

ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZU
ZAHLUNGSDIENSTLEISTUNGEN
FÜR VERBRAUCHER



Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher

INHALT

- I. Girokontovertrag und Kosten
- II. Kommunikation mit der DolomitenBank
- III. Dienstleistungen der DolomitenBank im Zahlungsverkehr
- IV. Sorgfaltspflichten bei Zahlungsinstrumenten und Sperre von Zahlungsinstrumenten
- V. Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen
- VI. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen
- VII. Information des Kunden bei vermutetem oder tatsächlichem Betrug oder bei Sicherheitsrisiken
- VIII. Beschwerden

Vorwort

Liebe Geschäftspartnerin,

lieber Geschäftspartner!

Wir freuen uns, dass Sie sich entschlossen haben, bei uns Ihr Girokonto zu eröffnen.

Das Girokonto bildet die Drehscheibe sämtlicher Zahlungsdienstleistungen und ermöglicht Ihnen in weiterer Folge den Einsatz innovativer Instrumente wie Kreditkarten oder Internetbanking Anwendungen.

Die nachfolgend angeführten „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher“ detaillieren unsere Geschäftsbeziehung im Rahmen des Girokontovertrages und erläutern die damit verbundenen Rechte und Pflichten beider Vertragsparteien.

Wesentliche Bereiche:

- Girokontovertrag und Kosten
- Kommunikation mit der DolomitenBank
- Dienstleistungen der DolomitenBank im Zahlungsverkehr
- Sorgfaltspflichten bei Zahlungsinstrumenten und Sperre von Zahlungsinstrumenten
- Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen
- Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen
- Beschwerden

Wir haben uns bemüht, die komplexe Materie möglichst einfach darzustellen. Sollten sich darüber hinaus noch Fragen ergeben, wenden Sie sich bitte an Ihren Berater.

Ihr DolomitenBank Berater Team

Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher

Die vorliegende Informationsbroschüre richtet sich an Verbraucher gemäß Zahlungsdienstegesetz 2018 (ZaDiG 2018) im Zusammenhang mit den von der DolomitenBank angebotenen Zahlungsdienstleistungen. Vertragliche Vereinbarungen werden damit nicht ersetzt.

Anwendbare Rechtsvorschriften sind insbesondere das Zahlungsdienstegesetz 2018 (ZaDiG 2018), das Bankwesengesetz (BWG), das Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG) und das Genossenschaftsgesetz (GenG) in der jeweils geltenden Fassung (siehe www.ris.bka.gv.at).

Im Beiblatt befinden sich die Kontaktdaten der DolomitenBank, Angaben zu den Eingangszeitpunkten von Zahlungsaufträgen und Sperrnotrufnummern.

I. GIROKONTOVERTRAG UND KOSTEN

1. GIROKONTOVERTRAG, ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN, KARTENBEDINGUNGEN, BEDINGUNGEN FÜR INTERNETBANKING

Zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ erhält der Kunde vor der Eröffnung eines Girokontos einen Girokontovertrag, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie auf Wunsch die Kartenbedingungen und die Bedingungen für Internetbanking (alle nachstehend zusammengefasst als die „Bedingungen“), die er mit der DolomitenBank bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen zu vereinbaren hat. Die Bedingungen sind – sofern zwischen DolomitenBank und Kunden vereinbart – Teil des Girokontovertrages und bilden zusammen mit diesem und den Vereinbarungen, die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen geschlossen werden, die Grundlage für die von der DolomitenBank zu erbringenden Zahlungsdienstleistungen.

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Girokontovertrages die kostenlose Vorlage dieser „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ und der Bedingungen verlangen. Mangels anderer Vereinbarung erfolgt diese neuerliche Vorlage in Papierform.

2. ÄNDERUNGEN DES GIROKONTOVERTRAGES UND DER BEDINGUNGEN

Die DolomitenBank wird dem Kunden wesentliche Änderungen des Girokontovertrages, der Bedingungen oder den zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen getroffenen Vereinbarungen spätestens 2 Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung mitteilen. Der Kunde hat die Möglichkeit, der mitgeteilten Änderung innerhalb der genannten Frist von 2 Monaten zu widersprechen. Darauf und auf das Recht des Kunden, den Vertrag vor dem Inkrafttreten der wesentlichen Änderungen kostenlos fristlos zu

kündigen, wird die DolomitenBank den Kunden anlässlich der Änderungsmitteilung hinweisen.

