

**Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher**

Die hierin gemachten Angaben dienen dem Zweck, den Verbraucherkunden über Umstände, die für ihn im Zusammenhang mit den von der VakifBank International AG angebotenen Zahlungsdienstleistungen wesentlich sein können, zu informieren, können aber die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen nicht ersetzen.

**I. Die VakifBank International AG****1. Bankdaten****VakifBank International AG Zentrale:**

1040 Wien, Prinz-Eugen-Straße 8-10 / 8.  
OG / Top 17

Öffnungszeiten Mo, Di, Mi und Fr: 8.30 – 12.30 und 13.30 – 16.00 Uhr,  
Do: 8.30 – 12.30 und 13.30 – 17.30 Uhr (kein Kundenverkehr)

**Filiale: 1100 Wien, Schubertring 2**

Öffnungszeiten Mo, Di, Mi und Fr: 8.30 – 12.30 und 13.30 – 16.00 Uhr, Do: 8.30 – 12.30 und 13.30 – 17.30 Uhr

BLZ: 19690

BIC: TVBA AT WW

FB Nr. 185946a

Gerichtsstand Wien

Telefonnummer: +43-1-512 35 20

E-Mail: [info@vakifbank.at](mailto:info@vakifbank.at)

Webseite: [www.vakifbank.at](http://www.vakifbank.at)

DVR Nummer: 1024990

Sperr-Hotline für Maestro-Bezugskarten: aus Österreich 0800 204 8800 aus dem Ausland: +43-1-204 88 00

Sperr-Hotline für Paylife Kreditkarten: +43-1-717 01 4500

**2. Konzession**

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

**II. Girokontovertrag und Kosten****1. Girokontovertrag, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Bezugskartenbedingungen, Bedingungen für Electronic Banking**

Zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ erhält der Kunde vor der Eröffnung eines Girokontos den Girokontovertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Bezugskartenbedingungen und die Bedingungen für Electronic Banking (nachstehend zusammengefasst als die „Bedingungen“), die er mit der VakifBank International AG bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen der VakifBank International AG zu vereinbaren hat. Die Bedingungen sind – sofern zwischen VakifBank International AG und Kunden vereinbart – Teil des Girokontovertrages und bilden zusammen mit den im Girokontovertrag und den Vereinbarungen, die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen geschlossen werden, enthaltenen Regelungen die Grundlage für die von der VakifBank International AG zu erbringenden Zahlungsdienstleistungen. Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Girokontovertrages die neuerliche 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 VakifBank International AG wird dem Kunden Änderungen des Girokontovertrages, der Bedingungen oder den zu einzelnen

Zahlungsdienstleistungen getroffenen Vereinbarungen spätestens zwei Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung mitteilen. Dabei werden die vom Änderungsangebot betroffenen Bestimmungen und die vorgeschlagenen Änderungen in einer Gegenüberstellung dieser Bestimmungen dargestellt. Der Kunde hat die Möglichkeit, der mitgeteilten Änderung bis zum geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung zu widersprechen. Darauf und auf das Recht des Kunden, den Vertrag vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen, wird die VakifBank den Kunden anlässlich der Änderungsmitteilung hinweisen. Außerdem wird das Kreditinstitut eine Gegenüberstellung über die von der Änderung der AGB betroffenen Bestimmungen sowie die vollständige Fassung der neuen AGB auf seiner Internetseite veröffentlichen.

**3. Laufzeit und Kündigung**

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

Die VakifBank International AG muss bei einer ordentlichen Kündigung eine Kündigungsfrist von 2 Monaten beachten.

