

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 Kathrein Privatbank Aktiengesellschaft (im Folgenden „Kathrein“) angebotenen Zahlungsdienstleistungen wesentlich sein können, zu informieren, können aber die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen nicht ersetzen.

Inhalt

| | | |
|---|--|----|
| 1 | BANKDATEN | 2 |
| 2 | GIROKONTOVERTRAG UND KOSTEN | 2 |
| 3 | KOMMUNIKATION MIT KATHREIN | 4 |
| 4 | DIENSTLEISTUNGEN DER KATHREIN IM ZAHLUNGSVERKEHR | 5 |
| 5 | BESONDERE ZAHLUNGSINSTRUMENTE | 6 |
| 6 | ERTEILUNG UND DURCHFÜHRUNG VON ZAHLUNGSaufTRÄGEN | 10 |
| 7 | HAFTUNG UND ERSTATTUNGSPFLICHT IN ZUSAMMENHANG MIT ZAHLUNGSaufTRÄGEN | 13 |
| 8 | BESCHWERDEN | 14 |

1 Bankdaten

*Kathrein Privatbank Aktiengesellschaft, Wipplingerstraße 25, 1010 Wien
Tel.: +43-1-534 51-0, Fax: +43-1-534 51-233
E-Mail: privatbank@kathrein.at, Internet: www.kathrein.at
SWIFT: KTBKATWW, BLZ: 19150*

eingetragen im Firmenbuch: FN 144838y,
Firmenbuchgericht HG Wien,
DVR-Nr.: 0041688

Konzession

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

2 Girokontovertrag und Kosten

2.1 Girokontovertrag und Bedingungen

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

- a) die Allgemeinen Geschäftsbedingungen
- b) die Besonderen Bedingungen für Debitkarten (sofern eine Debitkarte bestellt wird)
- c) die Besonderen Bedingung für die Elektronische Debitkarte (sofern bei Kathrein angeboten)
- d) die Bedingungen für bargeldlose Zahlungen im Internet im Rahmen des Zahlungskarten-Services Maestro Secure Code (sofern bei Kathrein angeboten),
- e) die Bedingungen für Electronic Banking Leistungen (Kathrein Mobile Banking oder ELBA) (alle nachstehend zusammengefasst als die „Bedingungen“),

die er mit Kathrein bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen zu vereinbaren hat. Die Bedingungen sind – sofern zwischen Kathrein und Kunden vereinbart - Teil des Girokontovertrages oder der zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen abgeschlossenen Rahmenverträge und bilden die Grundlage für die von der Kathrein 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.

2.2 Änderungen des Girokontovertrages und der Bedingungen

Kathrein wird dem Kunden Änderungen des Girokontovertrages, der Bedingungen oder von zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen abgeschlossenen Rahmenverträgen 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 Bank die Gegenüberstellung sowie die vollständige Fassung der neuen Bedingungen auch auf ihrer Internetseite veröffentlichen. Darauf wird die Bank im Änderungsangebot hinweisen.

Der Kunde hat die Möglichkeit, den angebotenen Änderungen bis 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 Bank den Kunden im Änderungsangebot hinweisen.

Das Änderungsangebot und die Gegenüberstellung werden dem Kunden auf dem mit ihm vereinbarten Weg zugestellt. Die Zustellung erfolgt

- i. in die Mailbox (PostBox) des vom Kunden mit der Bank vereinbarten Electronic Banking. Über diese Zustellung wird der Kunde gesondert per Post oder – wenn mit ihm vereinbart – per E-Mail an eine von ihm bekannt gegebene E-Mail-Adresse informiert;
- ii. oder per E-Mail, wenn der Kunde mit der Bank für die Kommunikation den Weg des E-Mail vereinbart hat;
- iii. oder per Post.

Ab Zustellung – auch in der Electronic Banking-Mailbox – können das Änderungsangebot und die Gegenüberstellung durch die Bank 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.

2.3 Laufzeit und Kündigung

Der Girokontovertrag und die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen erforderlichen Vereinbarungen werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde kann den Girokontovertrag und die Vereinbarungen zu Zahlungsdienstleistungen jederzeit zum Ende eines Monats kostenlos kündigen. Erfolgt jedoch die Kündigung durch den Kunden am letzten Geschäftstag eines Monats, so wird die Kündigung am ersten Geschäftstag des folgenden Monats wirksam.