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 ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kostenlos kündigen.

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

4. ENTGELTE UND KOSTEN

Aus dem Konditionenblatt, das dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ ausgehändigt wird und das auch Teil des Girokontovertrages wird, sind die für Kontoführung und Zahlungsdienstleistungen von der DolomitenBank in Rechnung gestellten Entgelte ersichtlich.

Entgeltänderungen sind nur mit Zustimmung des Kunden möglich. Dabei kann für Änderungen in begrenztem Umfang auch die in Pkt. 2 beschriebene Vorgangsweise gewählt werden.

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

5. ZINSEN

Die für Guthaben und Debetsalden des Girokontos vereinbarten Zinssätze sind dem Konditionenblatt zu entnehmen. Eine Änderung der Zinssätze ist nur mit Zustimmung des Kunden möglich. Dabei kann für Änderungen in begrenztem Umfang auch die in Pkt 2. beschriebene Vorgangsweise gewählt werden.

6. FREMDWÄHRUNGSTRANSAKTIONEN

Ist es im Rahmen einer von der DolomitenBank zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die DolomitenBank anhand des im Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktkonformen Devisenkurses, den die DolomitenBank ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt. Die mit Fremdwährungstransaktionen anfallenden weiteren Entgelte der DolomitenBank sind dem Konditionenblatt zu entnehmen.

II. KOMMUNIKATION MIT DER DOLOMITENBANK

1. KOMMUNIKATIONSMÖGLICHKEITEN

Allgemein stehen dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der Geschäftsstellen bzw. nach vorheriger Vereinbarung auch außerhalb dieser Öffnungszeiten die im Beiblatt unter „Bankdaten“ genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit der DolomitenBank offen. Die Kommunikation erfolgt grundsätzlich auf Deutsch, außer es werden abweichende Vereinbarungen getroffen.

2. RECHTSVERBINDLICHE ERKLÄRUNGEN UND MITTEILUNGEN

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der DolomitenBank und ihren Kunden werden – soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde – schriftlich (insbesondere auch über die Kontoauszüge) abgewickelt. Für die Autorisierung von Zahlungsaufträgen sowie für Anzeigen und Informationen im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen wird die für die jeweilige Zahlungsdienstleistung vereinbarte Form der Kommunikation verwendet. Dafür kommt neben der schriftlichen Kommunikation insbesondere Internetbanking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (z.B. TAN, mobile TAN, elektronische Signatur) in Betracht.

III. DIENSTLEISTUNGEN DER DOLOMITENBANK IM ZAHLUNGSVERKEHR

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet die DolomitenBank folgende Dienstleistungen an:

1. 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 und regelmäßig saldiert.

2. ÜBERWEISUNGSGESCHÄFT (AUCH IN FORM VON DAUERAUFTRÄGEN)

Die SEPA-Überweisung ist das einheitliche europäische Zahlungsverkehrsprodukt für Inlands- sowie grenzüberschreitende Euro-Überweisungen im gesamten SEPA-Raum (Single Euro Payments Area).

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.

Bei Überweisungsaufträgen zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb Österreichs und anderer Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen International Bank Account Number (= IBAN) zu bezeichnen.

Bei Überweisungsaufträgen zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister außerhalb des EWR geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen Namen zu bezeichnen. Zusätzlich ist die Kontonummer des Empfängers und entweder Name, Bankleitzahl oder BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers oder der IBAN des Empfängers und BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers anzugeben.

Diese Angaben zu IBAN und BIC bzw. Kontonummer und Name/Bankleitzahl/BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers stellen den "Kundenidentifikator" des Empfängers dar, an Hand dessen der Überweisungsauftrag ausgeführt wird. Darüber hinausgehende Angaben zum Empfänger wie insbesondere der Name des Empfängers sind nicht Teil dieses Kundenidentifikators, dienen bloß zu Dokumentationszwecken und bleiben bei der Ausführung der Überweisung unbeachtet. Ein im Überweisungsauftrag angegebener Verwendungszweck ist für die DolomitenBank in jedem Fall unbeachtlich.