**4. Entgelte und Kosten**

Aus dem Preisverzeichnis, das dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“ ausgehändigt wird und das mangels anderer Vereinbarung auch Teil des Girokontovertrags wird,

sind die Entgelte ersichtlich, die die VakifBank für die Kontoführung und die vom Girokontovertrag erfassten Zahlungsdienstleistungen in Rechnung stellt. Das Preisverzeichnis enthält auch die Entgelte für die Mitteilung über die Ablehnung eines Zahlungsauftrages, für die Beachtung eines Widerrufs nach Eintritt der Unwiderruflichkeit und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines wegen fehlerhafter Kundenidentifikatoren fehlgeleiteten Überweisungsbetrages. Die VakifBank International AG kann die mit dem Kunden vereinbarten Entgelte für Dauerleistungen nur mit Zustimmung des Kunden ändern und neue Entgelte nur mit Zustimmung des Kunden einführen. Diese Änderungen wird die VakifBank International AG dem Kunden spätestens 2 Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung mitteilen. Der Kunde hat die Möglichkeit, der mitgeteilten Änderung bis zum geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung zu widersprechen („Widerspruchsverfahren“). Für Entgeltanpassungen über die Entwicklung des Verbraucherpreisindex hinaus ist das Widerspruchsverfahren nur dann zulässig, wenn die Anpassung der Entwicklung der der VakifBank International AG entstehenden Kosten entspricht und das Dreifache einer sich aus der Entwicklung des Verbraucherpreisindex ergebenden Entgeltserhöhung nicht übersteigt.

#### 5. Fremdwährungstransaktionen

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

#### 6. Zinsen

Die für Guthaben und Debetsalden des Girokontos vereinbarten Zinssätze sind dem Preisblatt zu entnehmen. Soweit es sich um variable Zinsen handelt, erfolgt die Zinsanpassung anhand der im Girokontovertrag vereinbarten Zinsanpassungsklausel. Daneben ist eine Änderung der Zinssätze mit Zustimmung des Kunden im Widerspruchsverfahren (siehe Punkt II. 4.) möglich. Die Änderung vereinbarter Zinssätze darf im Widerspruchsverfahren nur soweit erfolgen, als dies der Entwicklung der Kosten entspricht und die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Ziffern 46 (3) und 47a (3)) vereinbarten Grenzen nicht übersteigt.

### III. Kommunikation mit der VakifBank International AG

#### 1. Sprache

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

#### 2. Kommunikationsmöglichkeiten

Allgemein stehen dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der Bankstellen die vorstehend im Punkt I. 1 Bankdaten genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit der VakifBank International AG offen.

#### 3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der VakifBank International AG 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:

- Electronic Banking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere PIN und TAN)
- Telefax, E-Mail und Telefon unter Nennung des für diesen Zweck vereinbarten Lösungswortes
- sonstige elektronische Datenübermittlung, Datenträger, Mailbox im Electronic Banking unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen.

### IV. Dienstleistungen der VakifBank International AG im Zahlungsverkehr

#### 1. Angebotene Dienstleistungen allgemein

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet die VakifBank International AG folgende Dienstleistungen an:

a. Führung von Zahlungskonten („Girokonten“) einschließlich der Abwicklung von Ein- und Auszahlungen zu diesen Konten  
Ein Girokonto ermöglicht die Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr. Es ist die Drehscheibe für die meisten Geldangelegenheiten. Das Girokonto dient dem Zahlungsverkehr und nicht der Anlage. Auf ihm werden täglich fällige Gelder verrechnet. Auf dem Girokonto werden alle Eingänge zu Gunsten und alle Ausgänge zu Lasten des Kontoinhabers gebucht. Aufgrund dieser kontinuierlichen Aufzeichnung und Saldierung der Kontobewegungen werden die Gelder auf einem Girokonto auch Einlagen in laufender Rechnung genannt.

b. Abwicklung des Zahlungsverkehrs, insbesondere in Form von

- Überweisungen (auch in Form von Daueraufträgen)

Eine Überweisung ist die bargeldlose Übertragung eines bestimmten Betrages von einem Konto auf ein anderes Konto beim gleichen oder bei einem anderen Kreditinstitut. Der Auftrag für die Überweisung kann in den mit dem Kreditinstitut vereinbarten Formen erfolgen. Der Auftraggeber muss den Auftrag autorisieren (Unterschriftsleistung entsprechend der Zeichnungsberechtigungen, Eingabe von Identifikationsmerkmalen wie PIN und/oder TAN) und für Kontodeckung sorgen. Diese Überweisungen können normal oder dringend beauftragt werden, wobei eine Dringenddurchführung eine

beschleunigte und taggleiche Durchführung auf einer Expressschiene bis zum Konto des Begünstigten garantiert.