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

2.4 Entgelte und Kosten

Aus dem Preisverzeichnis, 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 Kathrein für die vom Girokonto- bzw. Rahmenvertrag vereinbarte Leistungen in Rechnung stellt. Das Preisverzeichnis enthält auch die Entgelte für die Mitteilung über die Ablehnung eines Zahlungsauftrages, für die Beachtung eines Widerrufs nach Eintritt der Unwiderruflichkeit und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines wegen eines vom Kunden fehlerhaft angegebenen Kundenidentifikators fehlgeleiteten Überweisungsbetrages.

Kathrein kann die mit dem Kunden in Girokonto- bzw. Rahmenverträgen für Zahlungsdienste vereinbarten Entgelte nur mit Zustimmung des Kunden ändern. Ein Änderungsangebot im Sinne des Punktes II.2. zu im Girokonto- bzw. Rahmenvertrag für Zahlungsdienste vereinbarten Entgelten des Kunden ist nur dann zulässig und wirksam, wenn die in Z 44 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehenen Voraussetzungen erfüllt sind.

2.5 Fremdwährungstransaktionen

2.5.1 Fremdwährungstransaktionen im Zusammenhang mit Debitkartentransaktionen:

Bei der Verrechnung von Bargeldbehebungen bzw. bargeldlosen Zahlungen an POS-Kassen im Ausland bzw. bargeldlosen Zahlungen im Internet im Rahmen des Zahlungskarten-Services Maestro SecureCode wird der jeweilige Betrag der ausländischen Währung bei zum Euro fixierten nationalen Währungseinheiten zum jeweiligen Fixkurs, bei Währungen von Staaten, die nicht Mitgliedstaaten der Europäischen Währungsunion sind, zu dem wie nachstehend beschrieben ermittelten Fremdwährungskurs, umgerechnet.

Der Fremdwährungskurs wird auf Basis der auf der von Teletrader Software GmbH betriebenen Internetseite www.austrofx.at 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 Bank 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

2.5.2 Ist es im Rahmen einer von Kathrein zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen,

erfolgt der Kauf oder Verkauf durch Kathrein anhand des im Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktkonformen Devisenkurses (RBI-Fixing), den die Kathrein ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt. Diese Kurse stehen spätestens am nächsten Geschäftstag am Schalteraushang und auf Nachfrage beim Kundenbetreuer von Kathrein zum Abruf bereit und sind unmittelbar anwendbar.

Die anlässlich dieses Vorganges anfallenden weiteren Entgelte der Kathrein sind dem Preisverzeichnis zu entnehmen.

2.6 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 genannten Voraussetzungen erfüllt sind.

3 Kommunikation mit Kathrein

3.1 Sprache

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

3.2 Kommunikationsmöglichkeiten

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

3.3 Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen Kathrein und ihren Kunden werden – soweit keine andere Vereinbarung (wie zB Einverständniserklärung zur Zustellung elektronischer Post, getroffen wurde - schriftlich (auch über die Kontoauszüge) abgewickelt.

Für die Autorisierung von Zahlungsaufträgen sowie für Anzeigen und Informationen im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen wird die für die jeweilige Zahlungsdienstleistung vereinbarte Form der Kommunikation verwendet. Dafür kommen neben der schriftlichen Kommunikation – sofern der Kunde über die dafür erforderliche technische Ausstattung wie Computer mit Internetzugang samt Browser, der Nachrichten mit 128 Bit verschlüsseln kann, sowie Fernmeldeanschluss verfügt - insbesondere in Betracht:

- E-Mail und Telefon, gegebenenfalls unter Nennung des für diesen Zweck vereinbarten Lösungswortes
- Electronic Banking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere Benutzername, Passwort, PIN und TAN bzw. smsTAN (mTAN), elektronische Signatur)
- mobile Version des Kathrein Mobile Bankings (App) unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere Benutzername, PIN oder biometrische Erkennungsmerkmale (wie zB Fingerprint, Gesichtserkennung), smsTAN (mTAN), Passwort)
- sonstige elektronische Datenübermittlung, Datenträger, Mailbox im Kathrein Mobile Banking unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen
- etwaige von der Bank bereit gehaltene Vorrichtungen zur elektronischen Erfassung der Unterschrift

