbedingungen) zu verständigen und die Sperre zu verlangen. Außerhalb der Geschäftszeiten ist es möglich, einen dementsprechenden Sperrwunsch via Telefon unter 050203 2222 an die BANK zu richten. Die BANK wird den bisherigen Telefon-PIN sperren und dem KONTOINHABER postalisch einen neuen Code bekannt geben. Des Weiteren wird das Passwort zurückgesetzt und ein neues Passwort dem KONTOINHABER postalisch mitgeteilt.

1.15.1. Zahlungsaufträge

(1) Der KONTOINHABER kann Zahlungsaufträge erteilen („autorisieren“):

a. Mobile TAN-Verfahren:

Indem sich der KONTOINHABER unter Angabe von Verfügernummer, Passwort, Geburtsdatum und Freigabe durch mobile TAN (siehe 1.9.1.a.) in die Online Banking Plattform der BANK einloggt und den Zahlungsauftrag sodann nach Überprüfung der Transaktionsdaten (Betrag und Empfänger) mittels mobile TAN bestätigt.

b. Security App Verfahren:

Indem sich der KONTOINHABER unter Angabe von Verfügernummer, Passwort, Geburtsdatum und Freigabe in der Security App (siehe 1.9.1.b.) in die Online-Banking-Plattform der BANK einloggt und den Zahlungsauftrag sodann nach Überprüfung der Transaktionsdaten (Betrag und Empfänger) in der Security App bestätigt. Die BANK informiert den KONTOINHABER mittels Nachricht in das Online-Banking-Postfach des KONTOINHABERS über den Einsatz der Security App.

c. IVR-System:

Telefonisch während der Geschäftszeiten der BANK unter 05 0203 1800 mittels Eingabe der Verfügernummer im IVR-System (Sprachcomputer, siehe 1.10.) und Identifikation durch den Telefon-PIN.

d. Schriftlich:

Durch Schreiben mit eigenhändiger Originalunterschrift per Brief/Fax (siehe 1.1.). Der KONTOINHABER kann einen Zahlungsauftrag schriftlich per Brief/Fax (siehe 1.1.) bis zum Zeitpunkt seines Eingangs bei der BANK gemäß Punkt 1.15.2 dieser Geschäftsbedingungen widerrufen.

(2) Ein Zahlungsauftrag muss (a) den zu überweisenden Betrag und (b) den Kundenidentifikator des Empfängers nach Maßgabe von Punkt 1.15.1 Absatz 3 und 4 umfassen.

(3) Bei Zahlungsaufträgen zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb Österreichs geführt wird, hat der KONTOINHABER den Empfänger durch die Angabe von dessen International Bank Account Number (IBAN) zu bezeichnen.

(4) Die Angabe des IBAN, die vom KONTOINHABER gemäß Punkt 1.15.1 Absatz 3 gemacht wird, stellt den Kundenidentifikator des Empfängers dar, anhand dessen der Zahlungsauftrag ausgeführt wird. Macht der KONTOINHABER über den IBAN hinausgehende Angaben zum Empfänger, wie insbesondere den Namen des Empfängers, sind diese nicht Teil des Kundenidentifikators, dienen daher lediglich zu Dokumentationszwecken und bleiben bei Ausführung der Zahlung seitens der BANK unbeachtet. Ein allenfalls im Zahlungsauftrag angegebener Verwendungszweck ist für die BANK jedenfalls unbeachtlich.

(5) Die Übernahme eines Überweisungsauftrags durch die BANK begründet allein noch keinerlei Ansprüche eines Dritten gegen die BANK.

(6) Die BANK ist zur Durchführung eines Zahlungsauftrags nur dann verpflichtet, wenn dafür auf dem angegebenen Konto des KONTOINHABERS vollständige Deckung (d.h. ein entsprechendes Guthaben) vorhanden ist.

(7) Bei der BANK eingegangene Zahlungsaufträge können vom KONTOINHABER nicht einseitig widerrufen werden (zum Eingangszeitpunkt siehe Punkt 1.15.2 dieser Geschäftsbedingungen). Ist zu einem Zahlungsauftrag ein späterer Durchführungstermin vereinbart, tritt die Unwiderruflichkeit erst mit Ablauf des dem Durchführungstermin vorangehenden Geschäftstags ein.

