



ALLGEMEINE INFORMATIONEN DER EURAM BANK ZU ZAHLUNGSDIENSTLEISTUNGEN FÜR VERBRAUCHER

VERSION 2/ 2017

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

1. DAS UNTERNEHMEN

1.1 Informationen über das Unternehmen

European American Investment Bank AG
Wallnerstraße 4 (Palais Esterházy), A-1010 Wien

- Telefon: +43 1 512 38 80 - 0
- Fax: + 43 1 512 38 80 – 888
- Email: office@eurambank.com
- Internetadresse: www.eurambank.com
- Gerichtsstand: Handelsgericht Wien
- Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien
- Firmenbuchnummer: FN 286544p
- BIC (SWIFT)¹: EUAAATWW
- UID-Nummer²: ATU 63119949
- DVR-Nummer: 1059602

Aufsichtsbehörde: Österreichische Finanzmarktaufsicht, Bereich Banken- und Wertpapieraufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, A-1090 Wien, Internetadresse: www.fma.gv.at

Kammer/Berufsverband: Wirtschaftskammer Österreich, Bundessparte Bank und Versicherung, Wiedner Hauptstraße 63, A-1040 Wien, Internetadresse: www.wko.at

Hauptgeschäftstätigkeit: Kreditinstitut gemäß § 1 Abs 1 Bankwesengesetz

Technischer Service: Vertragspartner des Kunden ist ausschließlich die EURAM Bank. Diese bedient sich zur Erbringung von Serviceleistungen im Zusammenhang mit dem Konto des Kunden der CPB Software (Austria) GmbH, FN 174113z, Vorgartenstraße 206c, A-1020 Wien, Internetadresse: www.cpb-software.com, als Dienstleister.

Anwendbare gewerbe- und berufsrechtliche Vorschriften sind insbesondere das Bankwesengesetz (BGBl Nr. 532/1993 in der geltenden Fassung) und das Wertpapieraufsichtsgesetz (BGBl. Nr. 753/1996 in der geltenden Fassung).

Diese gesetzlichen Vorschriften sind im Internet

aufzurufen unter: www.ris.bka.gv.at.

1.2. Konzession

Die Österreichische Finanzmarktaufsicht hat der EURAM Bank eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen erteilt, welche die EURAM Bank berechtigt, Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunde zu erbringen.

2. ZAHLUNGSKONTOVERTRAG, GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UND KOSTEN

2.1 Zahlungskontovertrag, allgemeine und besondere Geschäftsbedingungen und Bedingungen für die Teilnahme am EURAM e-Banking

Vor Eröffnung eines Zahlungskontos erhält der Kunde die gegenständliche Informationsbroschüre und den Zahlungskontovertrag sowie folgende Bedingungen und Informationen in der jeweils gültigen Fassung, deren Geltung der Kunde bei Interesse an den jeweiligen Zahlungsdienstleistungen der EURAM Bank mit dieser zu vereinbaren hat:

- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der EURAM Bank
- Geschäftsbedingungen für Kreditkarten der EURAM Bank
- Geschäftsbedingungen für die elektronische Kreditkartenabrechnung
- Geschäftsbedingungen für die Teilnahme am EURAM e-Banking

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Zahlungskontovertrages die neuerliche kostenlose Vorlage der Informationsbroschüre sowie der oben angeführten (zusammenfassend kurz genannten) „Bedingungen“ in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger verlangen.

Alle Bedingungen bilden die Basis für die Geschäftsverbindung mit der EURAM Bank.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten produktübergreifend. Im Gegensatz dazu finden die übrigen Geschäftsbedingungen nur bei den entsprechenden Produkten Anwendung.

2.2 Änderungen des Zahlungskontovertrages und der Bedingungen

Die EURAM Bank teilt dem Kunden Änderungen des Zahlungskontovertrages, der oben angeführten Bedingungen oder der zu einzelnen Zahlungs-

¹ Bank Identifier Code = Internationaler Bankencode

² Umsatzsteuer-Identifikations-Nummer



dienstleistungen getroffenen Vereinbarungen 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, seine Rahmenverträge für Zahlungsdienste (insbesondere den Zahlungskontovertrag) vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen, wird die EURAM Bank den Kunden anlässlich der Änderungsmitteilung hinweisen. Die vereinbarte Anpassung der Entgelte aufgrund einer Änderung des Verbraucherpreisindex unterliegt nicht dieser Vorgehensweise.

2.3 Laufzeit und Kündigung

Der Zahlungskontovertrag 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 EURAM Bank kann den Zahlungskontovertrag 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 dem Kunden von der EURAM Bank für Kontoführung und für vom Zahlungskontovertrag erfasste Zahlungsdienstleistungen in Rechnung gestellten Entgelte und Kosten sind der Konditionenübersicht zu entnehmen, welche dem Kunden zusammen mit dieser Informationsbroschüre ausgehändigt und Teil des Zahlungskontovertrages wird.

