

## Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher

### 1. Allgemeine Informationen

Die hier gemachten Angaben dienen dem Zweck, den Verbraucherkunden über Umstände, die für ihn im Zusammenhang mit den vom Bankhaus Spängler angebotenen Zahlungsdienstleistungen wesentlich sein können, zu informieren, können aber die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen nicht ersetzen.

#### Angaben zur Bank

<b>Firmenwortlaut</b>	Bankhaus Carl Spängler & Co. Aktiengesellschaft
<b>Telefon, Fax</b>	T: +43/662/8686-0, F: +43/662/8686-158
<b>E-Mail</b>	bankhaus@spaengler.at
<b>Homepage</b>	www.spaengler.at
<b>Firmenbuchnummer</b>	FN 75934v
<b>Firmenbuchgericht</b>	Landesgericht Salzburg
<b>Firmensitz</b>	Salzburg (Schwarzstraße 1, 5020 Salzburg)
<b>UID-Nummer</b>	ATU 33972706
<b>DVR-Nummer</b>	0048518
<b>Korrespondenzsprachen</b>	Deutsch, Englisch

#### Unsere Serviceline erreichen Sie unter

T: +43 662 8686 614

Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 18:00 Uhr und freitags von 08:00 bis 17:00 Uhr

#### Zuständige Aufsichtsbehörde

Österreichische Finanzmarktaufsicht (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien;

<http://www.fma.gv.at>

### **Unsere Konzession**

Dem Bankhaus Spängler wurde von der Österreichischen Finanzmarktaufsicht die Konzession zur Erbringung von Bankgeschäften erteilt. Diese berechtigt das Bankhaus Spängler auch zur Erbringung von Zahlungsdienstleistungen.

### **Unternehmensdatenbank der FMA (Zahlungsinstitutsregister)**

Das Bankhaus Spängler ist in der Unternehmensdatenbank der FMA (Zahlungsinstitutsregister) unter der Kategorie „Banken – in Österreich lizenzierte Banken“ bzw. „Banken – Österreichische Banken im EWR (Dienstleistungsfreiheit)“ eingetragen, die elektronisch auf der Homepage der FMA ([www.fma.gv.at/unternehmensdatenbank](http://www.fma.gv.at/unternehmensdatenbank)) abrufbar ist.

### **Weitere öffentliche Register**

Das Bankhaus Spängler ist in den öffentlichen Registern Firmenbuch (FN 75934v) und Datenverarbeitungsregister (0048518) eingetragen.

## **2. Girokontovertrag und Kosten**

### **Girokontovertrag, Allgemeine Geschäftsbedingungen**

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 Electronic Banking (alle nachstehend zusammengefasst als die „Bedingungen“), die er mit dem Bankhaus Spängler bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen zu vereinbaren hat. Die Bedingungen sind – sofern zwischen Bankhaus Spängler und Kunden vereinbart – Teil des Girokontovertrags und bilden zusammen mit diesem und den Vereinbarungen, die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen geschlossen werden, die Grundlage für die vom Bankhaus Spängler zu erbringenden Zahlungsdienstleistungen.

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

### **Änderungen des Girokontovertrags und der Bedingungen**

Das Bankhaus Spängler wird dem Kunden Änderungen des Girokontovertrags, der Bedingungen oder den zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen getroffenen Vereinbarungen spätestens zwei Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung mitteilen. Der Kunde hat die Möglichkeit, der mitgeteilten Änderung innerhalb der genannten Frist von 2 Monaten nach Verständigung schriftlich zu widersprechen. Das Bankhaus Spängler wird den Kunden in der Verständigung auf die jeweils angebotene Änderung aufmerksam machen, sowie dass sein Stillschweigen mit Fristablauf als Zustimmung gilt.

Darauf und auf das Recht des Kunden, den Vertrag vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen, wird das Bankhaus Spängler den Kunden anlässlich der Änderungsmitteilung hinweisen.

Bezüglich der Änderungsmodalitäten wird auf die aktuelle Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwiesen.

### **Laufzeit und Kündigung**

Girokontovertrag und die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen erforderlichen Vereinbarungen werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde, der Verbraucher ist, kann den Girokontovertrag und die Vereinbarungen zu Zahlungsdienstleistungen jederzeit kostenlos ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

Das Bankhaus Spängler muss bei einer ordentlichen Kündigung eine Kündigungsfrist von 2 Monaten beachten.