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

4 Dienstleistungen der Kathrein im Zahlungsverkehr

4.1 Angebotene Dienstleistungen allgemein

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet Kathrein folgende Dienstleistungen an:

- a) Führung von Zahlungskonten („Girokonten“) einschließlich der Abwicklung von Ein- und Auszahlungen zu diesen Konten. Ein Girokonto ermöglicht die Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr. Es ist die Drehscheibe für die meisten Geldangelegenheiten. Das Girokonto dient dem Zahlungsverkehr und nicht der Anlage. Auf ihm werden täglich fällige Gelder verrechnet. Auf dem Girokonto werden alle Eingänge zu Gunsten und alle Ausgänge zu Lasten des Kontoinhabers gebucht. Aufgrund dieser kontinuierlichen Aufzeichnung und Saldierung der Kontobewegungen werden die Gelder auf einem Girokonto auch Einlagen in laufender Rechnung genannt.
- b) Abwicklung des Zahlungsverkehrs, insbesondere in Form von Überweisungen (auch in Form von Daueraufträgen).
 - Eine Überweisung ist die bargeldlose Übertragung eines bestimmten Betrages von einem Konto auf ein anderes Konto beim gleichen oder bei einem anderen Kreditinstitut. Der Auftrag für die Überweisung kann in den mit dem Kreditinstitut vereinbarten Formen erfolgen. Der Auftraggeber muss den Auftrag autorisieren (z.B. durch Unterschriftsleistung entsprechend der Zeichnungsberechtigungen, Passwortnennung, Eingabe von Identifikationsmerkmalen wie PIN oder biometrisches Erkennungsmerkmal und/oder smsTAN) und für Kontodeckung sorgen. Diese Überweisungen können normal oder dringend beauftragt werden, wobei eine dringende Durchführung eine beschleunigte und taggleiche Durchführung von Aufträgen in EURO bis zur Bank des Begünstigten sicherstellt. Bei entsprechender Vereinbarung und bei technischer Verfügbarkeit bei Kathrein, können Überweisungen an Empfängerbanken, die am Instant Payments System teilnehmen, auch in Form einer 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 seine Bank, Zahlungen gleicher Betragshöhe in regelmäßigen Zeitabständen an denselben Empfänger zu leisten. Ein Dauerauftrag kann bis auf Widerruf gültig sein oder vom Kunden zeitlich befristet werden.
 - 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 Kontos mit Lastschriften kann vom Kunden gegenüber der Bank 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.
 - Zahlungskartengeschäft
Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Debitkarte.

5 Besondere Zahlungsinstrumente

BESCHREIBUNG DER ZAHLUNGSINSTRUMENTE UND SORGFALTPFLICHTEN DES KUNDEN

5.1 Debitkarte

5.1.1 Beschreibung des Zahlungsinstruments

Die Debitkarte ermöglicht dem Kunden je nach dem mit ihm individuell vereinbarten Limit und unter Voraussetzung einer entsprechenden Kontodeckung:

- a) Behebungen an in- und ausländischen Bankomaten und Geldausgabeautomaten
- b) Bezahlung an in- und ausländischen Bankomat-Kassen (POS, Debitkarten-Service, Kontaktlos-Funktion des Debitkarten-Services). Die konkreten Funktionen der Debitkarte sind mit der Bank zu vereinbaren.
- c) Zahlungsvorgänge mittels Debitkarten werden dem Konto einzeln ohne Zahlungsziel angelastet.

5.1.2 Sorgfaltspflichten des Kunden

Der Kunde 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 und getrennt von der Debitkarte aufzubewahren. Er darf nicht, insbesondere nicht auf der Debitkarte, notiert werden. Der persönliche Code darf niemandem, insbesondere auch nicht Angehörigen, Mitarbeitern von Kathrein, 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.