Änderungen der Entgelte sind wie in Punkt 2.2 beschrieben möglich. Neben den in der Konditionenübersicht ausgewiesenen Entgelten der EURAM Bank fallen unter Umständen noch Barauslagen an, welche die EURAM Bank 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 EURAM Bank zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die EURAM Bank anhand des im Zeitpunkt der Auftragsausführung aktuellen marktkonformen Devisenkurses, den die EURAM Bank ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt. Die anlässlich dieses Vorganges anfallenden weiteren Entgelte der EURAM Bank sind der Konditionenübersicht zu entnehmen.

2.6 Zinsen

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

3. KOMMUNIKATION MIT DER EURAM BANK

3.1 Sprache

Beim Abschluss von Verträgen und im Verkehr mit ihren Kunden bedient sich die EURAM Bank der deutschen Sprache.

3.2 Kommunikationsmöglichkeiten

Neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der EURAM Bank stehen dem Kunden die unter Punkt 1.1 „Informationen über das Unternehmen“ genannten Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme offen.

3.3 Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtlich relevante Korrespondenz zwischen der EURAM Bank 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 – sofern der Kunde über die erforderliche technische Ausstattung wie Computer und Telefonanschluss verfügt – insbesondere in Betracht:

- EURAM e-Banking unter Verwendung der dazu vereinbarten personalisierten Identifikationsmerkmale (insbesondere Verfügernummer, PIN bzw. TAN);
- Telefax, E-Mail und Telefon (unter Nennung von Kundennummer und Lösungswort); oder
- sonstige elektronische Datenübermittlung, Postfach im EURAM e-Banking bzw. TIPAS unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen.

4. DIENSTLEISTUNGEN DER EURAM BANK IM BEREICH DES ZAHLUNGSVERKEHRS

4.1 Allgemeine Beschreibung der „Zahlungsdienste“

4.1.1 Auszahlungsgeschäft

Dienste, mit denen 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 auf ein Zahlungskonto beim Kreditinstitut des Nutzers oder bei einem anderen Kreditinstitut

4.1.2.1 Lastschriftgeschäft

Die Ausführung von Lastschriften einschließlich einmaliger Lastschriften

4.1.2.2 Zahlungskartengeschäft

Die Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Zahlungskarte oder eines ähnlichen Instrumentes

4.1.2.3 Überweisungsgeschäft

Die Ausführung von Überweisungen einschließlich Daueraufträgen

4.2 Beschreibung der wesentlichen Merkmale der oben angeführten Zahlungsdienste

4.2.1 Führung von Zahlungskonten einschließlich Abwicklung der Barauszahlungen von 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 bei der EURAM Bank ihre Unterschrift zu hinterlegen. Die EURAM Bank wird schriftliche Dispositionen im Rahmen der Kontoverbindung mit dem Kunden aufgrund 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. Eine Bareinzahlung auf ein Zahlungskonto ist ausgeschlossen. Eine Barbehebung 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.

Verfahren für die Durchführung von Lastschriften:

- Einzüge gemäß Lastschriftverfahren
- Einzüge gemäß Einzugsermächtigungsverfahren bzw. SEPA Direct Debit

Im Lastschriftverfahren erteilt der Zahlungspflichtige über die EURAM Bank als kontoführende Bank dem Zahlungsempfänger einen Auftrag zur Durchführung der Einzüge.

SEPA Direct Debit ist die grenzüberschreitende Einzugsermächtigung in EURO für den gesamten SEPA-Raum (Single Euro Payments Area).

Im Einzugsermächtigungsverfahren bzw. SEPA Direct Debit erteilt der Zahlungspflichtige dem Zahlungsempfänger einen direkten Auftrag zur Durchführung der Lastschriften. Die EURAM Bank als kontoführende Bank des Zahlungspflichtigen wird in dieses Verfahren nicht involviert und führt hier ausschließlich die Buchung durch.

Unterschiede der beiden Verfahren

Beim Lastschriftverfahren besteht keine Rückrechnungsmöglichkeit, wenn das Kreditinstitut nachweisen kann, dass der Kunde die Information über den anstehenden Einzug mindestens vier 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.

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.

4.2.2.2 Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Zahlungskarte oder eines ähnlichen Instrumentes

A) 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 Kreditinstituten 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 zum vereinbarten Limit zu beziehen.

B) EURAM e-Banking per Internet

EURAM e-Banking per Internet ermöglicht dem Kunden als Teil von EURAM e-Banking durch Eingabe personalisierter Identifikationsmerkmale (Verfügernummer, PIN und TAN) Abfragen zu tätigen, Aufträge zu erteilen, Dokumente hochzuladen und per E-Mail zu kommunizieren.