### **Entgelte und Kosten**

Aus der Konditionenübersicht, die dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher“ ausgehändigt wird, und die auch Teil des Girokontovertrags ist, sind die für Kontoführung und Zahlungsdienstleistungen vom Bankhaus Spängler in Rechnung gestellten Entgelte ersichtlich. Die Konditionenübersicht enthält auch die Entgelte für die Mitteilung über die Ablehnung eines Zahlungsauftrags, für die Beachtung eines Widerrufs und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines wegen fehlerhafter Kundenidentifikatoren fehlgeleiteten Überweisungsbetrags.

Das Bankhaus Spängler kann die mit dem Kunden vereinbarten Entgelte für Dauerleistungen nur mit Zustimmung des Kunden ändern. Soweit eine Entgeltänderung nicht individuell mit dem Kunden vereinbart worden ist, wird das Bankhaus Spängler den Kunden spätestens 2 Monate vor der Änderung darüber im Einklang mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterrichten. Auf diesem Weg darf mit dem Kunden eine Anpassung der Entgelte an die Entwicklung des von der Statistik Austria veröffentlichten nationalen Verbraucherpreisindex 2000 vereinbart werden.

### **Fremdwährungstransaktionen**

Ist es im Rahmen einer vom Bankhaus Spängler zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch das Bankhaus Spängler anhand des im Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktkonformen Devisenkurses, den das Bankhaus Spängler seinen Kunden allgemein in Rechnung stellt. Diese Kurse stehen spätestens am nächsten Geschäftstag auf der Internetseite des Bankhaus Spängler und im Schalteraushang zum Abruf bereit und sind unmittelbar anwendbar.

Die anlässlich dieses Vorgangs anfallenden weiteren Entgelte des Bankhaus Spängler sind der Konditionenübersicht zu entnehmen.

### **Zinsen**

Die im Rahmenvertrag für Guthaben und Debetsalden des Girokontos vereinbarten Zinssätze sind der Konditionenübersicht zu entnehmen. Sofern mit dem Kunden eine Zinsanpassungsklausel vereinbart worden ist, erfolgt die Zinsanpassung anhand dieser Klausel. Unabhängig von der Vereinbarung ist eine Änderung der Zinssätze auch mit Zustimmung des Kunden möglich. Bezüglich der Änderungsmodalitäten wird auf die aktuelle Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwiesen.

### 3. Kommunikation mit dem Bankhaus Spängler

#### **Sprache**

Beim Abschluss von Verträgen und im Verkehr mit seinen Kunden im Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen bedient sich das Bankhaus Spängler der deutschen Sprache.

#### **Kommunikationsmöglichkeiten**

Allgemein stehen dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der Bankstellen die bei den Bankdaten genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit dem Bankhaus Spängler offen.

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

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen dem Bankhaus Spängler und seinen 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 – sofern der Kunde über die dafür erforderliche technische Ausstattung verfügt – neben der schriftlichen Kommunikation insbesondere Electronic Banking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale in Betracht.

### 4. Dienstleistungen des Bankhaus Spängler im Zahlungsverkehr

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet das Bankhaus Spängler folgende Dienstleistungen an:

#### **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.

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

Eine Überweisung ist die bargeldlose Übertragung eines bestimmten Betrags 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.

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

Im November 2017 wurde ein weiteres Schema veröffentlicht, das auf dem des SEPA Credit Transfers basiert: SEPA Instant Credit Transfer. Erreichbar sind jedoch nur Banken, die an diesem Schema teilnehmen. Die Beauftragung von Instant Payments wird Ihnen als kostenpflichtige Dienstleistung angeboten. Die Gutschrift von Instant Payments erfolgt zum Preis von SEPA Credit Transfers.

Überweisungsaufträge 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. Darüberhinausgehende 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 das Bankhaus Spängler in jedem Fall unbeachtlich.

Überweisungsaufträge können vom Kunden schriftlich oder im Electronic Banking durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale erteilt werden. Wenn dies mit dem Kunden vereinbart wurde, ist die Erteilung von Überweisungsaufträgen ebenso mittels FAX möglich.

Das Bankhaus Spängler ist nur dann zur Durchführung eines Überweisungsauftrags verpflichtet, wenn dafür auf dem Konto des Kunden vollständige Deckung (Guthaben, eingeräumter Rahmen) und auf dem Überweisungsauftrag vollständige Daten vorhanden sind.