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.

- SEPA-Lastschriftverfahren

SEPA-Lastschriftaufträge dienen dem Einzug wiederholt anfallender Geldforderungen unterschiedlicher Betragshöhe durch den Zahlungsempfänger über ein Konto des Zahlungspflichtigen. Der Zahlungspflichtige erteilt dem Zahlungsempfänger die Ermächtigung von seinem Konto abzubuchen und wird von diesem zeitgerecht vor Durchführung informiert. Die Bank des Zahlungspflichtigen erhält keinen Auftrag vom Zahlungspflichtigen, sondern führt nur die SEPA-Lastschrift durch, sobald sie vom Zahlungsempfänger über dessen Bank angeliefert wird. Die Zustimmung zur Belastung des Kontos mit SEPA-Lastschriften kann vom Kunden gegenüber der VakifBank International AG schriftlich widerrufen werden. Die Zustimmung für Einzüge eines bestimmten Dritten kann auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides begrenzt werden.

- Zahlungskartengeschäft

Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Zahlungskarte (Bezugskarte oder Kreditkarte) einschließlich des sogenannten freizügigen Giroverkehrs der VakifBanken, in dessen Rahmen der Kunde gegen Vorlage der Bezugskarte sowie eines amtlichen Legitimationsausweises bei anderen VakifBanken in Österreich Einzahlungen auf sein Girokonto bzw. Behebungen von seinem Girokonto, vornehmen kann.

## V. Besondere Zahlungsinstrumente

### A. Beschreibung der Zahlungsinstrumente und Sorgfaltspflichten des Kunden

#### 1. Bezugskarte

##### a. Beschreibung des Zahlungsinstruments

Die Bezugskarte 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, Kontaktlos-Funktion des Zahlungskarten-Services)
- Zahlen mit der e-Geldfunktion QUICK nach erfolgter Dotierung
- Kontoauszugsdruck am Kontoauszugsdrucker und Kontostandsabfragen
- Einzahlung von Banknoten und Münzen an Selbstbedienungsgeräten
- Beauftragung von Überweisungen an Selbstbedienungsgeräten.

Die konkreten Funktionen der Bezugskarte sind mit der VakifBank International AG zu vereinbaren.

- Zahlungsvorgänge mittels Bezugskarten werden dem Konto einzeln ohne Zahlungsziel angelastet.

##### b. Sorgfaltspflichten des Kunden

Der Kunde ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, die Bezugskarte sorgfältig zu verwahren. Eine Weitergabe der Bezugskarte an dritte Personen ist nicht zulässig. Der persönliche Code ist geheim zu halten. Er darf nicht auf der Bezugskarte notiert werden. Der persönliche Code darf niemandem, insbesondere auch nicht Angehörigen, Mitarbeitern der VakifBank International AG, anderen Kontoinhabern oder anderen Karteninhabern bekannt gegeben werden. Bei der Verwendung des persönlichen Codes ist darauf zu achten, dass dieser nicht von Dritten ausgespäht wird.

#### 2. Kreditkarten

##### a. Beschreibung des Zahlungsinstruments

Die Kreditkarte dient:

- zur bargeldlosen Zahlung von Waren und Dienstleistungen bei den jeweiligen Vertragsunternehmen.
- zum Bargeldbezug an Geldausgabeautomaten, die mit dem jeweiligen Logo der Kreditkarte gekennzeichnet sind.
- zum Bargeldbezug bei hiezu ermächtigten Bargeldauszahlungsstellen

In einem weltweit verbreiteten System, wie zB VISA, MasterCard etc. Zahlungsvorgänge mittels Kreditkarten werden in einer monatlichen Sammelrechnung mit verlängertem Zahlungsziel abgerechnet und dem Konto, zu dem die Kreditkarte ausgegeben wurde, angelastet.

##### b. Sorgfaltspflichten des Kunden

Die Sorgfaltspflichten des Kunden entsprechen bei der Kreditkarte jener bei der Bezugskarte (siehe Punkt V A 1 b).