Überweisungsaufträge können vom Kunden schriftlich (SEPA-Zahlungsanweisung) oder im Internetbanking durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (Verfügernummer, Verfügername, PIN (=Persönliche Identifizierungsnummer) und TAN bzw. mobile TAN, digitale Signatur) erteilt werden. Der Kunde kann den Auftrag auch auf einer für diesen Zweck vom Kreditinstitut allenfalls bereitgehaltenen Vorrichtung zur elektronischen Erfassung der Unterschrift erteilen. Die DolomitenBank ist jedoch auch berechtigt, mittels Telekommunikation (insbesondere telefonisch, mittels Telefax oder Datenfernübertragung) erteilte Überweisungsaufträge durchzuführen. Zur Durchführung solcher Aufträge ist die DolomitenBank nur dann verpflichtet, wenn dies der Kunde mit der DolomitenBank schriftlich vereinbart hat.

Die DolomitenBank ist nur dann zur Durchführung eines Überweisungsauftrages verpflichtet, wenn dafür auf dem Konto des Kunden vollständige Deckung (Guthaben, eingeräumter Rahmen) vorhanden ist.

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.

3. AUSFÜHRUNG VON ZAHLUNGSVORGÄNGEN – SEPA-DIRECT DEBIT

SEPA Direct Debit (= SDD) ist das europäische Lastschriftverfahren. Es ersetzt die früheren nationalen Verfahren (Lastschrift-, Einzugsermächtigungsverfahren).

SDD-Aufträge dienen dem Einzug wiederholt anfallender Geldforderungen auch unterschiedlicher Betragshöhe durch den Zahlungsempfänger über ein Konto des Zahlungspflichtigen.

Der Zahlungspflichtige erteilt seiner Bank automatisch den Auftrag, Einzüge im Auftrag des Zahlungsempfängers durchzuführen, sobald diese Einzüge vom Zahlungsempfänger zur Durchführung eingereicht werden. Die Zustimmung für Einzüge eines bestimmten Dritten kann auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides begrenzt werden. Auch kann der Kunde das Kreditinstitut beauftragen, sämtliche Lastschriften auf sein Konto oder sämtliche von einem oder mehreren genannten Zahlungsempfängern veranlasste Lastschriften zu blockieren bzw. lediglich durch einen oder mehrere genannte Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften zu autorisieren.

Der Zahlungsempfänger (Creditor) muss vom Zahlungspflichtigen (Debtor) einen Auftrag (Mandat) einholen und dafür eine eindeutige Mandatsreferenz vergeben. Das Mandat ist die schriftliche Autorisierungsvereinbarung zwischen dem Zahlungspflichtigen und dem Zahlungsempfänger. Für die Nutzung dieses Verfahrens benötigt der Zahlungsempfänger eine eigene Registrierungsnummer (Creditor-Identifikationsnummer).

Bei strittigen Einzügen kann der Zahlungspflichtige innerhalb einer Frist von 8 Wochen (56 Kalendertagen) ab Einzugsdatum ohne Angabe von Gründen Einspruch einlegen.

4. AUSFÜHRUNG VON ZAHLUNGSVORGÄNGEN MITTELS EINER ZAHLUNGSKARTE ODER EINES ÄHNLICHEN INSTRUMENTES

a) DolomitenBank Debitkarte („Bankomatkarte“)

Mittels einer DolomitenBank Debitkarte („Bankomatkarte“) ist es dem Kunden möglich, nach Eingabe des persönlichen Codes – auch PIN genannt – das Maestro-Service zu nutzen. Das Maestro-Service ist ein weltweit verbreitetes Bargeldbezugssystem und bargeldloses Zahlungssystem, welches mittels Verwendung der DolomitenBank Debitkarte („Bankomatkarte“) Bargeldbezüge und/oder bargeldlose Zahlungen an gekennzeichneten Akzeptanzstellen ermöglicht.