(8) Sofern die BANK die Durchführung eines Zahlungsauftrags ablehnt, wird sie den KONTOINHABER so rasch wie möglich, jedenfalls aber innerhalb der in Punkt 1.15.2 Absatz 3 dieser Geschäftsbedingungen genannten Fristen, über die Ablehnung und darüber informieren, wie der Zahlungsauftrag berichtigt werden kann, um die Durchführung künftig zu ermöglichen. Die Angabe eines Grundes für die Ablehnung wird nur erfolgen, sofern dies nicht einen Verstoß gegen österreichische oder unionsrechtliche Rechtsvorschriften bzw. eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung darstellen würde. Zahlungsaufträge, die die BANK berechtigterweise ablehnt, lösen die in Punkt 1.15.2 dieser Geschäftsbedingungen vereinbarten Ausführungsfristen nicht aus.

1.15.1. Zahlungsaufträge

(1) Der KONTOINHABER kann Zahlungsaufträge erteilen („autorisieren“):

a. Mobile TAN-Verfahren:

Indem sich der KONTOINHABER unter Angabe von Verfügernummer, Passwort, ~~Geburtsdatum~~ und Freigabe durch mobile TAN (siehe 1.9.1.a.) in die Online Banking Plattform der BANK einloggt und den Zahlungsauftrag sodann nach Überprüfung der Transaktionsdaten (Betrag und Empfänger) mittels mobile TAN bestätigt.

b. Security App Verfahren:

Indem sich der KONTOINHABER unter Angabe von Verfügernummer, Passwort, ~~Geburtsdatum~~ und Freigabe in der Security App (siehe 1.9.1.b.) in die Online-Banking-Plattform der BANK einloggt und den Zahlungsauftrag sodann nach Überprüfung der Transaktionsdaten (Betrag und Empfänger) in der Security App bestätigt. Die BANK informiert den KONTOINHABER mittels Nachricht in das Online-Banking-Postfach des KONTOINHABERS über den Einsatz der Security App.

c. IVR-System:

Telefonisch während der Geschäftszeiten der BANK unter 05 0203 1800 mittels Eingabe der Verfügernummer im IVR-System (Sprachcomputer, siehe 1.10.) und Identifikation durch den Telefon-PIN.

d. Schriftlich:

Durch Schreiben mit eigenhändiger Originalunterschrift per Brief/~~Fax~~ (siehe 1.1.). Der KONTOINHABER kann einen Zahlungsauftrag schriftlich per Brief/~~Fax~~ (siehe 1.1.) bis zum Zeitpunkt seines Eingangs bei der BANK gemäß Punkt 1.15.2 dieser Geschäftsbedingungen widerrufen.

(2) Ein Zahlungsauftrag muss (a) den zu überweisenden Betrag und (b) den Kundenidentifikator des Empfängers nach Maßgabe von Punkt 1.15.1 Absatz 3 und 4 umfassen.

(3) Bei Zahlungsaufträgen zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb Österreichs geführt wird, hat der KONTOINHABER den Empfänger durch die Angabe von dessen International Bank Account Number (IBAN) zu bezeichnen.

(4) Die Angabe des IBAN, die vom KONTOINHABER gemäß Punkt 1.15.1 Absatz 3 gemacht wird, stellt den Kundenidentifikator des Empfängers dar, anhand dessen der Zahlungsauftrag ausgeführt wird. Macht der KONTOINHABER über den IBAN hinausgehende Angaben zum Empfänger, wie insbesondere den Namen des Empfängers, sind diese nicht Teil des Kundenidentifikators, dienen daher lediglich zu Dokumentationszwecken ~~sowie der Empfängerüberprüfung~~ und bleiben bei Ausführung der Zahlung seitens der BANK ~~ansonsten~~ unbeachtet. Ein allenfalls im Zahlungsauftrag angegebener Verwendungszweck ist für die BANK jedenfalls unbeachtlich.