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.

### **Ausgabenobergrenzen**

Ausgabenobergrenzen (Limits) können bei Überweisungsaufträgen und Zahlungsinstrumenten individuell vereinbart werden.

### **SEPA-Lastschrift (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 (Gläubiger Identifizierungsnummer, Creditor Identifier).

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

### **SEPA-Basislastschrift (Direct Debit Core)**

Im Grunde ähnelt die SEPA-Basislastschrift dem Einzugsverfahren, das heißt, dass der Zahlungsempfänger (Creditor) vom Zahlungspflichtigen (Debtor) dazu ermächtigt wird, Lastschriften einzuziehen. Dabei kann der Zahlungspflichtige sowohl Verbraucher als auch Unternehmer sein.

Die wichtigsten Daten im Überblick:

- Die Ermächtigung wird durch ein Mandat (Autorisierungsvereinbarung) erteilt, welches genau definierte Bestandteile aufweisen muss.
- Der Zahlungsempfänger (Creditor) benötigt eine standardisierte „Gläubiger Identifizierungsnummer“ (Creditor Identifier).
- Ein Widerspruch ist bis zu 8 Wochen nach der Belastung ohne Angabe von Gründen möglich, wenn kein oder kein gültiges Mandat besteht sogar bis zu 13 Monate nach dem „Due Date“ (Belastungsdatum).
- Zahlungen sind ausschließlich in Euro möglich.
- Die Kontoidentifikation erfolgt über die IBAN.

### **SEPA-Firmenlastschrift (Direct Debit Business to Business)**

Anders als bei der SEPA-Basislastschrift findet die SEPA-Firmenlastschrift ausschließlich bei Forderungen zwischen Unternehmen Verwendung. Gegenüber der „Direct Debit Core“ sind folgende Merkmale zu beachten:

- Erfolgt eine autorisierte Belastung, besteht keine Möglichkeit auf Rückgabe wegen Widerspruchs.
- Die Bank des Schuldners ist verpflichtet, die SEPA-Firmenlastschrift gegen das bei ihr hinterlegte Mandat zu prüfen.

## 5. Besondere Zahlungsinstrumente

### **Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Debitkarte [Spängler Maestrokarte]**

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

- Behebungen an in- und ausländischen Bankomaten und Geldausgabeautomaten
- Bezahlung an in- und ausländischen Bankomat-Kassen (POS, MAESTRO)
- Kontoauszugsdruck am Kontoauszugsdrucker und Kontostandsabfragen

Zahlungsvorgänge mittels Debitkarte werden dem Konto einzeln ohne Zahlungsziel angelastet.

### **Kreditkarte**

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 Endgeräts,
- 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 Kreditkarte 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.

### **Electronic Banking**

Mit Spängler Electronic Banking-Produkten ist es dem Kunden möglich,

- rechtsgeschäftliche Erklärungen durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale abzugeben und/oder
- Überweisungen von Zahlungskonten, bei denen der Kunde Kontoinhaber oder Zeichnungsberechtigter ist, durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale zu beauftragen und/oder
- Kontoabfragen zu tätigen bzw. Kontoauszüge zu erstellen
- Daueraufträge einzurichten und/oder
- bei Führung eines Wertpapierdepots auf Wunsch des Kunden deren Stände abzufragen. Auf Wunsch des Kunden können Ausgabenobergrenzen (Limits) bei Überweisungsaufträgen individuell vereinbart werden.

## Spängler Online Sparen

Für volljährige inländische Kunden (Deviseninländer), die über einen Bankhaus Spängler Electronic Banking-Vereinbarung Zugang verfügen, besteht auch die Möglichkeit, im Electronic Banking selbst ein 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 Bankhaus Spängler Office Banking nicht zur Verfügung.

## 6. Sorgfaltspflichten bei Zahlungsinstrumenten und Sperre von Zahlungsinstrumenten

### Sorgfaltspflichten bei Zahlungsinstrumenten

Der Kunde hat bei der Nutzung und nach Erhalt eines Zahlungsinstruments alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die persönlichen Identifikationsmerkmale und das Zahlungsinstrument (z.B. Debitkarte) vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

Der Kunde ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, das Zahlungsinstrument sorgfältig zu verwahren. Eine Weitergabe des Zahlungsinstruments an dritte Personen ist nicht zulässig. Die persönlichen Identifikationsmerkmale sind geheim zu halten. Zahlungsauslösedienstleister und Kontoinformationsdienstleister gelten nicht als „Dritte“ im Sinne dieser Bestimmung.