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. Der im Überweisungsauftrag angegebene Verwendungszweck ist für die EURAM Bank in jedem Fall unbeachtlich.

Überweisungsaufträge können vom Kunden schriftlich oder elektronisch mittels EURAM e-Banking, wie mit der EURAM Bank vereinbart, erteilt werden.

Die EURAM Bank ist jedoch auch berechtigt, mittels Telekommunikation (insbesondere telefonisch, per e-mail oder mittels Telefax) erteilte Überweisungsaufträge durchzuführen. Zur Durchführung solcher Aufträge ist die EURAM Bank nur dann verpflichtet, wenn der Kunde dies mit der EURAM Bank vereinbart hat.

Die EURAM Bank 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 (Single Euro Payments Area).

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

5. SORGFALTPFLICHTEN BEI ZAHLUNGSINSTRUMENTEN UND SPERRE VON ZAHLUNGSINSTRUMENTEN

5.1 Sorgfaltspflichten des Kunden bei Zahlungsinstrumenten

Der Kunde hat bei der Nutzung und nach Erhalt eines Zahlungsinstrumentes alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die personalisierten Sicherheitsmerkmale (insbesondere PIN, TAN, etc.) und das Zahlungsinstrument (z.B. Kreditkarte) 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. Eine Weitergabe des Zahlungsinstrumentes an dritte Personen ist nicht zulässig. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale sind geheim zu halten. Diese dürfen nicht auf dem Zahlungsinstrument notiert werden. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale dürfen niemandem, insbesondere auch nicht Angehörigen, anderen Kontoinhabern oder anderen Karteninhabern bekanntgegeben 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 EURAM Bank

Die EURAM Bank 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;
- wenn der Kunde seinen Zahlungspflichten im Zusammenhang mit einer mit dem Zahlungsinstrument verbundenen Kreditlinie nicht nachgekommen ist, und entweder die Erfüllung dieser Zahlungspflichten aufgrund einer Verschlechterung oder Gefährdung der Vermögensverhältnisse des Kunden oder eines Mitverpflichteten gefährdet ist oder beim Kunden



die Zahlungsunfähigkeit eingetreten ist oder diese unmittelbar droht.

Die EURAM Bank 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 Zahlungsinstrumentes die Bedingungen für dessen Ausgabe und Nutzung einzuhalten.

5.2.2 Sperre durch den Kunden

Den Verlust oder Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstrumentes sowie des EURAM e-Banking hat der Kunde unverzüglich, sobald er davon Kenntnis erlangt, der EURAM Bank persönlich, schriftlich oder telefonisch anzuzeigen.

Für die Entgegennahme von Sperrmeldungen steht die Telefonnummer +43 (01) 512 38 80-0 während der Öffnungszeiten der EURAM Bank zur Verfügung.

6. AUTORISIERUNG UND AUSFÜHRUNG VON ZAHLUNGSaufTRÄGEN

6.1 Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen

Ein Zahlungsauftrag gilt für die EURAM Bank 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 Zahlungsinstrumentes zugestimmt hat. Gerichtliche oder behördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen.

Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden

- bis der Zahlungsauftrag des Kunden bei der EURAM Bank eingelangt ist;
- oder – im Fall 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;
- oder – im Fall einer Vereinbarung eines Dauerauftrages – drei Geschäftstage vor dem Ende des Geschäftstages, der vor dem vereinbarten Tag liegt.

Die EURAM Bank kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrages nur ablehnen, wenn

- dieser nicht alle im Zahlungskonovertrag und

den Bedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere, wenn die erforderlichen Angaben fehlen oder es an der notwendigen Deckung durch Kontoguthaben oder offene Kreditlinie fehlt), oder

- die Ausführung gegen gemeinschaftsrechtliche oder innerstaatliche Regelungen oder gegen eine richterliche oder behördliche Anordnung verstoßen würde, oder
- ein begründeter Verdacht besteht, dass die Ausführung eine strafbare Handlung darstellen würde.

6.2 Durchführung/Dauer von Zahlungsaufträgen

Bei Zahlungsvorgängen in Euro stellt die EURAM Bank sicher, dass der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorganges ist, spätestens einen Geschäftstag nach Einlangen des Zahlungsauftrages beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im SEPA-Raum einlangt.

Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge werden die oben angeführten Fristen jeweils um einen weiteren Geschäftstag verlängert.

Für Zahlungsvorgänge innerhalb des SEPA-Raumes, die nicht auf Euro, sondern auf eine andere Währung eines Staates im SEPA-Raum lauten, beträgt die Ausführungsfrist maximal vier Geschäftstage.