(5) Die BANK erbringt bei Überweisungsaufträgen des KONTOINHABERS oder Änderungen des Referenzkontos zugunsten eines Empfängers (KONTOINHABER), dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb der Europäischen Union oder - soweit verfügbar - des EWR geführt wird (Referenzkonto), ab 9. Oktober 2025 eine Dienstleistung zur Überprüfung des Zahlungsempfängers (Empfängerüberprüfung). Im Rahmen der Empfängerüberprüfung erfolgt ein Abgleich der angegebenen IBAN des Empfängers mit dem vom KONTOINHABER angegebenen Namen des Empfängers. Die BANK zeigt dem KONTOINHABER das Ergebnis dieser Empfängerüberprüfung an, bevor der KONTOINHABER die betreffende Überweisung bzw. Referenzkontoänderung durchführt. Die Empfängerüberprüfung wird unmittelbar, nachdem der KONTOINHABER die relevanten Informationen zum Zahlungsempfänger übermittelt hat und bevor dem KONTOINHABER die Möglichkeit zur Autorisierung dieser Überweisung bzw. Referenzkontoänderung gegeben wird, durchgeführt. Wird der Kundenidentifikator oder der Name des Zahlungsempfängers von einem Zahlungsauslösedienstleister und nicht vom KONTOINHABER angegeben, erfolgt keine Empfängerüberprüfung durch die BANK.

(6) Die Übernahme eines Überweisungsauftrags durch die BANK begründet allein noch keinerlei Ansprüche eines Dritten gegen die BANK.

(7) Die BANK ist zur Durchführung eines Zahlungsauftrags nur dann verpflichtet, wenn dafür auf dem angegebenen Konto des KONTOINHABERS vollständige Deckung (d.h. ein entsprechendes Guthaben) vorhanden ist.

(8) Bei der BANK eingegangene Zahlungsaufträge können vom KONTOINHABER nicht einseitig widerrufen werden (zum Eingangszeitpunkt siehe Punkt 1.15.2 dieser Geschäftsbedingungen). Ist zu einem Zahlungsauftrag ein späterer Durchführungstermin vereinbart, tritt die Unwiderruflichkeit erst mit Ablauf des dem Durchführungstermin vorangehenden Geschäftstags ein.

(9) Sofern die BANK die Durchführung eines Zahlungsauftrags ablehnt, wird sie den KONTOINHABER so rasch wie möglich, jedenfalls aber innerhalb der in Punkt 1.15.2 Absatz 3 und 4 dieser Geschäftsbedingungen genannten Fristen, über die Ablehnung und darüber informieren, wie der Zahlungsauftrag berichtigt werden kann, um die Durchführung künftig zu ermöglichen. Die Angabe eines Grundes für die Ablehnung wird nur erfolgen, sofern dies nicht einen Verstoß gegen österreichische oder unionsrechtliche Rechtsvorschriften bzw. eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung darstellen würde. Zahlungsaufträge, die die BANK berechtigterweise ablehnt, lösen die in Punkt 1.15.2 dieser Geschäftsbedingungen vereinbarten Ausführungsfristen nicht aus. Bei Echtzeitüberweisungen erfolgt ab 9. Oktober 2025 innerhalb von 10 Sekunden nach Eingang des Zahlungsauftrages eine Information über die Ablehnung einer Überweisung bzw. ob der Betrag des Zahlungsvorganges auf dem Konto des Empfängers verfügbar gemacht wurde.

