

## **ALLGEMEINE INFORMATIONEN DER BAWAG P.S.K. ZU ZAHLUNGSDIENSTLEISTUNGEN FÜR VERBRAUCHER**

---

Im Folgenden finden Kunden der BAWAG P.S.K., welche nach § 1 Abs. 1 Z 2 Konsumentenschutzgesetz Verbraucher sind, Informationen über von der BAWAG P.S.K. angebotene Zahlungsdienstleistungen, welche aber die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen nicht ersetzen.

### **1. BAWAG P.S.K. Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse Aktiengesellschaft, kurz BAWAG P.S.K.**

#### **1.1 Bankdaten**

BAWAG P.S.K. Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse Aktiengesellschaft  
Georg-Coch-Platz 2, 1018 Wien  
Internet: <http://www.bawagpsk.com>  
E-Mail: [bawagpsk@bawagpsk.com](mailto:bawagpsk@bawagpsk.com), [info@bawagpsk.com](mailto:info@bawagpsk.com)  
Telefonnummer: +43 (0) 5 99 05-0, Fax: +43 (0) 5 99 05-22840

- ▶ UID-Nummer: AT U 51286308,
- ▶ DVR-Nummer: 1075217
- ▶ Allgemeiner Gerichtsstand: Handelsgericht Wien
- ▶ Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien
- ▶ Firmenbuchnummer: 205340x
- ▶ Zuständige Aufsichtsbehörde: Finanzmarktaufsicht Wien
- ▶ Kammer/Berufsverband: Wirtschaftskammer Österreich, Bundessparte Bank und Versicherung, Wiedner Hauptstraße 63, 1040 Wien

#### **1.2 BAWAG Vertriebschiene der BAWAG P.S.K.**

BIC (SWIFT-Code): BAWAATWW, Bankleitzahl: 14000  
Internet: <http://www.bawag.com>, E-Mail: [info@bawag.com](mailto:info@bawag.com)

#### **1.3 PSK BANK Vertriebschiene der BAWAG P.S.K.**

BIC (SWIFT-Code): OPSKATWW, Bankleitzahl: 60000  
Internet: <http://www.pskbank.at>, E-Mail: [info@pskbank.at](mailto:info@pskbank.at)

#### **1.4 SPARDA Bank Vertriebschiene der BAWAG P.S.K.**

BIC (SWIFT-Code): SPADATW1, Bankleitzahl: 14900  
Internet: <http://www.spardawien.at>, E-Mail: [spardawien@spardawien.at](mailto:spardawien@spardawien.at)

#### **1.5 Konzession**

Die österreichische Finanzmarktaufsicht (FMA), Praterstraße 23, 1020 Wien hat der BAWAG P.S.K. eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen erteilt, welche BAWAG P.S.K. berechtigt, Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden zu erbringen.

### **2. Girokontovertrag und Kosten**

#### **2.1 Girokontovertrag, Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), Bezugskartenbedingungen, Bedingungen für die Teilnahme am BAWAG e-Banking per Internet, WAP, SMS, MS Money und Telefon, für die Teilnahme am SPARDA e-Banking per Internet, WAP, SMS und MS Money bzw. für die Teilnahme am Sofa-Banking per Internet, WAP, SMS und Telefon**

Vor Eröffnung eines Girokontos erhält der Kunde die gegenständliche ZahlungsDiensteBroschüre und den Girokontovertrag sowie folgende Bedingungen in der jeweils gültigen Fassung, deren Geltung der Kunde bei Interesse an den jeweiligen Zahlungsdienstleistungen der BAWAG P.S.K. mit dieser zu vereinbaren hat:

- ▶ Allgemeine Geschäftsbedingungen der BAWAG P.S.K.
- ▶ Kundenrichtlinien für das Maestro-Service und für das Quick-Service

- ▶ Kreditkartenbedingungen
- ▶ Bedingungen für die Teilnahme am BAWAG e-Banking per Internet, WAP, SMS, MS Money und Telefon, für die Teilnahme am SPARDA e-Banking per Internet, WAP, SMS und MS Money bzw. für die Teilnahme am Sofa-Banking per Internet, WAP, SMS und Telefon

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Girokontovertrages die neuerliche kostenlose Vorlage der ZahlungsDiensteBroschüre sowie der oben angeführten (zusammenfassend kurz genannten) „Bedingungen“ in Papierform oder, soweit mit ihm vereinbart, auf einem anderen dauerhaften Datenträger verlangen.