#### 3. Electronic Banking

##### a. Beschreibung des Zahlungsinstruments

Mit dem VakifBank Electronic Banking können jederzeit via Internet Kontostandsabfragen durchgeführt, Überweisungen getätigt und Daueraufträge eingerichtet werden. Des Weiteren können elektronische Rechnungen empfangen, Wertpapierdepots gemanagt und Informationen zum Finanzstatus abgefragt werden. Der Berater hat im Rahmen von ELBA mittels sicherer Mailbox die Möglichkeit, Kunden zu kontaktieren und über das umfangreiche Angebot von VakifBank Online zu informieren.

Voraussetzung für die Nutzung von VakifBank Online Electronic Banking: ein Konto oder Depot bei einer VakifBank International AG, einen Internetzugang mit einem Browser, der Nachrichten mit 128 Bit verschlüsseln kann (aktuelle Versionen von Microsoft Internet Explorer, Mozilla, Firefox, Safari oder Opera). Verfügernummer sowie die persönliche Identifikationsnummer (PIN) werden von der VakifBank International AG übermittelt.

Das Sicherheitssystem von VakifBank Online Banking: Der Zugriff auf Konten erfolgt ausschließlich mit persönlichen

Zugangsdaten und geheimen PIN, bzw. mit der digitalen Signatur. Überweisungen und Aufträge können nur mittels mobiler TAN oder der digitalen Signatur vorgenommen werden.

#### b. Sorgfaltsverpflichtungen des Kunden

Die Identifikationsmerkmale müssen geheim gehalten werden. Es ist sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf die Identifikationsmerkmale haben. Ist Übermittlung der TAN über einen Mobiltelefonanschluss vereinbart, ist auch sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf die Telefone dieses Mobiltelefonanschlusses haben. Die PIN ist regelmäßig zu ändern, mindestens aber alle 2 Monate. Persönliche Zugriffs- und Autorisierungsdaten, wie die Login-Daten (PIN) und Geldtransferautorisierungsdaten (TAN) dürfen nur auf der überprüften Internet-Banking-Seite der VakifBank International AG eingegeben werden. Niemals dürfen diese vertraulichen Daten in E-Mails, Formularen oder unbekanntem Internet-Banking-Systemen eingegeben werden. Bankgeschäfte dürfen niemals über nicht vertrauenswürdige Computer abgewickelt werden. Es sollen nur gepflegte und gewartete Computersysteme verwendet werden - das Betriebssystem sollte jedenfalls in regelmäßigen Abständen mit den neuesten Erweiterungen der Sicherheitssoftware versorgt werden. Gleiches gilt für den Browser. Automatische Updates und Phishing-Filter im Internet-Browser sollen aktiviert werden. Ein aktuelles Virenschutzprogramm mit regelmäßigen automatischen Updates gegen Spyware, Viren und Trojaner soll verwendet werden. Eine Personal Firewall zum Schutz Ihres Computersystems soll aktiviert sein. Links aus E-Mails oder von anderen Internet-Seiten zum (vermeintlichen) Internet-Banking-Portal der VakifBank International AG darf nicht gefolgt werden. Auch die Verwendung von Bookmarks (Favoriten, Lesezeichen) birgt Gefahrenpotenzial, da sie von Hackern manipuliert werden können.