Das Bankhaus Spängler empfiehlt, Bankgeschäfte nur auf vertrauenswürdigen Computern abzuwickeln. Zudem wird empfohlen, das Betriebssystem sowie den Browser in regelmäßigen Abständen auf die neuesten Erweiterungen der Sicherheitssoftware zu aktualisieren.

Automatische Updates, Phishing-Filter im Internet-Browser sowie ein aktuelles Virenschutzprogramm mit regelmäßigen automatischen Updates gegen Spyware, Viren und Trojaner sollten vom Kunden verwendet werden. Dem Kunden wird ebenfalls empfohlen, eine Personal Firewall zum Schutz des Computersystems zu aktualisieren.

Links aus E-Mails oder von anderen Internet-Seiten zum (vermeintlichen) Electronic-Banking-Portal des Bankhaus Spängler sollte nicht gefolgt werden. Auch die Verwendung von Bookmarks (Favoriten, Lesezeichen) birgt Gefahrenpotenzial, da sie von Hackern manipuliert werden können. Das Bankhaus Spängler versendet keine E-Mails, in denen Kunden aufgefordert werden, vertrauliche Zugangs- und Transaktionsinformationen preiszugeben. Dazu zählen Benutzername, Verfügernummer, PIN und TAN. Bei dieser Art von E-Mails handelt es sich nahezu immer um Betrugsversuche.

Detaillierte Sicherheitshinweise zur Nutzung des Electronic Banking sind auf der Homepage des Bankhaus Spängler bzw. auf [www.spaengler.at](http://www.spaengler.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.



## **Sperre von Zahlungsinstrumenten**

### **1. Sperre durch das Bankhaus Spängler**

Das Bankhaus Spängler 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.

Das Bankhaus Spängler wird den Kunden möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre davon unterrichten. Diese Informationen können jedoch unterbleiben, wenn sie objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen oder eine gerichtliche oder behördliche Anordnung verletzen würden. Der Kunde hat bei der Nutzung eines Zahlungsinstruments die Bedingungen für dessen Ausgabe und Nutzung einzuhalten.

### **2. Sperre durch den Kunden**

Den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstruments hat der Kunde unverzüglich, sobald er davon Kenntnis erlangt, dem Bankhaus Spängler anzuzeigen. Das kann bei Electronic Banking Produkten während der Geschäftszeiten des Bankhaus Spängler telefonisch bei der dafür eingerichteten Spängler Hotline für Electronic Banking erfolgen. Es besteht weiters die Möglichkeit der Sperre von Benutzernamen, Verfügern oder Transaktionen für einen bestimmten Zeitraum.

Die Sperre einer Karte kann während der Geschäftszeiten des Bankhaus Spängler oder über den Sperrnotruf der PSA Payment Services Austria GmbH (Debitkarten) bzw. den Sperrnotruf der SIX Payment Services (Austria) GmbH (Kreditkarten) veranlasst werden.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit der Sperre der persönlichen Identifikationsmerkmale im Internet Banking durch bewusste, mehrmalige Falscheingabe.

## **7. Autorisierung, Durchführung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen**

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

Zur Erteilung von Aufträgen sind die vom Bankhaus Spängler definierten Auftragsformulare (elektronisch oder schriftlich) zu verwenden.

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

Ein Zahlungsauftrag gilt für das Bankhaus Spängler 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 auch über den Zahlungsempfänger oder einen Zahlungsauslösedienstleister erteilt werden.

Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden, bis

- der Zahlungsauftrag des Kunden beim Bankhaus Spängler eingelangt ist oder
- im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft, vor dem Ende des Geschäftstags, der vor dem vereinbarten Ausführungsdatum liegt.

SEPA Instant Payments werden dem Zahlungsempfänger innerhalb von 10 Sekunden ab Reservierung des Betrags am Auftraggeberkonto gutgeschrieben. Ausgeführte Zahlungen sind unwiderruflich, sofern der Empfänger einer Rückbuchung nicht zustimmt.

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 Geschäftstags vor dem vereinbarten Belastungstag den Zahlungsauftrag widerrufen.