## **2.2 Änderungen des Girokontovertrages und der Allgemeinen Bedingungen**

Die BAWAG P.S.K. teilt dem Kunden Änderungen des Girokontovertrages, der oben angeführten Bedingungen oder der zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen getroffenen Vereinbarungen, der Entgelte und Zinsen spätestens zwei Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung mit. Der Kunde hat die Möglichkeit, den mitgeteilten Änderungen innerhalb der genannten Frist von zwei Monaten schriftlich zu widersprechen. Darauf sowie auf das Recht des Kunden, den Vertrag vor Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen, wird BAWAG P.S.K. den Kunden anlässlich der Änderungsmitteilung hinweisen. Die vereinbarte Anpassung der Entgelte auf Grund einer Änderung des Verbraucherpreisindex unterliegt nicht dieser Vorgehensweise.

## **2.3 Laufzeit und Kündigung**

Der Girovertrag und die zu den einzelnen Zahlungsdienstleistungen abgeschlossenen Vereinbarungen werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Sie können vom Kunden jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat taggleich kostenlos gekündigt werden. Die BAWAG P.S.K. kann den Girokontovertrag und die zu den einzelnen Zahlungsdienstleistungen abgeschlossenen Vereinbarungen ohne Vorliegen eines wichtigen Grundes jederzeit unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten kündigen.

## **2.4 Entgelte und Kosten**

Die von der BAWAG P.S.K. dem Kunden für Kontoführung und für vom Girokontovertrag erfasste Zahlungsdienstleistungen in Rechnung gestellte Entgelte und Kosten sind dem Preisblatt zu entnehmen, welches dem Kunden zusammen mit dieser ZahlungsDiensteBroschüre ausgehändigt und Teil des Girokontovertrages wird.

Dieses Preisblatt enthält auch Entgelte für die Mitteilung über die Ablehnung eines Zahlungsauftrages, die Beachtung eines Widerrufs und die Bemühungen um Wiederbeschaffung eines wegen fehlerhafter Kundenidentifikatoren fehlgeleiteten Überweisungsbetrages.

Die vereinbarten Entgelte werden der Entwicklung des Verbraucherpreisindex angepasst. Darüber hinausgehende Änderungen der Entgelte sind zudem, wie in Punkt 2.2 beschrieben, möglich. Neben den im Preisblatt ausgewiesenen Entgelten der BAWAG P.S.K. fallen unter Umständen noch Barauslagen an, welche die BAWAG P.S.K. in Ausführung von Kundenaufträgen an Dritte zu bezahlen hat. Auch diese sind vom Kunden zu tragen.

## **2.5 Fremdwährungstransaktionen**

Ist es im Rahmen einer von der BAWAG P.S.K. zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die BAWAG P.S.K. anhand des im Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktkonformen Devisenkurses, den die BAWAG P.S.K. ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt. Diese Kurse stehen spätestens am nächsten Geschäftstag auf der Internetseite der BAWAG P.S.K. und in ihrem Schalteraushang zum Abruf bereit und sind unmittelbar anwendbar. Die anlässlich dieses Vorgangs anfallenden weiteren Entgelte der BAWAG P.S.K. sind dem Preisblatt zu entnehmen.

## **2.6 Zinsen**

Die für Guthaben und Debetsalden vereinbarten Zinssätze sind dem Preisblatt zu entnehmen. Eine Änderung der Zinssätze ist wie in Punkt 2.2 beschrieben möglich.

## **3. Kommunikation mit der BAWAG P.S.K.**

### **3.1. Sprache**

Beim Abschluss von Verträgen und im Verkehr mit ihren Kunden im Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen bedient sich die BAWAG P.S.K. der deutschen Sprache.

### **3.2 Kommunikationsmöglichkeiten**

Neben dem persönlichen Gespräch stehen dem Kunden während der Öffnungszeiten der Bankstellen die unter Punkt 1.1 „Bankdaten“ genannten Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit BAWAG P.S.K. offen.