Bei Zahlungsaufträgen zu Gunsten von Empfängerkonten, die bei Instituten außerhalb des SEPA-Raumes geführt werden, oder bei Zahlungsaufträgen in anderen Währungen als Euro oder einer Währung eines SEPA-Raumes, ist die EURAM Bank verpflichtet, für die schnellstmögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrages Sorge zu tragen.

6.3 Haftung der EURAM Bank für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen

Die EURAM Bank haftet ihrem Kunden bei Zahlungsaufträgen in Euro oder der Währung eines Staates des SEPA-Raumes zu Gunsten eines im SEPA-Raum 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 SEPA-Raumes geführt werden, oder bei Zahlungsaufträgen, die nicht in Euro oder der Währung eines Staates im SEPA-Raum durchgeführt werden, ist die EURAM Bank 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.

6.4 Informationen zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Die EURAM Bank wird dem Kunden unmittelbar nach Ausführung eines Zahlungsvorganges auf dem mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Kommunikationsweg nachfolgende Informationen 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 zu Grunde gelegten Wechselkurs; und
- das Wertstellungsdatum der Belastung oder das Datum des Einganges des Zahlungsauftrages.

Des Weiteren wird die EURAM Bank dem Kunden auf dem gleichen Weg eine Aufstellung der im Vormonat für die Abwicklung von Zahlungsvorgängen angefallenen Entgelte auf Anfrage zur Verfügung stellen. Diese Informationen werden dem Kunden sowohl als Auftraggeber als auch als Zahlungsempfänger auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

6.5. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

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

Annahmezeit für taggleiche Ausführung aller

Auftragsarten:

- (i) Für Überweisungen in Euro bis 12:00 Uhr
- (ii) Für Überweisungen in anderen Währungen bis 13:00 Uhr

7. HAFTUNG UND ERSTATTUNGSPFLICHT IM ZUSAMMENHANG MIT ZAHLUNGS-AUFTRÄGEN

7.1 Vom 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 EURAM Bank 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 die EURAM Bank 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.

7.2 Haftung des Kunden

Beruhend vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstrumentes, so ist der Kunde der EURAM Bank 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 ihm im Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung von Zahlungsinstrumenten treffenden Pflichten herbeigeführt hat.

Hat der Kunde diese Pflichten nur leicht fahrlässig verletzt (beging 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 € 150,- beschränkt.

Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen im oben in (i) angesprochenen Fall) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die EURAM Bank, das Zahlungsinstrument zu sperren, mittels dieses Zahlungsinstrumentes veranlasst werden.

7.3 Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorganges

Der Kunde hat gegen die EURAM Bank einen Anspruch auf Erstattung des vollständigen Betra-



ges eines autorisierten, von einem oder über einen Zahlungsempfänger ausgelöst und bereits ausgeführten Zahlungsvorganges.

Beim Einzugsermächtigungsverfahren bzw. SEPA Direct Debit beträgt die Rückrechnungsfrist 56 Kalendertage. Kunden, von deren Zahlungskonto eingezogen wurde, können innerhalb dieser Frist aufgrund eines Widerrufs jeden Einzug ohne Angabe von Gründen rückrechnen lassen.

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

8. BESCHWERDEN

Die EURAM Bank bemüht sich selbstverständlich, den 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 EURAM Bank dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Zu diesem Zweck können sich Kunden entweder an ihren Kundenberater oder – wenn auf diesem Weg keine zufriedenstellende Erledigung erreicht werden kann – schriftlich per e-mail an das Beschwerdemanagement der EURAM Bank unter beschwerde@eurambank.com wenden.

Ferner hat der Kunde die Möglichkeit, sich mit bestimmten Beschwerden an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft zu wenden bzw. damit die Österreichische Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, A-1090 Wien zu befassen.

9. AUSSERGERICHTLICHE SCHLICHTUNG

Die österreichische Kreditwirtschaft hat eine gemeinsame Schlichtungsstelle eingerichtet, um bestimmte Beschwerdefälle außergerichtlich zu schlichten. An diese Schlichtungsstelle kann sich der Kunde im Streitfall wenden.

Die Kontaktdaten der Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft lauten: Wiedner Hauptstraße 63, A-1045 Wien, Internetadresse: www.bankenschlichtung.at

Diese Schlichtungsstelle ist zuständig für Beschwerden zu

- grenzüberschreitenden Überweisungen,
- Geschäften mit elektronischen Zahlungsinstrumenten,
- dem elektronischen Geschäftsverkehr,
- grenzüberschreitenden Zahlungen in Euro,
- dem Fernabsatz von Finanzdienstleistungen,
- mangelnder Information bei der Vergabe von

- Wohnkrediten,
- dem Verhaltenskodex beim Wechsel von Konten, und
- der Verbraucherkreditschutzrichtlinie.