5.2 Electronic Banking – Mobile Banking

5.2.1 Beschreibung des Zahlungsinstruments

Mit dem Electronic Banking (Mobile Banking) können jederzeit via Internet Kontostandsabfragen durchgeführt, Überweisungen getätigt und Daueraufträge eingerichtet werden. Weiters gibt es die Möglichkeit bei Kathrein Mobile Banking mittels sicherer Mailbox (PostBox) mit dem Kundenbetreuer zu kommunizieren. Voraussetzung für die Nutzung von Online Electronic Banking: ein Konto bei Kathrein, ein Internetzugang mit einem Browser, der Nachrichten mit 128 Bit verschlüsseln kann (aktuelle Versionen von Microsoft Internet Explorer, Mozilla, Firefox, Safari oder Opera). Kunden, die über ein mobiles Endgerät (Smartphone oder Tablet) mit Android- oder iOS-Betriebssystem verfügen, haben die Möglichkeit, sich für das Mobile Banking eine App aus dem Google Play Store oder aus dem Apple App Store auf ihr Smartphone oder Tablet herunterzuladen.

Persönliche Zugangsdaten (Identifikationsmerkmale) für das Electronic Banking sind insbesondere der Benutzername, das Passwort, sowie die persönliche Identifikationsnummer (PIN).

In der mobilen Version der Electronic Banking (App) kann der Verfüger biometrische Erkennungsmerkmale (wie zB Fingerprint oder Gesichtserkennung) als weitere Identifikationsmerkmale aktivieren. Dadurch wird dem Verfüger ein Zugriff auf das Electronic Banking mit einem biometrischen Erkennungsmerkmal anstelle der Eingabe anderer Zugangsdaten 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 (Mobile Banking): Der Zugriff auf Konten erfolgt mit persönlichen Zugangsdaten und Passwort bzw. mTAN (smsTAN). In der App kann ein am mobilen Endgerät des Verfügers gespeichertes und durch diesen aktiviertes biometrisches Erkennungsmerkmal (zB Fingerprint, Gesichtserkennung) verwendet werden.

Überweisungen und Aufträge können nur mittels Freigabe durch mTAN (smsTAN) vorgenommen werden. Die mTAN (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 mTAN (smsTAN) zur Autorisierung im Electronic Banking verwendet werden.

5.2.2 Sorgfaltspflichten des Kunden

- a) Die Identifikationsmerkmale müssen geheim gehalten werden. Es ist sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf die Identifikationsmerkmale haben. Zulässig ist die Weitergabe von Identifikationsmerkmalen an Zahlungsauslösedienstleister oder Kontoinformationsdienstleister.
- b) Ist Übermittlung der TAN über einen Mobiltelefonanschluss vereinbart, ist auch sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf die Telefone dieses Mobiltelefonanschlusses haben.
- c) Hat der Verfüger in der App ein biometrisches Erkennungsmerkmal als weiteres Identifikationsmerkmal aktiviert, ist vom Verfüger sicherzustellen, dass unbefugte Dritte keinen Zugriff auf das Identifizierungsmerkmal haben.
- d) Die persönlichen Zugangsdaten (Benutzername, Passwort, PIN) sowie die Geldtransferautorisierungsdaten (smsTAN, TAN) dürfen nur auf der überprüften Internet-Banking-Seite der Bank (Kathrein Mobile Banking oder ELBA), 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.
- e) 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.
- f) Eine Personal Firewall zum Schutz Ihres Computersystems soll aktiviert sein.
- g) Links aus E-Mails oder von anderen Internet-Seiten zum (vermeintlichen) Internet-Banking-Portal darf nicht gefolgt werden. Auch die Verwendung von Bookmarks (Favoriten, Lesezeichen) birgt Gefahrenpotenzial, da sie von Hackern manipuliert werden können.
- h) Kathrein versendet grundsätzlich keine E-Mails, in denen Kunden aufgefordert werden, vertrauliche Zugangs- und Transaktionsinformationen preiszugeben. Dazu zählen Benutzername, Passwort, Verfügernummer, PIN und TAN. Bei dieser Art von E-Mails handelt es sich immer um Betrugsversuche.
- i) Die bekannt gegebene Internet-Banking-Adresse 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 Schlosssymbols 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 von Kathrein.
- j) Alle eingegebenen Daten sind vor Freigabe auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Die Datenfreigabe darf nur erfolgen, wenn eine sichere Verbindung besteht.
- k) 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.
- l) Die vertraglichen Vereinbarungen zur Sicherheit sowie die Sicherheitshinweise der Bank unter anderem auf der entsprechenden Internetseite sind zu beachten.
- m) Sobald der Verdacht auf Betrug entsteht, dürfen keinerlei Daten preisgegeben werden. Verdachtsfälle sollten Kathrein umgehend gemeldet werden. Die Nummer von Kathrein und der SperrHotline für Electronic Banking sollten im Mobiltelefon gespeichert werden. Bei sicherheitsrelevanten Vorfällen sollten die Einstiegsdaten (Passwort) schnellstmöglich über eine sichere Verbindung geändert werden. Wenn der Verdacht besteht, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis von den Identifikationsmerkmalen haben könnte, hat der Verfüger unverzüglich die für eine Sperre notwendigen Schritte zu setzen.