### **3.3 Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen**

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der BAWAG P.S.K. 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 kommen neben der schriftlichen Kommunikation – sofern der Kunde über die dafür erforderliche technische Ausstattung wie Computer und Fernmeldeanschluss verfügt - insbesondere in Betracht:

- ▶ BAWAG e-Banking, SPARDA e-Banking bzw. Sofa-Banking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere Verfügernummer, PIN und TAN, elektronische Signatur)
- ▶ Telefax, E-Mail und Telefon (unter Nennung von Kontonummer bzw. Folgenummer, PIN, TAN)
- ▶ sonstige elektronische Datenübermittlung, Datenträger, Postfach im BAWAG e-Banking, SPARDA e-Banking bzw. Sofa-Banking unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen.

## **4. Dienstleistungen der BAWAG P.S.K. im Bereich des Zahlungsverkehrs**

### **4.1 Allgemeine Beschreibung „Zahlungsdienste“**

#### **4.1.1 Ein- und Auszahlungsgeschäft**

Dienste, mit denen Bareinzahlungen auf ein Zahlungskonto oder Barabhebungen von einem Zahlungskonto ermöglicht werden, sowie alle für die Führung eines Zahlungskontos erforderlichen Vorgänge.

#### **4.1.2 Ausführung von Zahlungsvorgängen**

Die Ausführung von Zahlungsvorgängen einschließlich des Transfers von Geldbeträgen auf ein Zahlungskonto beim Kreditinstitut des Nutzers oder bei einem anderen Kreditinstitut:

##### **4.1.2.1 Lastschriftgeschäft**

Ausführung von Lastschriften einschließlich einmaliger Lastschriften.

##### **4.1.2.2 Zahlungskartengeschäft**

Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Zahlungskarte oder eines ähnlichen Instrumentes.

##### **4.1.2.3 Überweisungsgeschäft**

Ausführung von Überweisungen einschließlich Daueraufträgen.

## **4.2 Beschreibung der wesentlichen Merkmale der oben angeführten Zahlungsdienste**

### **4.2.1. Führung von Zahlungskonten („Girokonten“) einschließlich Abwicklung der Bareinzahlungen und Barauszahlungen zu diesen Konten:**

Zahlungskonten sind Konten, die ausschließlich dem Zahlungsverkehr und nicht der Anlage von Geldern dienen.

Bei Eröffnung eines Zahlungskontos hat der künftige Kontoinhaber seine Identität nachzuweisen. Zahlungskonten werden unter dem Namen oder der Firma des Kontoinhabers und einer Nummer geführt. Diejenigen Personen, die für ein Zahlungskonto verfügungsberechtigt bzw. zeichnungsberechtigt sein sollen, haben beim Kreditinstitut ihre Unterschrift zu hinterlegen. Das Kreditinstitut wird schriftliche Dispositionen im Rahmen der Kontoverbindung mit dem Kunden auf Grund der hinterlegten Unterschriften zulassen.

Zur Verfügung über das Zahlungskonto ist lediglich der Kontoinhaber berechtigt. Zu seiner Vertretung sind nur jene Personen befugt, deren Vertretungsberechtigung sich aus dem Gesetz ergibt oder denen ausdrücklich und schriftlich eine Vollmacht zur Verfügung über dieses Zahlungskonto erteilt wurde; sie haben ihre Identität und Vertretungsberechtigung nachzuweisen.

Der Kontoinhaber kann anderen Personen ausdrücklich und schriftlich eine Zeichnungsberechtigung erteilen. Der Zeichnungsberechtigte ist ausschließlich zur Vornahme und zum Widerruf von Dispositionen über die Kontoforderung befugt.

Bei einer Bareinzahlung auf ein Zahlungskonto ist eine Legitimierung des Einzahlers ab einem Einzahlungsbetrag von € 1.000,- vorgesehen. Eine Barabhebung von einem Zahlungskonto ist durch eine berechtigte Person (Kontoinhaber, Zeichnungsberechtigter, Bevollmächtigter usw.) nach entsprechender Legitimierung bzw. Feststellung der Berechtigung möglich.

#### **4.2.2 Ausführung von Zahlungsvorgängen**

##### **4.2.2.1 Lastschriftgeschäft**

Bei einer Lastschrift erteilt der Kunde die Zustimmung gegenüber dem Zahlungsempfänger, dessen Kreditinstitut oder seinem eigenen Kreditinstitut, welche den Zahlungsempfänger berechtigt, das Zahlungskonto des Kunden in weiterer Folge zu belasten.