Die VakifBank International AG versendet grundsätzlich keine E-Mails, in denen Kunden aufgefordert werden, vertrauliche Zugangs- und Transaktionsinformationen preiszugeben. Dazu zählen Verfügernummer, PIN und TAN. Bei dieser Art von E-Mails handelt es sich immer um Betrugsversuche. Die Internet-Banking-Adresse der VakifBank International AG sollte genau gelesen und aufgeschrieben werden, damit sie beim nächsten Einloggen sofort wiedererkannt werden. Auf eine sichere, verschlüsselte Verbindung ist zu achten. Diese erkennt man am Schlosssymbol und daran, dass in der Adressleiste des Browsers „https://...“ angezeigt wird. Sollte Verdacht bestehen, dass es sich um eine nicht sichere Verbindung handelt, muss geprüft werden, ob die Verschlüsselung mittels digitalen Sicherheitszertifikats aktiviert ist. Dazu genügt das Anklicken des Schloss-Symbols auf dem Browser. Hier kann die Echtheit des Sicherheitszertifikates geprüft werden. Wird in der Adresszeile hingegen lediglich „http://...“ angezeigt, handelt es sich definitiv um keine legitime Online-Banking-Seite der VakifBank International AG. Alle eingegebenen Daten sind vor Freigabe auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Vertrauliche Bankinformationen sind an einem sicheren Ort aufzubewahren. Da die Daten auf einem PC ausgespäht werden können, wird von einer Speicherung auf dem PC dringend abgeraten. Die vertraglichen Vereinbarungen zur Sicherheit sowie die Sicherheitshinweise der VakifBank International AG auf der entsprechenden Internet-Homepage sind zu beachten. Sobald der Verdacht auf Betrug entsteht, dürfen keinerlei Daten preisgegeben werden. Verdachtsfälle sollten der VakifBank International AG umgehend gemeldet werden. Die Nummer der VakifBank International AG und der SperrHotline für Karten und Electronic Banking sollten im Mobiltelefon gespeichert werden. Bei sicherheitsrelevanten Vorfällen sollte die PIN schnellstmöglich über eine sichere Verbindung geändert werden. Wenn der Verdacht besteht, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis von den Identifikationsmerkmalen haben könnte, hat der Verfüger unverzüglich die für eine Sperre notwendigen Schritte zu setzen.

#### 4. Telefon Banking

Telefon Banking wird von der VakifBank International AG nicht angeboten.

### B. B. Sperre von Zahlungsinstrumenten

#### 1. Sperre durch die VakifBank International AG

Die VakifBank International AG kann ein Zahlungsinstrument sperren, wenn

- objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstrumentes dies rechtfertigen ;
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstrumentes besteht; oder
- wenn der Kontoinhaber seinen Zahlungsverpflichtungen im Zusammenhang mit einer mit dem Zahlungsinstrument oder seinem Konto verbundenen Kreditlinie (Überschreitung oder Überziehung) nicht nachgekommen ist und
- entweder die Erfüllung dieser Zahlungsverpflichtungen aufgrund einer Verschlechterung oder Gefährdung der Vermögenslage des Kunden oder eines Mitverpflichteten gefährdet ist, oder
- beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit eingetreten ist oder diese unmittelbar droht.

Eine Sperre aus den vorstehend genannten Sicherheitsgründen kann sich zum Schutz vor missbräuchlicher Verwendung ausgespähter Kartendaten auch nur auf bestimmte Länder beziehen. Der Umfang derartiger Sperren ist auf der Internetseite der VakifBank International AG zum Stichwort „Geo-Control“ abfragbar. In diesem Fall hat der Karteninhaber die Möglichkeit, die Sperre für eines oder mehrere der gesperrten Länder aufheben zu lassen, um die tatsächliche Verwendung der Bezugskarte in diesen Ländern zu ermöglichen.

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

#### 2. 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, der VakifBank International AG anzuzeigen. Das kann jederzeit telefonisch bei der dafür eingerichteten SperrHotline für Karten und Electronic Banking erfolgen, deren Nummer dem Punkt I 1 zu entnehmen ist.

Anzugeben sind dabei die Bankleitzahl der VakifBank International AG und die Nummer des Kontos, zu dem das Zahlungsinstrument ausgegeben wurde. Kann der Kunde nicht zusätzlich die Kartenfolgenummer der zu sperrenden Karte

bzw. die zu sperrende Verfügernummer angeben, so werden alle zu seinem Konto ausgegebenen Karten bzw. alle zu seinem Konto vorgemerkten Verfüger gesperrt.

Bei ELBA hat der Kunde auch die Möglichkeit, seinen ELBA Zugang selbst zu sperren durch

- mehr als vier PIN-Eingabe-Fehlversuche im Sperrfenster
- mehr als drei TAN-Fehlversuche.