- n) Bei Verlust oder Diebstahl eines mobilen Endgerätes mit aktiviertem biometrischen Erkennungsmerkmal hat der Verfüger die Deaktivierung oder eine Sperre seines Zugriffs bei der Bank zu veranlassen bzw. selbst vorzunehmen.
- o) Die PIN ist regelmäßig zu ändern, mindestens aber alle 2 Monate. Persönliche Zugriffs- und Autorisierungsdaten, wie die Login-Daten (Passwort, PIN) und Geldtransferautorisierungsdaten (smsTAN, TAN) dürfen nur auf der überprüften dem Kunden genannten Internet-Banking-Seite eingegeben werden. Niemals dürfen diese vertraulichen Daten in E-Mails, Formularen oder unbekanntem Internet-Banking-Systemen eingegeben werden.

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 Bank einen Zahlungsauslösedienst und für die Einholung von Informationen über das Girokonto einen Kontoinformationsdienst nutzen.

5.3 Telefon Banking

5.3.1 Beschreibung des Zahlungsinstrumentes

Telefon Banking ermöglicht nach Autorisierung die telefonische Erteilung von Zahlungsaufträgen und Wertpapieraufträgen an Kathrein über deren Kundenbetreuungsteams und die telefonische Abfrage von Kontoinformationen. Bei Inanspruchnahme des Telefon Banking hat der Kunde seinen Namen und allfällige sonstige Identifikationsmerkmale (Passwort) bekannt zu geben

5.3.2 Sorgfaltsverpflichtungen des Kunden

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

SPERRE VON ZAHLUNGSTRUMENTEN

5.4 Sperre durch Kathrein

Kathrein kann ein Zahlungsinstrument sperren, wenn

- i. objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstrumentes dies rechtfertigen;
- ii. der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstrumentes besteht; oder
- iii. wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen im Zusammenhang mit einer mit dem Zahlungsinstrument verbundenen 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 aus den vorstehend in (i) genannten Sicherheitsgründen kann sich zum Schutz vor missbräuchlicher Verwendung ausgespäter Kartendaten auch nur auf bestimmte Länder beziehen. In diesem Fall hat der Karteninhaber die Möglichkeit, die „GeoControl“-Sperre zu Gänze aufheben zu lassen, um die tatsächliche Verwendung der Debitkarte in diesen Ländern zu ermöglichen.

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

Kathrein 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 Unterrichtung kann jedoch unterbleiben, wenn sie österreichischen oder unionsrechtlichen Rechtsnormen oder

objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen oder eine gerichtliche oder behördliche Anordnung verletzen würde. Der Kunde hat bei der Nutzung eines Zahlungsinstrumentes die Bedingungen für dessen Ausgabe und Nutzung einzuhalten.

Sobald die Gründe für die Sperrung nicht mehr vorliegen, wird Kathrein die Sperrung des Zahlungsinstrumentes aufzuheben oder dieses durch ein neues Zahlungsinstrument zu ersetzen.

5.5 Sperre durch den Kunden

Den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstrumentes hat der Kunde unverzüglich, sobald er davon Kenntnis erlangt, Kathrein anzuzeigen. Das kann jederzeit telefonisch direkt bei Kathrein zu den Banköffnungszeiten erfolgen, die Nummer ist dem Punkt I zu entnehmen ist.