Es gibt zwei Verfahren für die Durchführung von Lastschriften:

- ▶ Einzüge gemäß Lastschriftverfahren
- ▶ Einzüge gemäß Einzugsermächtigungsverfahren bzw. SEPA Direct Debit
- ▶ SEPA Direct Debit ist die grenzüberschreitende Einzugsermächtigung in EURO für den gesamten SEPA-Raum (Single Euro Payments Area)

Im Einzugsermächtigungsverfahren erteilt der Zahlungspflichtige dem Zahlungsempfänger einen direkten Auftrag zur Durchführung der Einzüge. BAWAG P.S.K. als kontoführende Bank des Zahlungspflichtigen wird in dieses Verfahren nicht involviert und führt hier ausschließlich die Buchung durch.

Im Lastschriftverfahren erteilt der Zahlungspflichtige über BAWAG P.S.K. als kontoführende Bank dem Zahlungsempfänger einen Auftrag zur Durchführung der Einzüge.

#### **Unterschiede der beiden Verfahren**

Im Einzugsermächtigungsverfahren beträgt die Rückrechnungsfrist 56 Kalendertage. Kunden, von deren Zahlungskonto eingezogen wurde, können innerhalb dieser Frist aufgrund eines Widerspruches jeden gebuchten Einzug ohne Angabe von Gründen rückrechnen lassen.

Beim Lastschriftverfahren besteht keine Rückrechnungsmöglichkeit, wenn das Kreditinstitut nachweisen kann, dass der Kunde die Information über den anstehenden Einzug mindestens 4 Wochen vor dem Fälligkeitstermin vom Kreditinstitut oder vom Zahlungsempfänger in einer vereinbarten Form erhalten hat oder der Kunde im erteilten Abbuchungsauftrag oder gegenüber dem Zahlungsempfänger den genauen Betrag der Lastschrift autorisiert hat.

#### **4.2.2.2 Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Zahlungskarte oder eines ähnlichen Instrumentes**

##### **a) Bezugskarte**

Mittels einer Bezugskarte ist es dem Kunden möglich, innerhalb seines vereinbarten Limits, nach Eingabe des persönlichen Codes, das Maestro-Service zu nutzen. Das Maestro-Service ist ein weltweit verbreitetes Bargeldbezugssystem und bargeldloses Zahlungssystem, welches mittels Verwendung der Bezugskarte Bargeldbezüge durch Behebungen an in- und ausländischen Bankomaten und Geldausgabeautomaten sowie bargeldlose (POS, MAESTRO, Quick) Zahlungen an gekennzeichneten Akzeptanzstellen ermöglicht. Weiters ermöglicht die Benützung des Maestro-Services auch das Laden der Elektronischen Geldbörse Quick.

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 Geldeinzahlungsautomaten im Inland mit der Bezugskarte und dem persönlichen Code Bargeld auf eigene oder fremde Konten bzw. Sparbücher einzubezahlen und Überweisungen von dem/n Konto/en, welchem/n die Bezugskarte zugeordnet ist, auf eigene oder fremde Konten bzw. Sparbücher durchzuführen.
- ▶ 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, sowie im Internet, ohne Eingabe seines persönlichen Codes, ohne Unterschrift oder sonstige Identifikation bis zum geladenen Betrag bargeldlos zu bezahlen.
- ▶ Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen, die diese im Internet unter Hinweis auf die Teilnahme am MasterCard SecureCode-Verfahren anbieten, bargeldlos zu bezahlen. Der Zahlungsvorgang wird durch den Karteninhaber ohne Vorlage der Karte durch Eingabe des persönlichen Maestro Secure-Codes angewiesen.

##### **b) Kreditkarten**

Mittels einer Kreditkarte ist der Karteninhaber berechtigt, nach Eingabe des persönlichen Codes - auch PIN (Persönliche Identifizierungsnummer) 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 (E-Commerce, M-Commerce).
- ▶ 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.

##### **c) BAWAG e-Banking per Internet, SPARDA e-Banking per Internet bzw. Sofa-Banking per Internet**

Ermöglicht dem Kunden als Teil von BAWAG e-Banking, SPARDA e-Banking bzw. Sofa-Banking rechtsgeschäftliche Erklärungen durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (Verfügernummer, PIN = persönliche Identifizierungsnummer und TAN, digitale Signatur) abzugeben, In- und Auslandsüberweisungen sowie Dauer- und Einziehungsaufträge von Zahlungskonten, bei denen der Kunde Kontoinhaber oder Zeichnungsberechtigter ist, durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale zu beauftragen, Kontoabfragen zu tätigen bzw. Kontoauszüge abzurufen.