## VI. Erteilung und Durchführung von Zahlungsaufträgen

### 1. Erteilung, Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen

Bei Erteilung eines Auftrages sind die für die jeweilige Auftragsart erforderlichen Daten anzugeben. Grundsätzlich sind dies als „Kundenidentifikator“ die International Bank Account Number (=IBAN) und der Bank Identifier Code (=BIC) für die Daten des Zahlungsempfängers. Diese sind Voraussetzung für die automatisierte Verarbeitung von Aufträgen und damit auch für die Anwendbarkeit der günstigeren Standard-Entgeltssätze

Bei Überweisungsaufträgen zu Gunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister außerhalb des EWR und der Schweiz geführt wird, hat der Kunde den Empfänger zu bezeichnen:

- mit der Kontonummer des Empfängers und entweder Name, Bankleitzahl oder BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers oder
- mit der IBAN des Empfängers und dem BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers.

**Die Angaben zu IBAN und BIC bzw. Kontonummer und Name/Bankleitzahl/BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers, stellen den Kundenidentifikator des Empfängers dar, an Hand dessen der Überweisungsauftrag ausgeführt wird. Darüber hinausgehende Angaben zum Empfänger wie insbesondere der Namen des Empfängers, sind nicht Teil des Kundenidentifikators, dienen daher lediglich zu Dokumentationszwecken und bleiben bei Ausführung der Überweisung seitens der VakifBank International AG unbeachtet.**

Wird ein Zahlungsauftrag erteilt, um damit Verbindlichkeiten eines Dritten zu tilgen, sollte der Namen dieses Dritten beim Verwendungszweck der Zahlung angegeben werden.

Der im Überweisungsauftrag angegebene Verwendungszweck ist für die VakifBank International AG in jedem Fall unbeachtlich.

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

Ein Zahlungsauftrag gilt für die VakifBank International AG 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 VakifBank International AG eingegangen ist oder
- im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft, bis zum Ende des Geschäftstages, der vor dem vereinbarten Ausführungsdatum liegt.

SEPA-Lastschriftaufträge können spätestens einen Geschäftstag vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden. Zu den Erstattungsmöglichkeiten nach Kontobelastung siehe Punkt VII

Die VakifBank International AG kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrages nur ablehnen, wenn

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

### 2. Durchführung von Zahlungsaufträgen

Die VakifBank International AG stellt sicher, dass der Betrag, der Gegenstand eines Zahlungsvorganges in Euro ist, spätestens einen Geschäftstag nach Eingang des Zahlungsauftrages 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. Für Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, die nicht auf EURO, sondern auf eine andere Währung eines Vertragsstaates des EWR lauten, beträgt die Ausführungsfrist immer 4 Geschäftstage.

### 3. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

Ein Zahlungsauftrag gilt als bei der VakifBank International AG eingegangen, wenn er alle vereinbarten Voraussetzungen, insbesondere ausreichende Deckung, erfüllt und bei der VakifBank International AG an einem Geschäftstag bis zum dem aus der nachstehenden Aufstellung/Beilage ersichtlichen Zeitpunkt einlangt. Langt ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder an einem Geschäftstag nach der nachstehend/im Anhang genannten Uhrzeit ein, so gilt er erst als am nächsten Geschäftstag eingegangen.

Weg der Auftragserteilung	Spätester Eingangszeitpunkt
Zahlungen Inland, Europäischer Wirtschaftsraum und Schweiz, belegte Auftragserteilung	Montag bis Freitag 14:00 Uhr
Zahlungen Inland, Europäischer Wirtschaftsraum und Schweiz, elektronische Auftragserteilung,	Montag bis Freitag 15:00 Uhr
Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr belegte Auftragserteilung, Konvertierung in fremde Währung erforderlich	Montag bis Freitag 11:00 Uhr
Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr belegte Auftragserteilung, keine Konvertierung erforderlich	Montag bis Freitag 14:00 Uhr
Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr elektronische Auftragserteilung, Konvertierung in fremde Währung erforderlich	Montag bis Freitag 11:00 Uhr
Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr elektronische Auftragserteilung, keine Konvertierung erforderlich	Montag bis Freitag 15:00 Uhr
Einreichung von Lastschriften	Montag bis Freitag 16:00 Uhr

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

#### 4. Haftung der VakifBank International AG für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen

Die VakifBank International AG haftet ihrem Kunden bei Zahlungsaufträgen zugunsten eines in der EWR 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 EWR geführt werden, ist die VakifBank International AG 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 Zahlungsvorgang 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.