Anzugeben ist dabei die Nummer des Kontos, zu dem das Zahlungsinstrument ausgegeben wurde. Kann der Kunde nicht zusätzlich die Kartenfolgenummer der zu sperrenden Karte bzw. die zu sperrende Verfügernummer angeben, so werden alle zu seinem Konto ausgegebenen Karten bzw. alle zu seinem Konto vorgemerkten Verfügungen gesperrt.

Beim Electronic Banking hat der Kunde auch die Möglichkeit, seinen Zugang selbst zu sperren.

Für KathreinMobile Banking:

- mehr als fünf Passwort-Eingabe-Fehlversuche

Für ELBA:

- mehr als drei PIN-Eingabe-Fehlversuche
- mehr als drei TAN- Fehlversuche.

In der mobilen Version des Electronic Banking kann eine Deaktivierung eines biometrischen Erkennungsmerkmals vom Verfüger im Bereich „Einstellungen“ der App erfolgen. Bei Verlust oder Diebstahl des mobilen Endgerätes kann vom Verfüger die Deaktivierung des biometrischen Erkennungsmerkmals auch bei der Bank veranlasst werden.

Eine Änderung des Passwortes führt ebenso automatisch zu einer Deaktivierung des biometrischen Erkennungsmerkmals. Die Sperre der Teilnahme am Maestro SecureCode-Verfahren kann vom Kontoinhaber oder vom Karteninhaber unter Angabe der betroffenen Kartenummer auch durch Sperrauftrag im Electronic Banking erfolgen.

Eine Sperre der Debitkarte des Karteninhabers hat eine Sperre der Teilnahme am Maestro SecureCode-Verfahren zur Folge. Eine Sperre der Teilnahme am Maestro SecureCode-Verfahren bewirkt nicht die Sperre der Debitkarte.

6 Erteilung und Durchführung von Zahlungsaufträgen

6.1 Erteilung, Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen

Bei Erteilung eines Auftrages sind die für die jeweilige Auftragsart erforderlichen Daten anzugeben.

- a) 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 seiner 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 Wirtschaftsraumes (EWR) geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit den 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 zu bezeichnen:
 - mit Namen und Kontonummer des Empfängers und entweder Name, Bankleitzahl oder BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers oder
 - mit Namen und IBAN des Empfängers und dem BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers.

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

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

Zur Erteilung von Aufträgen sind möglichst die von Kathrein definierten Auftragsformulare (elektronisch oder schriftlich) zu verwenden. Ein Zahlungsauftrag gilt für Kathrein 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 Kathrein eingegangen ist oder
- im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft, bis zum Ende des Geschäftstages, der vor dem vereinbarten Ausführungsdatum liegt.

Wird der Zahlungsvorgang von einem Zahlungsdienstleister ausgelöst, ist ein Widerruf des Zahlungsauftrages nicht mehr möglich, nachdem der Kunde dem Zahlungsdienstleister die Zustimmung zur Auslösung erteilt hat. Lastschriftaufträge können bis spätestens einen Geschäftstag vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden. Zu den Erstattungsmöglichkeiten nach Kontobelastung siehe Punkt VII. Kathrein kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrages nur ablehnen, wenn

- dieser nicht alle im Girokontovertrag und den Bedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere wenn erforderliche Angaben fehlen oder wenn es an der notwendigen Deckung durch Kontoguthaben oder offene Kreditlinie mangelt); oder
- die Ausführung gegen gemeinschaftsrechtliche oder innerstaatliche Regelungen oder gegen eine richterliche oder behördliche Anordnung verstoßen würde; oder
- ein begründeter Verdacht besteht, dass die Ausführung eine strafbare Handlung darstellen würde.

6.2 Durchführung von Zahlungsaufträgen

Kathrein 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 Wirtschaftsraums (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 immer 4 Geschäftstage.

6.3 Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

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

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

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

6.4 Haftung der Kathrein für nicht erfolgte, fehlerhafte oder verspätete Ausführung von Zahlungsaufträgen

Kathrein 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 Empfängers.

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 Bank 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 wurden.