##### **d) BAWAG e-Banking per WAP, SPARDA e-Banking per WAP bzw. Sofa-Banking per WAP**

Ermöglicht dem Kunden als Teil von BAWAG e-Banking, SPARDA e-Banking bzw. Sofa-Banking durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (Verfügernummer, PIN, TAN) über ein mobiles Endgerät Inlandsüberweisungen zu beauftragen und Konto-/Umsatzabfragen zu tätigen

##### **e) BAWAG e-Banking per Telefon bzw. Sofa-Banking per Telefon**

Ermöglicht dem Kunden als Teil von BAWAG e-Banking bzw. Sofa-Banking nach Bekanntgabe von Kontonummer und Folge-nummer sowie (nach Aufforderung) zweier Stellen seiner PIN und einer TAN telefonisch Aufträge an BAWAG P.S.K. zu erteilen.

##### **f) BAWAG e-Banking per SMS, SPARDA e-Banking per SMS bzw. Sofa-Banking per SMS**

Ermöglicht dem Kunden als Teil von BAWAG e-Banking, SPARDA e-Banking bzw. Sofa-Banking nach Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (Verfügernummer, PIN) über ein mobiles Endgerät Konto- und Umsatzabfragen zu tätigen.

##### **g) BAWAG e-Banking per MS Money bzw. SPARDA e-Banking per MS Money**

Ermöglicht dem Kunden als Teil von BAWAG e-Banking bzw. SPARDA e-Banking durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (Verfügernummer, PIN, TAN) Inlandsüberweisungen zu beauftragen und Konto-/Umsatzabfragen zu tätigen.

#### **4.2.2.3 Überweisungsgeschäft (auch in Form von Daueraufträgen)**

Überweisungsaufträge müssen den Zahlungsdienstleister des Empfängers (Bankleitzahl bzw. Bank Identifier Code = BIC) und die Kontonummer bzw. die International Bank Account Number (IBAN) des Zahlungsempfängers enthalten.

Diese Angaben stellen den „Kundenidentifikator“ dar. Zusätzlich sind der Name des Auftraggebers und der Name des Zahlungsempfängers anzuführen. Bei bargeldlosen Zahlungsaufträgen ist auch die Kontonummer bzw. IBAN des Auftraggebers anzugeben. Der im Überweisungsauftrag angegebene Verwendungszweck ist für BAWAG P.S.K. unbeachtlich.

Überweisungsaufträge können vom Kunden schriftlich oder elektronisch mittels BAWAG e-Banking, SPARDA e-Banking bzw. Sofa-Banking, wie mit BAWAG P.S.K. vereinbart, erteilt werden.

Die BAWAG P.S.K. ist jedoch auch berechtigt, mittels Telekommunikation (insbesondere telefonisch, telegrafisch, fernschriftlich, mittels Telefax oder Datenfernübertragung) erteilte Überweisungsaufträge durchzuführen. Zur Durchführung solcher Aufträge ist BAWAG P.S.K. nur dann verpflichtet, wenn dies der Kunde mit BAWAG P.S.K. vereinbart hat.

BAWAG P.S.K. ist nur dann zur Durchführung eines Überweisungsauftrages verpflichtet, wenn dafür auf dem Konto des Kunden vollständige Deckung (Guthaben, Kontorahmen) vorhanden ist.

Die SEPA-Überweisung ist das einheitliche europäische Zahlungsverkehrsprodukt für Inlands- sowie grenzüberschreitende Euro-Überweisungen im gesamten SEPA-Raum (**S**ingle **E**uro **P**ayments **A**rea).

Ein **Dauerauftrag** ist ein einmaliger, schriftlicher oder elektronischer Auftrag eines Kunden, einen gleich bleibenden Betrag in regelmäßigen Abständen oder zu fixen Terminen auf ein bestimmtes Konto zu überweisen. Er kann befristet oder unbefristet erteilt werden.

Ein **Abschöpfungsdauerauftrag** ist ein einmaliger, schriftlicher oder elektronischer Auftrag eines Kunden, ein zu einem bestimmten Termin eventuell am Konto befindliches Guthaben zur Gänze oder bis zu einem bestimmten Restbetrag auf ein bestimmtes Konto zu übertragen. Er kann befristet oder unbefristet erteilt werden.