Der Karteninhaber ist insbesondere berechtigt,

- an Geldausgabeautomaten im In- und Ausland, mit der Bezugskarte und dem persönlichen Code Bargeld bis zu dem vereinbarten Limit zu beziehen,
- an Kassen, die mit dem auf der Bezugskarte angeführten Symbol gekennzeichnet sind ("POS-Kassen"), mit der Bezugskarte und dem persönlichen Code Lieferungen und Leistungen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen im In- und Ausland bis zu dem vereinbarten Limit bargeldlos zu bezahlen. Im Ausland kann an Stelle der Eingabe des persönlichen Codes die Unterschriftsleistung erforderlich sein,
- die Elektronische Geldbörse zu laden und Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen im Inland, an Kassen und Automaten, die mit dem Quick-Symbol gekennzeichnet sind, bargeldlos zu bezahlen,
- an gekennzeichneten Akzeptanzstellen mit Bezugskarten mit dem Symbol „PayPass“ kontaktlos und bargeldlos zu zahlen.

b) Kreditkarten

Mittels einer Kreditkarte ist der Karteninhaber berechtigt, nach Eingabe des persönlichen Codes – auch PIN genannt – oder gegen Abgabe seiner Unterschrift innerhalb des vereinbarten Einkaufsrahmens

- bei den angeschlossenen Vertragsunternehmen durch Vorlage der Karte ohne Barzahlung Waren und Dienstleistungen zu beziehen,
- bei den angeschlossenen Vertragsunternehmen ohne Vorlage der Karte und ohne Barzahlung deren Leistungen im Rahmen des Fernabsatzes über schriftliche oder telefonische Bestellungen zu beziehen, falls dies das jeweilige Vertragsunternehmen ermöglicht. Dies gilt auch für den Abschluss von Rechtsgeschäften im Internet oder unter Zuhilfenahme eines mobilen Endgerätes,
- bei den dazu ermächtigten Banken Bargeld im vereinbarten Ausmaß zu beheben,
- bei speziell zur Abhebung mit der Karte gekennzeichneten Geldausgabeautomaten im In- und Ausland, mit der Bezugskarte und dem persönlichen Code Bargeld bis zu dem vereinbarten Limit zu beziehen.

Zahlungsvorgänge mittels Kreditkarten werden in einer monatlichen Sammelrechnung mit verlängertem Zahlungsziel abgerechnet und dem vereinbarten Konto angelastet.

5. INTERNETBANKING

Mittels Internetbanking Produkten ist es dem Kunden möglich,

- rechtsgeschäftliche Erklärungen durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (Verfügernummer, Verfügurname, PIN und TAN bzw. mobile TAN, digitale Signatur) abzugeben,
- Überweisungen von Zahlungskonten, bei denen der Kunde Kontoinhaber oder Zeichnungsberechtigter ist, durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale zu beauftragen,
- Kontoabfragen zu tätigen bzw. Kontoauszüge zu erstellen.

6. SPAR & BAR-KONTO

Das Spar & Bar-Konto dient nicht dem allgemeinen Zahlungsverkehr, sondern der Anlage und ist daher auch als Ergänzung zum Sparbuch zu sehen. Der Kunde kann – soweit zu diesem Konto eine Karte ausgegeben ist – mit der zugehörigen Karte jederzeit bei allen in- und ausländischen Bankomaten sowie bei Geldausgabeautomaten der DolomitenBank über sein Guthaben verfügen. Verfügungen über das Guthaben können nur durch einen Eigenübertrag oder Übertragung auf ein inländisches Referenzkonto des Kunden erfolgen. Sonstige Zahlungsverkehrsfunktionalitäten sind ausgeschlossen.

7. DOLOMITENBANK ONLINE-SPAREN

Für volljährige inländische Kunden (Deviseninländer), die eine DolomitenBank Internetbanking-Vereinbarung abgeschlossen haben, besteht auch die Möglichkeit, im Internetbanking selbst ein solches Online-Sparkonto zu eröffnen. Das Ansparen kann nur unbar durch Überweisung oder Dauerauftrag erfolgen. Zugunsten eines Online-Sparkontos kann kein Einziehungsauftrag erteilt werden. Verfügungen über das Guthaben können nur durch einen Eigenübertrag oder Übertragung auf ein inländisches Referenzkonto des Kunden erfolgen.

Diese Dienstleistung steht im DolomitenBank Office Banking nicht zur Verfügung.

8. TELEFONVEREINBARUNG GIROKONTO

Bei Abschluss einer Telefonvereinbarung zum Girokonto kann der Kunde die vertraglich festgelegten Bankdienstleistungen telefonisch beauftragen.