1.15.2. Eingangszeitpunkt und Ausführungsfristen (1) Zahlungsaufträge, die an einem Tag, der kein Geschäftstag ist, bei der BANK einlangen, werden so behandelt, als seien sie am nachfolgenden Geschäftstag eingegangen. Als Geschäftstag gilt jeder Tag, an dem die BANK den für die Ausführung von Zahlungsaufträgen erforderlichen Geschäftsbetrieb unterhält. (2) Wird zwischen dem KONTOINHABER, der einen Zahlungsauftrag erteilt, und der BANK vereinbart, dass die Ausführung eines Zahlungsauftrages zu einem bestimmten Tag oder am Ende eines bestimmten Zeitraumes oder an dem Tag, an dem der KONTOINHABER der BANK den Geldbetrag zur Verfügung stellt, beginnen soll, so gilt der vereinbarte Termin als Zeitpunkt des Eingangs. Fällt der vereinbarte Termin nicht auf einen Geschäftstag der BANK, so wird der Zahlungsauftrag so behandelt, als sei er am nachfolgenden Geschäftstag eingegangen. (3) Die BANK stellt sicher, dass nach dem Eingangszeitpunkt der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorgangs ist, spätestens am Ende des folgenden Geschäftstags (bei in Papierform ausgelösten Zahlungsvorgängen: am Ende des zweitfolgenden Geschäftstags) beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers einlangt.	1.15.2. Eingangszeitpunkt und Ausführungsfristen (1) Zahlungsaufträge, die an einem Tag, der kein Geschäftstag ist, bei der BANK einlangen, werden so behandelt, als seien sie am nachfolgenden Geschäftstag eingegangen. Als Geschäftstag gilt jeder Tag, an dem die BANK den für die Ausführung von Zahlungsaufträgen erforderlichen Geschäftsbetrieb unterhält. (2) Wird zwischen dem KONTOINHABER, der einen Zahlungsauftrag erteilt, und der BANK vereinbart, dass die Ausführung eines Zahlungsauftrages zu einem bestimmten Tag oder am Ende eines bestimmten Zeitraumes oder an dem Tag, an dem der KONTOINHABER der BANK den Geldbetrag zur Verfügung stellt, beginnen soll, so gilt der vereinbarte Termin als Zeitpunkt des Eingangs. Fällt der vereinbarte Termin nicht auf einen Geschäftstag der BANK, so wird der Zahlungsauftrag so behandelt, als sei er am nachfolgenden Geschäftstag eingegangen. Bei Echtzeitüberweisungen kann für die Ausführung eines Zahlungsauftrages auch ein bestimmter Zeitpunkt an einem bestimmten Tag oder der Zeitpunkt, an dem der KONTOINHABER der BANK den Geldbetrag zur Verfügung stellt, als Ausführungstermin vereinbart werden. (3) Die BANK stellt sicher, dass nach dem Eingangszeitpunkt der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorgangs ist, spätestens am Ende des folgenden Geschäftstags (bei in Papierform ausgelösten Zahlungsvorgängen: am Ende des zweitfolgenden Geschäftstags) beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers einlangt. (4) Abweichend von den Absätzen 1, 2 und 3 werden Echtzeitüberweisungen an jedem Kalendertag rund um die Uhr sofort ausgeführt. Eine Information, ob der Betrag des Zahlungsvorgangs auf dem Empfängerkonto gutgeschrieben worden, ist, erfolgt durch die BANK innerhalb von 10 Sekunden nach Eingang des Zahlungsauftrags.
1.15.4. Belastungsbuchungen Bei Zahlungsaufträgen sind Belastungsbuchungen erst dann als Mitteilung über die Durchführung zu verstehen, wenn die Belastungsbuchung nicht innerhalb von zwei Geschäftstagen rückgängig gemacht wird (zur Definition des Geschäftstags siehe Punkt 1.15.2 Absatz 1 dieser Geschäftsbedingungen).	1.15.4. Belastungsbuchungen Bei Zahlungsaufträgen (ausgenommen Echtzeitüberweisungen) sind Belastungsbuchungen erst dann als Mitteilung über die Durchführung zu verstehen, wenn die Belastungsbuchung nicht innerhalb von zwei Geschäftstagen rückgängig gemacht wird (zur Definition des Geschäftstags siehe Punkt 1.15.2 Absatz 1 dieser Geschäftsbedingungen).
	1.15.6. Limit (1) Der KONTOINHABER hat die Möglichkeit für Überweisungen und für Echtzeitüberweisungen von seinem Tagesgeldkonto auf sein Referenzkonto einen Höchstbetrag (Limit) pro Überweisung bzw. Echtzeitüberweisung festzulegen. Das Limit kann vom KONTOINHABER jederzeit geändert werden. Bei Überschreitung des vom KONTOINHABER festgelegten Limits wird die Überweisung bzw. die Echtzeitüberweisung nicht durchgeführt, dies wird dem KONTOINHABER mitgeteilt. (2) Im Rahmen der vom KONTOINHABER festgelegten Limits, wird nur eine Überweisung bzw. Echtzeitüberweisung durchgeführt, wenn ein Guthaben am jeweiligen Tagesgeldkonto vorliegt. Eine Überziehung des Tagesgeldkontos ist nicht möglich.