## **5. Sorgfaltspflichten bei Zahlungsinstrumenten und Sperre von Zahlungsinstrumenten**

### **5.1 Sorgfaltspflichten des Kunden bei Zahlungsinstrumenten**

Der Kunde hat bei der Nutzung und nach Erhalt eines Zahlungsinstruments alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die personalisierten Sicherheitsmerkmale (insbesondere PIN, TAN, mobile TAN, digitale Signatur usw.) und das Zahlungsinstrument (z.B. Bezugskarte) vor unbefugtem Zugriff zu schützen (eine genaue Beschreibung der Zahlungsinstrumente und der personalisierten Sicherheitsmerkmale ist dem Punkt 4.2.2.2 zu entnehmen).

Der Kunde ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, das Zahlungsinstrument sorgfältig zu verwahren. Nicht sorgfältig ist insbesondere die Aufbewahrung des Zahlungsinstruments in einem abgestellten Fahrzeug. Eine Weitergabe des Zahlungsinstruments an dritte Personen ist nicht zulässig. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale sind geheim zu halten.

Diese dürfen nicht, insbesondere nicht auf dem Zahlungsinstrument, notiert werden. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale dürfen niemandem, insbesondere auch nicht Angehörigen, 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 können.

### **5.2 Sperre von Zahlungsinstrumenten**

#### **5.2.1 Sperre durch die BAWAG P.S.K.**

Die BAWAG P.S.K. kann ein Zahlungsinstrument sperren, wenn

- ▶ objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstruments dies rechtfertigen;
- ▶ der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstruments besteht; oder wenn
- ▶ im Fall eines Zahlungsinstruments mit einer Kreditlinie ein beträchtlich erhöhtes Risiko besteht, dass der Kunde seiner Zahlungspflicht nicht nachkommt.

Die BAWAG P.S.K. wird den Kunden möglichst vor, spätestens unverzüglich nach der Sperre davon unterrichten. Diese Unterrichtung kann jedoch unterbleiben, wenn sie objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen oder eine gerichtliche oder behördliche Anordnung verletzen würde. Der Kunde hat bei der Nutzung eines Zahlungsinstruments die Bedingungen für dessen Ausgabe und Nutzung einzuhalten.

#### **5.2.2 Sperre durch den Kunden**

Den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstruments sowie des BAWAG e-Banking, SPARDA e-Banking bzw. Sofa-Banking hat der Kunde unverzüglich, sobald er davon Kenntnis erlangt, der BAWAG P.S.K. unter der Telefonnummer +43 (0) 5 99 05 / 900 (für BAWAG-Kunden) bzw. +43 (0) 5 99 05 / 990 (für PSK BANK-Kunden) oder unter den Telefonnummern +43 (0)1/214 21 62 bzw. +43 (0)1/ 214 24 51 (für Kunden der SPARDA Bank) dem Kundenbetreuer anzuzeigen.

Der Zugang zu BAWAG e-Banking per Internet, WAP, SMS, MS Money und Telefon, SPARDA e-Banking per Internet, WAP, SMS und MS Money bzw. Sofa-Banking per Internet, WAP, SMS und Telefon kann durch den Kunden selbst gesperrt werden, wenn während eines Zugriffs viermal falsche persönliche Identifikationsmerkmale oder TANs eingegeben werden.

## **6. Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen**

### **6.1 Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen**

Ein Zahlungsauftrag gilt für die BAWAG P.S.K. 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.

Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden, bis

- ▶ der Zahlungsauftrag des Kunden bei der BAWAG P.S.K. eingelangt ist; oder
- ▶ im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft, vor dem Ende des Geschäftstages der vor dem vereinbarten Tag liegt.

Lastschrift und Einzugsermächtigungen können vom Kunden spätestens zum Ende des Geschäftstages vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden.