IV. SORGFALTSPFLICHTEN BEI ZAHLUNGSINSTRUMENTEN UND SPERRE VON ZAHLUNGSINSTRUMENTEN

1. SORGFALTSPFLICHTEN DES KUNDEN BEI ZAHLUNGSINSTRUMENTEN

Der Kunde hat bei der Nutzung und nach Erhalt eines Zahlungsinstrumentes alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die personalisierten Sicherheitsmerkmale (insbesondere persönlicher Code = PIN, TAN, mobile TAN, digitale Signatur usw.) und das Zahlungsinstrument (z.B. DolomitenBank Debitkarte („Bankomatkarte“)) vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

Der Kunde ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, das Zahlungsinstrument sorgfältig zu verwahren. Eine Weitergabe des Zahlungsinstrumentes an dritte Personen ist nicht zulässig. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale sind geheim zu halten. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale dürfen niemandem, insbesondere auch nicht Mitarbeitern der DolomitenBank, anderen Kontoinhabern oder anderen Karteninhabern bekannt gegeben werden. Bei der Verwendung der personalisierten Sicherheitsmerkmale ist darauf zu achten, dass diese nicht von Dritten ausgespäht werden.

Detaillierte Sicherheitshinweise zur Nutzung des Internetbanking sind auf der Homepage der DolomitenBank bzw. auf www.dolomitenbank.at ersichtlich. Im Falle vermuteten oder tatsächlichen Betrugs oder bei Sicherheitsrisiken erfolgt eine Benachrichtigung des Kunden telefonisch. Ist eine telefonische Benachrichtigung nicht möglich, erfolgt die Verständigung schriftlich an die vom Kunden zuletzt bekanntgegebene Adresse.

2. SPERRE VON ZAHLUNGSINSTRUMENTEN

a) Sperre durch die DolomitenBank

Die DolomitenBank kann ein Zahlungsinstrument sperren oder die vereinbarten Limite herabsetzen, wenn

- objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstrumentes dies rechtfertigen,
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstrumentes besteht, oder
- der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen im Zusammenhang mit einer mit dem Zahlungsinstrument verbundenen Kreditlinie (Überschreitung des Überziehungsrahmens oder eingeräumte Kontoüberziehung) nicht nachgekommen ist und

- entweder die Erfüllung dieser Zahlungsverpflichtungen aufgrund einer Verschlechterung oder Gefährdung der Vermögensanlage des Kunden oder eines Mitverpflichteten gefährdet ist oder
- beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit eingetreten ist oder dies unmittelbar bedroht.

Die DolomitenBank wird den Kunden möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre davon unterrichten. Diese Information kann jedoch unterbleiben, wenn sie objektiven Sicherheitserwägungen bzw. österreichischen oder unionsrechtlichen Rechtsnormen zuwiderläuft oder eine gerichtliche oder behördliche Anordnung verletzen würde.

Dieselbe Vorgehensweise gilt, wenn die DolomitenBank einem Kontoinformationsdienstleister oder Zahlungsauslösedienstleister des Kunden den Zugang zum Konto verweigert.

Der Kunde hat bei der Nutzung eines Zahlungsinstrumentes die Bedingungen für dessen Ausgabe und Nutzung einzuhalten.

b) 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, unter der im Beiblatt genannten Sperrnotrufnummer anzuzeigen, während der jeweiligen Öffnungszeiten ist diese Anzeige auch bei der DolomitenBank möglich.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit der Sperre von TANs direkt im Internet Banking oder durch bewusste, mehrmalige Falscheingabe der Zugangsdaten.

V. AUTORISIERUNG UND DURCHFÜHRUNG VON ZAHLUNGSaufTRÄGEN

Bei Erteilung eines Auftrages sind die für die jeweilige Auftragsart erforderlichen Daten anzugeben. Diese sind Voraussetzung für die automatisierte Verarbeitung von Aufträgen.

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

Zahlungsaufträge, die nahe am Ende des Geschäftstages (die Öffnungszeiten der jeweiligen Filiale finden Sie auf www.dolomitenbank.at oder im Aushang der jeweiligen Filiale) an einem Tag der kein Geschäftstag ist, bei der DolomitenBank einlangen, werden so behandelt, als seien sie am folgenden Geschäftstag eingegangen.

1. AUTORISIERUNG, WIDERRUF UND ABLEHNUNG VON ZAHLUNGSaufTRÄGEN

Ein Zahlungsauftrag gilt für die DolomitenBank nur dann als autorisiert, wenn der Kunde der Ausführung des jeweiligen Zahlungsvorgangs in der mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Form und unter Verwendung eines dafür mit ihm vereinbarten Zahlungsinstrumentes zugestimmt hat. Gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen. Die Zustimmung kann auch über den Zahlungsempfänger oder einen Zahlungsauslösedienstleister erteilt werden.

Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden, bis

- der Zahlungsauftrag des Kunden bei der DolomitenBank eingelangt ist oder
- im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft, vor dem Ende des Geschäftstages (Ende der Schalteröffnungszeiten), der vor dem vereinbarten Ausführungsdatum liegt.

Wurde ein Zahlungsvorgang vom oder über den Zahlungsempfänger ausgelöst, kann der Kunde einen Zahlungsauftrag nicht mehr widerrufen, nachdem der Kunde seine Zustimmung zur Ausführung des Zahlungsauftrags an den Zahlungsempfänger übermittelt hat. Wurde der Zahlungsvorgang von einem Zahlungsauslösedienst ausgelöst, ist ein Widerruf des Zahlungsauftrags unzulässig, nachdem der Kunde die Zustimmung zur Auslösung erteilt hat. Ungeachtet dessen kann der Kunde jedoch im Falle einer Lastschrift bis zum Ende des Geschäftstages vor dem vereinbarten Belastungstag den Zahlungsauftrag widerrufen.

SEPA Direct Debit-Aufträge können vom Kunden (Zahler) spätestens zum Ende des Geschäftstages vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden.

Die DolomitenBank kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrages nur ablehnen, wenn

- dieser nicht alle im Girokontovertrag und den Bedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere, wenn die erforderlichen Angaben fehlen oder es an der notwendigen Deckung 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/DAUER VON ZAHLUNGSaufTRÄGEN

Bei Zahlungsvorgängen in Euro stellt die DolomitenBank sicher, dass der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorganges ist, spätestens einen Geschäftstag nach Einlangen des Zahlungsauftrags beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) einlangt.

Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge wird diese Frist um einen weiteren Geschäftstag verlängert.

Für Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes, die nicht auf Euro sondern auf eine andere Währung eines EWR-Vertragsstaates lauten, beträgt die Ausführungsfrist maximal 4 Geschäftstage.

Bei Zahlungsaufträgen zugunsten von Empfängerkonten, die bei Instituten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes geführt werden oder bei Zahlungsaufträgen in anderen Währungen als Euro oder einer Währung eines EWR-Vertragsstaates, ist die DolomitenBank verpflichtet, für die raschest mögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrages Sorge zu tragen.

3. HAFTUNG DER DOLOMITENBANK FÜR NICHT ERFOLGTE, FEHLERHAFTE ODER VERSPÄTETE AUSFÜHRUNG VON ZAHLUNGSaufTRÄGEN

Die DolomitenBank haftet ihrem Kunden bei Zahlungsaufträgen in Euro oder der Währung eines EWR-Vertragsstaates zugunsten eines im Europäischen Wirtschaftsraum geführten Empfängerkontos für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang des Betrages beim Zahlungsdienstleister des Empfängers. Bei Zahlungsaufträgen zugunsten von Empfängerkonten, die bei Instituten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes geführt werden oder bei Zahlungsaufträgen, die nicht in Euro oder der Währung eines EWR-Vertragsstaates durchgeführt werden, ist die DolomitenBank verpflichtet, für die raschest mögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrages Sorge zu tragen und hierfür – sofern vom Kunden nicht vorgegeben – geeignete weitere Zahlungsdienstleister einzuschalten.

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

Wird ein Zahlungsauftrag vom Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelöst, haftet dessen Zahlungsdienstleister gegenüber dem Zahlungsempfänger

- für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrages an den Zahlungsdienstleister des Zahlers, und

- für die Bearbeitung des Zahlungsvorganges entsprechend seinen Pflichten betreffend Wertstellung und Verfügbarkeit.

4. INFORMATION ZU EINZELNEN ZAHLUNGSVORGÄNGEN

Die DolomitenBank wird dem Kunden unmittelbar nach Durchführung einer Zahlungstransaktion nachfolgende Informationen in der mit dem Kunden vereinbarten Form zur Verfügung stellen:

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger,
- den 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 den dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegten Wechselkurs und
- das Wertstellungsdatum der Belastung bei Zahlungsausgängen oder das Wertstellungsdatum der Gutschrift bei Zahlungseingängen.