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

6.5 Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

- a) Informationen über zu Lasten des Kontos ausgeführte Zahlungsvorgänge:

Kathrein 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 – über dessen Verlangen einmal monatlich kostenlos auf die im Girokontovertrag vereinbarte Weise (zB. Electronic Banking, Papier) 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 Zahlungskonto des Kunden belastet wird oder in der Währung, die im Zahlungsauftrag verwendet wird;

- den Betrag der für den Zahlungsvorgang zu entrichtenden Entgelte und gegebenenfalls deren Aufschlüsselung oder die vom Zahler zu entrichtenden Zinsen;
- gegebenenfalls der dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegte Wechselkurs und
- das Wertstellungsdatum der Belastung oder das Datum des Einganges des Zahlungsauftrages.

Der Kunde kann mit Kathrein vereinbaren, dass diese Informationen ihm einmal monatlich gegen angemessenen Kostenersatz übermittelt werden.

b) Informationen über zu Gunsten des Kontos angeführte Zahlungsvorgänge:

Kathrein wird dem Kunden folgende Informationen über zu Gunsten seines Kontos ausgeführte Zahlungen (Gutschriften) sofern noch nicht anlässlich der jeweiligen Transaktion im Kontoauszug ausgewiesen – über dessen Verlangen einmal monatlich kostenlos auf die im Girokontovertrag vereinbarte Weise (zB. Electronic Banking, Papier) derart zugänglich machen, dass er diese unverändert aufbewahren oder reproduzieren kann:

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges und des Zahlers ermöglicht, sowie weitere mit dem Zahlungsvorgang übermittelte Angaben;
- den gegenständlichen Betrag in der Währung, in der der Betrag dem Zahlungskonto des Kunden gutgeschrieben wird;
- den Betrag der für den Zahlungsvorgang zu entrichtenden Entgelte und gegebenenfalls deren Aufschlüsselung oder die vom Zahler zu entrichtenden Zinsen;
- gegebenenfalls den dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegte Wechselkurs und
- das Wertstellungsdatum der Gutschrift.

Der Kunde kann mit Kathrein vereinbaren, dass diese Informationen ihm einmal monatlich gegen angemessenen Kostenersatz übermittelt werden.

c) Informationen über verrechnete Entgelte:

Die gemäß § 8 VZKG zu erstellende Entgeltaufstellung (erstmalig Entgeltaufstellung 2018) wird Kathrein jährlich sowie bei Beendigung des Rahmenvertrages dem Kunden in der Geschäftsstelle oder im Kathrein Mobile Banking bereithalten. Diese Vereinbarung kann vom Kunden jederzeit widerrufen und eine Zusendung an seine Zustelladresse verlangt werden.

7 Haftung und Erstattungspflicht in Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen

7.1 Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

7.1.1 Berichtigung der Kontobelastung

Die Bank wird dem Kunden den Betrag eines nicht autorisierten Zahlungsvorganges unverzüglich, auf jeden Fall aber spätestens bis zum Ende des folgenden Geschäftstages erstatten, nachdem sie von dem Zahlungsvorgang Kenntnis erhalten hat oder dieser ihr angezeigt wurde.

Die Erstattung erfolgt dadurch, dass das belastete Konto des Kunden 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 Bank der Finanzmarktaufsicht berechnigte Gründe für den Verdacht, dass ein betrügerisches Verhalten des Kunden vorliegt, schriftlich mitgeteilt, hat die Bank ihre Erstattungspflicht unverzüglich zu prüfen und zu erfüllen, wenn sich der Betrugsverdacht nicht bestätigt. Wurde die Überweisung über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, so trifft die Erstattungsverpflichtung das Kreditinstitut.

Der Kunde hat zur Erwirkung dieser Berichtigung das Kreditinstitut 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 das Kreditinstitut möglich.

7.1.2 Haftung des Kunden

Beruhend vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde der Kathrein 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 seine Haftung zur Gänze,

- a) wenn der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments für den Kunden vor einer Zahlung nicht bemerkbar war oder
- b) der Verlust durch Handlungen oder Unterlassungen eines Angestellten, eines Agenten, oder einer Zweigniederlassung des Kreditinstituts oder einer Stelle, an die das Kreditinstitut 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 das Kreditinstitut, das Zahlungsinstrument zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstruments veranlasst werden.