Die BAWAG P.S.K. 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 oder es an der notwendigen Deckung durch Kontoguthaben oder offene Kreditlinie fehlen); 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 Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

Ein Zahlungsauftrag ist bei der BAWAG P.S.K. noch am selben Tag eingegangen, wenn der Auftrag bei BAWAG P.S.K. an einem Geschäftstag bis zu den aus der nachstehenden Aufstellung ersichtlichen Zeitpunkten einlangt. Langt ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder nach den nachstehend genannten Uhrzeiten ein, so gilt dieser als erst am nächsten Geschäftstag eingegangen. Geschäftstage der BAWAG P.S.K. sind Montag bis Freitag, ausgenommen (Landes-)Feiertage und 24. Dezember. Karfreitag ist kein Geschäftstag (im Sinne des Zahlungsverkehrs).

Auftragsart	Währung	Annahmezeit für taggleiche Bearbeitung
Inlandsüberweisung - bei Abgabe des Beleges in einer BAWAG bzw. Postfiliale	EUR	bis 15:30 Uhr
Inlandsüberweisung - Postalische Übermittlung der Aufträge	EUR	bis 14:00 Uhr
EU-Standardüberweisung	EUR	bis 15:00 Uhr
Auslandsüberweisung	EUR	bis 15:00 Uhr
Auslandsüberweisung	Fremdwährung	bis 12:00 Uhr
Auslandsüberweisung „dringend“	alle Währungen	bis 15:00 Uhr
Annahme von physischen Datenträgern	EUR	bis 14:00 Uhr
Übermittlung von Datenträgern via FTP, C:D, IBM-Mailbox	EUR	bis 15:30 Uhr
P.S.K. Anweisung (elektronisch)	EUR	bis 11:00 Uhr
Datenträger von Fremdbank	EUR	bis 14:00 Uhr
Eilzahlungen von Fremdbank	EUR	bis 17:00 Uhr
Eilzahlungen an Fremdbank	EUR	bis 16:00 Uhr
Telebanking von Fremdbank	EUR	bis 15:30 Uhr
e-Banking: Inlandsüberweisung	EUR	bis 20:00 Uhr
e-Banking: Inlandsüberweisung innerhalb der BAWAG P.S.K.	EUR	bis 20:00 Uhr
e-Banking: Finanzamtszahlung	EUR	bis 14:30 Uhr
e-Banking: EU-Standardüberweisung	EUR	bis 15:00 Uhr
e-Banking: Auslandsüberweisung	EUR	bis 15:00 Uhr
e-Banking: Auslandsüberweisung	Fremdwährung	bis 12:00 Uhr
e-Banking: Auslandsüberweisung „dringend“	alle Währungen	bis 15:00 Uhr
Telebanking/MBS und MultiCash: Inlandsüberweisung	EUR	bis 15:30 Uhr
Telebanking/MBS und MultiCash: Auslandsüberweisung	Fremdwährung	bis 11:00 Uhr
Telebanking/MBS: Eilüberweisung innerhalb der BAWAG P.S.K.	EUR	bis 18:00 Uhr
Telebanking/MBS: Eilüberweisung an eine Fremdbank	EUR	bis 16:00 Uhr
Telebanking/MBS und MultiCash: Euro-, Binnen- und dringende Auslandszahlung	alle Währungen	bis 15:00 Uhr

### **6.3 Durchführung/Dauer von Zahlungsaufträgen**

Bei Zahlungsvorgängen in EURO stellt die BAWAG P.S.K. sicher, dass der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorganges ist, spätestens einen Geschäftstag nach Einlangen des Zahlungsauftrages beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum einlangt.

Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge werden die oben angeführten Fristen jeweils 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 zu Gunsten 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 BAWAG P.S.K. verpflichtet, für die schnellstmögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrages Sorge zu tragen.

### **6.4 Haftung der BAWAG P.S.K. für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen**

Die BAWAG P.S.K. haftet ihrem Kunden bei Zahlungsaufträgen in EURO oder der Währung eines EWR-Vertragsstaates zu Gunsten eines in dem Europäischen Wirtschaftsraum geführten Empfängerkontos für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang des Betrages beim Zahlungsdienstleister des Empfängers.

Bei Zahlungsaufträgen zu Gunsten 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 BAWAG P.S.K. verpflichtet, für die schnellstmögliche 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.

### **6.5 Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen**

Die BAWAG P.S.K. wird dem Kunden unmittelbar nach Durchführung einer Zahlungstransaktion auf dem mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Kommunikationsweg nachfolgende Informationen je nach Vereinbarung in der Filiale zur Abholung oder zum Abruf über BAWAG e-Banking, SPARDA e-Banking bzw. Sofa-Banking oder Kontoauszugsdrucker bereithalten oder per Post zusenden:

- ▶ 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;
- ▶ gegebenenfalls den dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegten Wechselkurs;
- ▶ das Wertstellungsdatum der Belastung oder das Datum des Einganges des Zahlungsauftrages.