Des Weiteren wird die DolomitenBank auf dem gleichen Weg eine Aufstellung der in der Abschlussperiode für die Abwicklung von Zahlungstransaktionen anfallenden Entgelte oder die vom Kunden zu entrichtenden Zinsen dem Kunden auf Anfrage einmal monatlich zur Verfügung stellen.

Darüber hinaus kann der Kunde vom Kreditinstitut verlangen, dass diese Informationen einmal monatlich gegen angemessenen Kostenersatz übermittelt werden.

VI. HAFTUNG UND ERSTATTUNGSPFLICHT IM ZUSAMMENHANG MIT ZAHLUNGSaufTRÄGEN

1. VOM KUNDEN NICHT AUTORISIERTE ZAHLUNGSVORGÄNGE

a) Berichtigung der Kontobelastung

Wurde ein Zahlungsauftrag zu Lasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt oder fehlerhaft ausgelöst oder ausgeführt, so wird die DolomitenBank unverzüglich, auf jeden Fall spätestens bis zum Ende des folgenden Geschäftstags, das belastete Konto des Kunden wieder auf den Stand bringen, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte, d.h. insbesondere

die Belastung des Kontos mit dem Betrag des Zahlungsvorganges mit Wertstellung der Belastung rückgängig machen. Der Kunde hat zwecks Richtigstellung die DolomitenBank unverzüglich zu informieren, sobald er einen von ihm nicht autorisierten Zahlungsvorgang festgestellt hat. Wurde der Zahlungsvorgang über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, so ist ebenso die DolomitenBank zu informieren. Das Recht des Kunden auf Berichtigung endet spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung (§65 Abs 1 Zahlungsdienstegesetz). Andere Ansprüche des Kunden außerhalb des Zahlungsdienstegesetzes auf Berichtigung werden hierdurch nicht ausgeschlossen.

Die DolomitenBank muss keine Erstattung vornehmen, wenn berechtigte Gründe einen Betrugsverdacht stützen. In diesem Fall wird die DolomitenBank der österreichischen Finanzmarktaufsicht unverzüglich eine schriftliche Meldung über den Betrugsverdacht erstatten.

Wurde der Zahlungsvorgang über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, so wird die DolomitenBank unverzüglich den Betrag des nicht autorisierten Zahlungsvorgangs erstatten und das belastete Konto des Kunden wieder auf den Stand bringen, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte.

b) Haftung des Kunden

Beruhend vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der Nutzung eines verlorenen oder gestohlenen Zahlungsinstrumentes oder auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstrumentes, so ist der Kunde der DolomitenBank zum Ersatz des gesamten ihr daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Eintritt des Schadens

- in betrügerischer Absicht ermöglicht oder
- 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. Der Kunde haftet nicht, wenn der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstrumentes für den Kunden vor einer Zahlung nicht bemerkbar war oder der Verlust durch Handlungen oder Unterlassungen eines Angestellten oder eines Agenten, einer Zweigstelle der DolomitenBank oder einer Stelle, an die Tätigkeiten ausgelagert werden, verursacht wurden. Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen bei betrügerischer Absicht) für

Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die DolomitenBank, das Zahlungsinstrument zu sperren, mittels dieses Zahlungsinstrumentes veranlasst werden.

2. RÜCKBUCHUNG EINES AUTORISIERTEN, DURCH DEN ZAHLUNGSEMPFÄNGER AUSGELÖSTEN ZAHLUNGSVORGANGES

Zur Vorgangsweise bei diesen Kontobelastungen siehe Pkt III.3.

VII. INFORMATION DES KUNDEN BEI VERMUTETEM ODER TATSÄCHLICHEM BETRUG ODER BEI SICHERHEITSRISIKEN

Die DolomitenBank wird den Kunden bei vermutetem oder tatsächlichem Betrug oder bei Sicherheitsrisiken informieren.

VIII. BESCHWERDEN

Die DolomitenBank 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 DolomitenBank dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Zu diesem Zweck haben Kunden die Möglichkeit, sich entweder an ihren Kundenbetreuer oder – wenn auf diesem Weg keine zufrieden stellende Erledigung erreicht werden kann – an die Beschwerdestelle der DolomitenBank zu wenden.

Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, wenden.
E-Mail: office@bankenschlichtung.at, www.bankenschlichtung.at

Der Kunde hat auch die Möglichkeit, sich mit seiner Beschwerde an die Österreichische Finanzmarktaufsicht (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, zu wenden.

