

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

ZU ZAHLUNGSDIENST-
LEISTUNGEN
FÜR VERBRAUCHER

Vers062025-3.0

Die hierin gemachten Angaben dienen dem Zweck, den Verbraucherkunden (nachfolgend auch „Kunde“) der Volkskreditbank AG über Umstände, die für sie im Zusammenhang mit den von der Volkskreditbank AG angebotenen Zahlungsdienstleistungen wesentlich sein können, zu informieren, ersetzen aber nicht die diesbezüglichen vertraglichen Vereinbarungen. Die entsprechenden Vertragsentwürfe werden dem Verbraucherkunden gemeinsam mit diesem Informationsblatt übergeben, die Übergabe dieses Informationsblattes und der Vertragsentwürfe stellt jedoch kein bindendes Angebot zum Vertragsabschluss mit der Volkskreditbank AG dar und verpflichtet auch den Interessenten in keiner Weise zum Vertragsabschluss.

I. Volkskreditbank AG („VKB“)

1. Bankdaten

Firma: Volkskreditbank AG
Anschrift der Hauptverwaltung: Rudigierstraße 5-7,
Postfach 116, 4010 Linz

Firmenbuchnummer: 76096g
Allgemeiner Gerichtsstand: Linz
Telefon: +43 732 76 37-0
Telefax: +43 732 76 37-1484
E-Mail: service@vkb-bank.at
Internet: www.vkb.at
Bank Identifier Code (BIC): VKBLAT2L
Hotline: +43 732 76 37-1811

Sperrnotruf für Karten:
PayLife Kreditkarten: +43 5 9906-4500
Bankomatkarten in Österreich: 0800 204 88 00
Bankomatkarten im Ausland: +43 1 204 88 00

Öffnungszeiten: Siehe gesondertes Beiblatt sowie auf der Homepage der Volkskreditbank AG unter <https://www.vkb.at/standorte>

2. Konzession/Aufsichtsbehörde

Die VKB ist ein für den Betrieb von Bankgeschäften konzessioniertes Kreditinstitut und verfügt auch über die Berechtigung Zahlungsdienstleistungen an Kunden zu erbringen. Die zuständige Aufsichtsbehörde ist die österreichische Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien.
Der Konzessionsumfang der VKB für den Betrieb von Bankgeschäften kann im öffentlich zugänglichen Register der FMA (Unternehmensdatenbank) eingesehen werden: <http://www.fma.gv.at/de/unternehmen/suche-unternehmensdatenbank.html>. Die von der FMA zugewiesene Registernummer (Bankleitzahl) lautet: 18600.

II. Girokontovertrag und Kosten

1. Girokontovertrag inklusive Preisblatt, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Bezugskartenbedingungen, Bedingungen für Electronic Banking

Der Kunde erhält vor der Eröffnung eines Girokontos den Girokontovertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Volkskreditbank AG, je nach Kontomodell und gewünschten Zusatzfunktionen das betreffende Preisblatt, die entsprechenden Bezugskartenbedingungen, die Bedingungen für Electronic Banking, sowie die gegenständlichen Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher (nachstehend zusammengefasst als die „Bedingungen“), die er mit der VKB bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen durch die VKB zu vereinbaren hat. Die vereinbarten Entgelte und Zinsen sind im jeweiligen Preisblatt aufgeschlüsselt. Die Bedingungen bilden – sofern zwischen VKB und Kunden vereinbart – einen integrierenden Bestandteil des Girokontovertrags und zusammen mit den im Girokontovertrag und in den sonstigen Vereinbarungen, die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen geschlossen werden, enthaltenen Regelungen, die Grundlage für die von der VKB zu erbringenden Zahlungsdienstleistungen. Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Girokontovertrags die neuerliche kostenlose Vorlage dieser

Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen und des Girokontovertrages, sowie der Bedingungen in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger verlangen.