#### 5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Die VakifBank International AG wird dem Kunden unmittelbar nach Durchführung einer Zahlungstransaktion nachfolgende Informationen je nach Vereinbarung zusenden, in der Bankstelle zur Abholung oder zum Abruf über Electronic Banking oder Kontoauszugsdrucker bereithalten :

- 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 der dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegte Wechselkurs und
- das Wertstellungsdatum der Belastung oder das Datum des Einganges des Zahlungsauftrages.

Des Weiteren wird die VakifBank International AG auf dem gleichen Wege eine Aufstellung der im Vormonat für die Abwicklung von Zahlungstransaktionen anfallenden Entgelte dem Kunden zusenden oder ihm zum Abruf oder zur Abholung bereithalten.

Diese Informationen werden dem Kunden sowohl als Auftraggeber als auch als Zahlungsempfänger zur Verfügung gestellt.

## VII. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen

### 1. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

#### a. Berichtigung der Kontobelastung

Wurde ein Zahlungsauftrag zulasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird die VakifBank International AG unverzüglich das belastete Konto des Kunden wieder auf den Stand zu bringen, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte, dh. insbesondere die Belastung des Kontos mit dem Betrag des Zahlungsvorganges mit Wertstellung der Belastung rückgängig machen. Der Kunde hat zur Erwirkung dieser Berichtigung die VakifBank International AG unverzüglich zu unterrichten, sobald er einen von ihm nicht autorisierten Zahlungsvorgang festgestellt hat. Das Recht des Kunden auf Berichtigung endet spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung. Unabhängig von diesem Berichtigungsanspruch sind im Einzelfall auch aufgrund anderer Rechtsgrundlagen basierende Ansprüche gegen die VakifBank International AG möglich.

**b. Haftung des Kunden**

Beruhend auf dem Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde der VakifBank International AG zum Ersatz des gesamten ihr daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Eintritt des Schadens

- (i) in betrügerischer Absicht ermöglicht oder
- (ii) durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der ihm im Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung von Zahlungsinstrumenten treffenden Pflichten herbeigeführt hat.

Hat der Kunde diese Pflichten nur leicht fahrlässig verletzt (ist ihm also eine Sorgfaltswidrigkeit unterlaufen, die auch bei einem durchschnittlich sorgfältigen Menschen nicht immer auszuschließen ist), so ist die Haftung des Kunden für den Schaden auf den Betrag von 150 Euro beschränkt. Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen den in (i) angesprochenen Fall) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die VakifBank International AG, die Karte zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstruments veranlasst werden.

**2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs**

Der Kunde kann einer Kontobelastung durch eine SEPA-Lastschrift widersprechen und von der VakifBank International AG innerhalb von 8 Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung des Kontos mit dem betreffenden Betrag die Erstattung des vollständigen, seinem Konto angelasteten Betrags verlangen.

**VIII. Beschwerden**

Die VakifBank International AG 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 VakifBank International AG dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Zu diesem Zweck sollten die Kunden sich entweder an ihren Kundenberater oder – wenn auf diesem Weg keine zufriedenstellende Erledigung erreicht werden kann – an die Geschäftsleitung der VakifBank International AG/die Beschwerdestelle der VakifBank International AG wenden.

Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien wenden. Er kann damit aber auch die Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien befassen.

Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Kontoführung oder der Zahlungsdienstleistungen sind die ordentlichen Gerichte zuständig, die dabei österreichisches Recht anzuwenden haben. Der allgemeine Gerichtsstand der VakifBank International AG ist oben bei den Bankdaten angegeben.

**Beilagen**

- Girokontovertrag (bei Neueröffnung)
- Allgemeine Geschäftsbedingungen, Bezugskartenbedingungen, Bedingungen für Electronic Banking
- Preisverzeichnis für Kontoführung und Zahlungsdienstleistungen