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 DolomitenBank ist im Beiblatt ersichtlich.

INFORMATIONEN ZU IHRER DOLOMITENBANK

1. BANKDATEN

DolomitenBank Osttirol-Westkärnten eG
Südtiroler Platz 9, 9900 Lienz
Tel. Nr.: +43 (0) 4852/6665-0
E-Mail: info@dolomitenbank.at
SWIFT/BIC: OVLIAT21XXX
Bankleitzahl: 40730

Öffnungszeiten:

Lienz: MO – FR von 08:00 – 12:15 und von 14:00 – 16:00 h
Matrei: MO – FR von 08:00 – 12:00 und von 14:00 – 16:30 h
Heinfels: MO – FR von 08:00 – 12:30 und von 14:30 – 16:30 h
Kötschach: MO – FR von 08:00 – 12:00 bzw. MO, DI, DO 14:00 – 16:30 h
und FR 14:00 – 17:00 h
Hermagor: MO – FR von 07:45 – 12:15 bzw. MO, DI, DO, FR 14:00 – 16:15 h
Gundersheim: MO – FR von 09:00 – 12:00 und FR 14:00 – 17:00 h
Gmünd: MO – DO von 07:45 – 12:00 und von 14:00 – 16:30 h
und FR von 07:45 – 12:00 und von 14:00 – 17:00 h

Sperrnotruf für Debitkarten („Bankomatkarten“):
Inland: 0800-2048800, Ausland: 0043-1-2048800

Firmensitz und FB-Nummer: 9900 Lienz, FN 41420m
Firmenbuchgericht: Innsbruck
UID: ATU31787206
DVR: 0026271

Konzession:

Der DolomitenBank Osttirol-Westkärnten eG wurde von der österreichischen Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, eine Konzession gem.§ 1 (1) Bankwesengesetz zur Erbringung von Bankdienstleistungen erteilt, die die DolomitenBank auch zu Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden berechtigt.

Zuständige Aufsichtsbehörde:

Finanzmarktaufsicht (Bereich Bankenaufsicht)
Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien
www.fma.gv.at

Kammer/Berufsverband:

Wirtschaftskammer Österreich, Bundessparte Bank und Versicherung
Wiedner Hauptstraße 63, 1040 Wien
www.wko.at

2. KOMMUNIKATION MIT DER DOLOMITENBANK

Die DolomitenBank Osttirol-Westkärnten eG bedient sich beim Abschluss von Verträgen und im Verkehr mit ihren Kunden im Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen der deutschen Sprache.

3. EINGANGSZEITPUNKT VON ZAHLUNGSaufTRÄGEN

Wenn ein Zahlungsauftrag in der Zentrale Lienz, Hauptgeschäftsstelle Kötschach, Hauptgeschäftsstelle Gmünd und Geschäftsstelle Hermagor an einem Geschäftstag bis zum aus der nachstehenden Aufstellung ersichtlichen Zeitpunkt einlangt, gilt der Auftrag noch am selben Tag als eingegangen.

Langt ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder nach den genannten Uhrzeiten ein, so gilt dieser erst am nächsten Geschäftstag als eingegangen.

In den Geschäftsstellen Michaelsplatz, Matri, Heinfels und Gundersheim gilt der Auftrag immer am nächsten Geschäftstag als eingegangen.

Weg der Auftragserteilung	Spätester Eingangszeitpunkt
beleghafte Auftragserteilung Zahlungen Inland, Europäischer Wirtschaftsraum, Monaco und Schweiz + GB	15:00 Uhr
elektronische* Auftragserteilung Zahlungen Inland, Europäischer Wirtschaftsraum, Monaco und Schweiz + GB	16:00 Uhr
sonstiger Auslands- Zahlungsverkehr beleghafte und elektronische* Auftragserteilung mit Konvertierung in fremde Währung	10:00 Uhr
sonstiger Auslands- Zahlungsverkehr beleghafte und elektronische* Auftragserteilung, keine Konvertierung erforderlich	12:00 Uhr

*Zu beachten ist, dass bei Offline-Systemen längere Übertragungszeiten notwendig sein können. Nähere Details dazu sind beim Kundenberater erhältlich.

Geschäftstage der DolomitenBank Osttirol-Westkärnten eG sind Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage und der 24. Dezember.