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

Das Bankhaus Spängler kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrags 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.

### **Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen**

Ein Zahlungsauftrag ist beim Bankhaus Spängler eingegangen, wenn er alle vereinbarten Voraussetzungen, insbesondere ausreichende Deckung, erfüllt und beim Bankhaus Spängler an einem Geschäftstag bis zu den unten angeführten Zeitpunkten einlangt.

Beleghafte SEPA Zahlungsaufträge sind Montag bis Freitag während der Schalteröffnungszeiten abzugeben. Den spätesten Eingangszeitpunkt für elektronische Zahlungsaufträge entnehmen Sie bitte der „Information zum Eingangszeitpunkt von elektronischen Zahlungsaufträgen“. Für den sonstigen beleghaften oder elektronischen Auslandszahlungsverkehr, auch wenn eine Konvertierung in fremde Währung erforderlich ist, gilt 10:30 Uhr als spätester Eingangszeitpunkt.

Langt ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder an einem Geschäftstag nach den angegebenen Uhrzeiten ein, so ist dieser erst am nächsten Geschäftstag eingegangen.

Geschäftstage des Bankhaus Spängler im Zahlungsverkehr sind Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage, Karfreitag und der 24. Dezember.

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

Das Bankhaus Spängler stellt sicher, dass der Betrag, der Gegenstand eines Zahlungsvorgangs in Euro ist, spätestens einen Geschäftstag nach Eingang des Zahlungsauftrags beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum einlangt.

Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge wird die eben angeführte Frist um einen weiteren Geschäftstag verlängert.

SEPA Instant Payments werden dem Zahlungsempfänger innerhalb von 10 Sekunden ab Reservierung des Betrags am Auftraggeberkonto gutgeschrieben.

Für Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, die nicht auf EURO, sondern auf eine andere Währung eines EWR-Vertragsstaats lauten, beträgt die Ausführungsfrist maximal 4 Geschäftstage.

Bei Zahlungsaufträgen zu Gunsten von Empfängerkonten, die bei Instituten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums geführt werden, oder bei Zahlungsaufträgen in anderen Währungen als Euro oder einer Währung eines EWR-Vertragsstaats, ist das Bankhaus Spängler verpflichtet, für die raschest mögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrags Sorge zu tragen.

### **Haftung des Bankhaus Spängler für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen**

Das Bankhaus Spängler haftet seinen Kunden bei Zahlungsaufträgen zu Gunsten eines im EWR geführten Empfängerkontos für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorgangs bis zum Eingang des Betrages beim Zahlungsdienstleister des Empfängers.

Bei Zahlungsaufträgen zu Gunsten von Empfängerkonten, die bei Instituten außerhalb des EWR geführt werden, ist das Bankhaus Spängler verpflichtet, für die raschest mögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrags Sorge zu tragen und dafür – sofern vom Kunden nicht vorgegeben – geeignete weitere Zahlungsdienstleister einzuschalten.

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

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

- für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrags an den Zahlungsdienstleister des Zahlers; und
- für die Bearbeitung des Zahlungsvorgangs entsprechend seinen Pflichten betreffend Wertstellung und Verfügbarkeit, sowie
- für alle von ihm zu verantwortenden Entgelte und Zinsen, die dem Kunden infolge nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung des Zahlungsvorgangs in Rechnung gestellt werden.

### **Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen**

Das Bankhaus Spängler 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 Zahlungsvorgangs 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 das Bankhaus Spängler auf dem gleichen Wege eine Aufstellung der im Vormonat für die Abwicklung von Zahlungstransaktionen anfallenden Entgelte oder die vom Kunden zu entrichtenden Zinsen dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung stellen.

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

### **Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen für Zahlungsempfänger**

Das Bankhaus Spängler wird dem Zahlungsempfänger unmittelbar nach Durchführung einer Zahlungstransaktion nachfolgende Informationen zur Verfügung stellen:

- eine Referenz, die dem Zahlungsempfänger die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorgangs und gegebenenfalls des Zahlers ermöglicht, sowie jede weitere mit dem Zahlungsvorgang übermittelte Angabe;
- den Betrag des Zahlungsvorgangs in der Währung, in der er dem Zahlungsempfänger zur Verfügung steht;
- die Höhe aller vom Zahlungsempfänger für den Zahlungsvorgang zu entrichtenden Entgelte sowie gegebenenfalls eine Aufschlüsselung der Beträge dieser Entgelte;
- gegebenenfalls den Wechselkurs, den der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegt hat, und den Betrag des Zahlungsvorgangs vor dieser Währungsumrechnung;
- das Wertstellungsdatum der Gutschrift.