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

7.2 Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs

Der Kunde kann einer Kontobelastung widersprechen und von Kathrein innerhalb von 8 Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung des Kontos mit dem betreffenden Betrag die Erstattung des vollständigen, seinem Konto angelasteten Betrags verlangen:

- bei vom Kunden autorisierten Lastschriften, wenn der Kontoinhaber nicht mindestens 4 Wochen vor Abbuchung über die bevorstehende Lastschrift informiert wurde;
- bei vom Kunden erteilten Einzugsermächtigungen ohne Angabe von Gründen

8 Beschwerden

Kathrein ist bestrebt, ihren Kunden kompetente Lösungen und hervorragenden Service zu bieten. Die Zufriedenheit unserer Kunden hat für uns höchste Priorität. Feedback von Kunden gibt uns die Möglichkeit, deren Bedürfnisse besser zu verstehen und damit unsere Dienstleistungen und Produkte zu verbessern.

Informieren Sie uns daher bitte, falls wir Ihre Erwartungen nicht vollständig erfüllt haben oder Sie gar Anlass zur Beschwerde haben. Wir schätzen konstruktives Feedback sehr und nehmen sämtliche Kommentare oder Beschwerden ernst.

Kontaktieren Sie unsere Beschwerdestelle bitte per E-Mail, Telefon oder postalisch. Sie erhalten ehestmöglich unsere Antwort. Sollte die Bearbeitung Ihrer Nachricht etwas länger dauern, werden wir sie darüber und über den aktuellen Stand im Bearbeitungsprozess selbstverständlich informieren.

E-Mail: beschwerdemanagement@kathrein.at

Telefon: +43-1-534 51-0; (werktags 9:00 bis 16:00 Uhr MEZ)

Post: Kathrein Privatbank Aktiengesellschaft, Wipplingerstraße 25, A-1010 Wien,

Sollte sich die Beschwerde auf einen konkreten Geschäftsfall beziehen, so wird der Kunde ersucht, alle bekannten Daten des Geschäftsfalls mitzuteilen und allenfalls erforderliche Dokumente beizulegen, um eine rasche Klärung und Erledigung zu ermöglichen.

Nähere Informationen zum Beschwerdemanagement, wie der Abwicklungsprozess bei Beschwerden und mögliche Schlichtungsstellen finden sich auf den Websites der Kathrein unter Abwicklungsprozess (Bearbeitungszeitraum, Standpunkt des Rechtsträgers bezüglich der Beschwerde, allfällige alternative Streitbeilegungsstellen etc. finden sich auf unserer Website unter Rechtliches und Veröffentlichungen.

Link: <https://kathrein.at/private/rechtliches-und-veroeffentlichungen/beschwerdemanagement/>

ANHANG: CUT-OFF-ZEITEN KATHREIN PRIVATBANK AKTIENGESELLSCHAFT

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

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

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

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

SEPA-Zahlung: (Konten- und Zahlungswährung: EUR)

Empfängerland: Inland, EU-Staaten, sowie Island, Liechtenstein, Norwegen, Schweiz, Monaco, San Marino

Montag bis Freitag 14:30 Uhr

Nicht-SEPA Zahlung in EUR:

Montag bis Freitag 16:00 Uhr

Auslandszahlungsverkehr (nicht SEPA) ohne Konvertierung:

CHF, GBP, USD, CZK, HUF, NOK, PLN, RON, JPY, RUB, CAD, HKD, SEK und AUD

Montag bis Freitag 16:00 Uhr

Auslandszahlungsverkehr; Konvertierung in fremde Währung erforderlich

EUR, USD, CHF, GBP, JPY, RUB, CZK, HUF, NOK, PLN, RON, CAD, HKD, SEK und AUD

Montag bis Freitag 11:30 Uhr

Auslandszahlungsverkehr Konvertierung in andere fremde Währung als vorstehend angeführt erforderlich

Montag bis Freitag 10:30 Uhr

(Status per Jänner 2025, den aktuellen Status erfragen Sie bitte bei Ihrem Private Banker)