Des Weiteren wird BAWAG P.S.K. auf dem gleichen Wege eine Aufstellung der im Vormonat für die Abwicklung von Zahlungstransaktionen angefallenen Entgelte dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung stellen. Diese Informationen werden dem Kunden sowohl als Auftraggeber als auch als Zahlungsempfänger zur Verfügung gestellt.

## **7. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen**

### **7.1 Von Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge**

#### **7.1.1 Berichtigung der Kontobelastung**

Wurde ein Zahlungsauftrag zu Lasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird die BAWAG P.S.K. unverzüglich 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 zur Erwirkung dieser Berichtigung die BAWAG P.S.K. 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.

#### **7.1.2 Haftung des Kunden**

Beruhend vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde der BAWAG P.S.K. zum Ersatz des gesamten ihr daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Eintritt des Schadens

(i) in betrügerischer Absicht ermöglicht hat; oder

(ii) durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der ihn im Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung von Zahlungsinstrumenten treffenden Pflichten herbeigeführt hat.

Hat der Kunde diese Pflichten nur leicht fahrlässig verletzt (begibt er eine Sorgfaltswidrigkeit, die auch bei einem durchschnittlich sorgfältigen Menschen nicht immer auszuschließen ist), so ist die Haftung des Kunden für den Schaden auf den Betrag von EUR 150,- beschränkt.

Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen im oben in (i) angesprochenen Fall) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an BAWAG P.S.K., das Zahlungsinstrument zu sperren, mittels dieses Zahlungsinstruments veranlasst werden.

## **7.2 Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorganges**

Der Kunde hat gegen BAWAG P.S.K. einen Anspruch auf Erstattung des vollständigen Betrages eines autorisierten, von einem oder über einen Zahlungsempfänger ausgelösten und bereits ausgeführten Zahlungsvorganges:

- ▶ Beim Einzugsermächtigungsverfahren: Ohne Angabe von Gründen innerhalb von 56 Tagen ab dem Zeitpunkt der Belastung des Kontos mit dem betreffenden Betrag.
- ▶ Beim Lastschriftverfahren besteht keine Rückrechnungsmöglichkeit, wenn das Kreditinstitut nachweisen kann, dass der Kunde die Information über den anstehenden Einzug mindestens 4 Wochen vor dem Fälligkeitstermin vom Kreditinstitut oder vom Zahlungsempfänger in einer vereinbarten Form erhalten hat oder der Kunde im erteilten Abbuchungsauftrag oder gegenüber dem Zahlungsempfänger den genauen Betrag der Lastschrift autorisiert hat.

Liegen diese Voraussetzungen nicht vor, so ist der Anspruch vom Kunden innerhalb von 56 Kalendertagen ab dem Zeitpunkt der Belastung des Kontos mit dem betreffenden Betrag geltend zu machen.

Einem berechtigten Verlangen des Kunden auf Rückgängigmachung einer Belastungsbuchung wird innerhalb von 10 Geschäftstagen entsprochen.

## **8. Beschwerden**

Die BAWAG P.S.K. bemüht sich selbstverständlich, die Kunden hinsichtlich aller Anliegen, Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen. Sollte der Kunde dennoch Grund für eine Beschwerde haben, wird die BAWAG P.S.K. dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Zu diesem Zweck mögen sich die Kunden entweder an ihren Kundenberater oder – wenn auf diesem Weg keine zufrieden stellende Erledigung erreicht werden kann – an die Ombudsstelle der BAWAG P.S.K. wenden.

Ferner hat der Kunde die Möglichkeit, sich mit seiner Beschwerde an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien zu wenden bzw. die Finanzmarktaufsicht (FMA), Praterstraße 23, 1020 Wien damit zu befassen.

Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit Kontoführung oder Zahlungsdienstleistungen sind die ordentlichen Gerichte zuständig, die dabei österreichisches Recht anzuwenden haben. Der allgemeine Gerichtsstand der BAWAG P.S.K. ist aus dem weiter oben angeführten Punkt 1.1 „Bankdaten“ ersichtlich.