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

### **Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge**

#### **1. Berichtigung der Kontobelastung**

Wurde ein Zahlungsauftrag zu Lasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird das Bankhaus Spängler 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 Zahlungsvorgangs mit Wertstellung der Belastung rückgängig machen.

Der Kunde hat zwecks Richtigstellung das Bankhaus Spängler unverzüglich zu informieren, 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.

Das Bankhaus Spängler muss keine Erstattung vornehmen, wenn berechtigte Gründe einen Betrugsverdacht stützen. In diesem Fall wird das Bankhaus Spängler der österreichischen Finanzmarktaufsicht unverzüglich eine schriftliche Meldung über den Betrugsverdacht erstatten. Wurde der Zahlungsvorgang über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, so wird das Bankhaus Spängler 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.

Der Kunde hat gegenüber dem Bankhaus Spängler einen Anspruch auf Erstattung eines von einem oder über einen Zahlungsempfänger ausgelösten und bereits ausgeführten Zahlungsvorgangs, wenn der genaue Betrag bei der Autorisierung nicht angegeben wurde und die Zahlung den Betrag übersteigt, den der Zahler nach den Umständen des Einzelfalls vernünftigerweise hätte erwarten können. Dieser Anspruch auf Erstattung ist gegenüber dem Bankhaus Spängler binnen acht Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung des Zahlungskontos mit dem betreffenden Geldbetrag geltend zu machen. Das Bankhaus Spängler wird binnen 10 Geschäftstagen nach Erhalt des Erstattungsverlangens die Zahlung erstatten oder dem Kunden die Gründe für die Ablehnung mitteilen. Im Fall der Ablehnung kann der Kunde seine Beschwerdemöglichkeiten gemäß Punkt 9. nützen.

## **2. Haftung des Kunden**

Beruhend vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der Nutzung eines verlorenen oder auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde dem Bankhaus Spängler zum Ersatz des gesamten ihm daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Eintritt des Schadens

- in betrügerischer Absicht ermöglicht oder
- 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 (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 Zahlungsinstruments für den Kunden vor einer Zahlung nicht bemerkbar war oder der Verlust durch Handlungen oder Unterlassungen eines Angestellten oder eines Agenten, einer Zweigstelle des Bankhaus Spängler 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 das Bankhaus Spängler, das Zahlungsinstrument zu sperren, mittels dieses Zahlungsinstruments veranlasst werden.

## **3. Rückbuchung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs**

Zur Vorgangsweise bei diesen Kontobelastungen siehe Punkt SEPA-Lastschrift (SEPA Direct Debit)

## 9. Beschwerden

Das Bankhaus Spängler ist stets bemüht, die Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäfts bestmöglich zu betreuen.

Sollte der Kunde dennoch Grund für eine Beschwerde haben, wird das Bankhaus Spängler dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Zu diesem Zweck sollten die Kunden sich entweder an ihren Kundenberater oder – wenn auf diesem Weg keine zufrieden stellende Erledigung erreicht werden kann – an die Geschäftsleitung/Ombudsstelle (ombudsstelle@spaengler.at, Tel. +43 662 8686-0, Fax +43 662 8686-799, Schwarzstraße 1, 5020 Salzburg) des Bankhaus Spängler wenden. Die Beschwerden werden umgehend behandelt und der Kunde wird über das Ergebnis informiert.

Neben der bankinternen Reklamationsstelle, an der alle Beschwerden etc. von Kunden zusammenlaufen und bearbeitet werden, steht den Kunden eine beim Verband Österreichischer Banken und Bankiers eingerichtete Ombudsstelle zur Verfügung. Überdies ist die Bankhaus Carl Spängler & Co. Aktiengesellschaft Mitglied bei der gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft im Rahmen der Wirtschaftskammer Österreich. Darüber hinaus hat der Kunde die Möglichkeit, die Beschwerde an die Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien (<https://www.fma.gv.at/beschwerde-und-ansprechpartner>) zu adressieren.

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 des Bankhaus Spängler ist bei den Bankdaten angegeben.