2. Fremdwährungstransaktionen

Ist es im Rahmen einer von der VKB zu erbringenden Zahlungsdienstleistung (ausgenommen Zahlungskartengeschäft) erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die VKB anhand jenes Referenzwechselkurses (kurz „Mittelkurs“), der jeweils um 13.05 Uhr eines Geschäftstags automatisiert aus dem elektronischen Handelssystem „Bloomberg“ ausgelesen wird (Kursfeststellung), sofern nicht mit den Kunden individuelle Kursvereinbarungen getroffen werden. Durch Ab- bzw. Zuschlag einer Devisenkursspanne zum automatisiert festgestellten Referenzwechselkurs ergibt sich der jeweilige Verkaufs- bzw. Ankaufskurs, den die VKB ihren Kunden bei Fremdwährungstransaktionen allgemein in Rechnung stellt.

Der solcherart ermittelte Verkaufs- bzw. Ankaufskurs ist jeweils für sämtliche Geschäfte von dem der Kursfeststellung vorangehenden Geschäftstag (12.00 Uhr) bis zum Tag der Kursfeststellung (12.00 Uhr) anwendbar. Der jeweils zur Anwendung kommende Verkaufs- bzw. Ankaufskurs kann in jeder Filiale der VKB am Schalter angefragt werden und ist spätestens am Tag nach der Kursfeststellung auf der Homepage der VKB (www.vkb.at) veröffentlicht („Kursblatt der VKB“). Die anlässlich einer Fremdwährungstransaktion anfallenden Entgelte und Devisenkursspannen sind dem Preisblatt der VKB in „Punkt 1.8. Entgelte im Auslandsgeschäft“ zu entnehmen.

Hinweis: Da der zur Anwendung gelangende Kurs erst nach Erteilung des Auftrages von der VKB festgestellt wird, kann dieser vom tagesaktuell veröffentlichten Kurs allenfalls auch erheblich abweichen. Sämtliche Vorteile und Nachteile der Kursentwicklung trägt der Kontoinhaber. Für Aufträge größerer Beträge (jedenfalls ab 10.000 Euro) wird jedenfalls empfohlen, vor Auftragserteilung mit der VKB eine Individualvereinbarung über den zur Anwendung gelangenden Wechselkurs zu treffen.

Ist eine Umrechnung von Fremdwährungen bei Transaktionen mit Zahlungskarten (z. B. Bezugskarte) erforderlich, gelangt der VKB AustroFX Fremdwährungskurs zur Anwendung. Der VKB AustroFX Fremdwährungskurs wird auf Basis der auf der von der TeleTrader Software GmbH („Marktbeobachter“) betriebenen Internetseite www.austrofx.at öffentlich zugänglich gemachten Devisenverkaufskurse von inländischen und ausländischen Kreditinstituten nach folgendem Prozedere ermittelt:

Die am AustroFX teilnehmenden Banken stellen täglich zwischen 13.00 und 14.00 Uhr ihre selbst gebildeten tagesaktuellen Devisenkursfixings (Kursblätter) auf ihrer Webseite bereit. Der Marktbeobachter holt daraufhin die Devisenkurse des Vortages ab. Aus den Devisenkursen aller teilnehmenden Banken wird vom Marktbeobachter ein Mittelwert gebildet, wobei der Kurs der VKB

außer Betracht bleibt. Um 15.30 Uhr wird der so für die VKB ermittelte Kurs („VKB AustroFX Fremdwährungskurs“) an die PSA Payment Services Austria GmbH („PSA“) gemeldet. Ab 0.00 Uhr des nächsten Tages ist der übermittelte Devisenkurs bei der PSA in Verwendung.

Für die Ermittlung eines VKB AustroFX Fremdwährungskurses sind mindestens fünf auf www.austrofx.at veröffentlichte Kurse (ohne den Kurs der VKB) erforderlich. Stehen weniger Kurse zur Verfügung, gelangt der auf der Homepage der PSA Payment Services Austria GmbH www.psa.at ersichtliche Referenzwechsellkurs von der OANDA Corporation zur Anwendung.

Die VKB AustroFX Fremdwährungskurse können beim Kreditinstitut erfragt oder auf www.psa.at abgefragt werden. Der Kurstag für die Umrechnung ist der Tag, an dem die PSA die Belastung erhält. Der Kurs sowie das Kursdatum werden dem Kontoinhaber in der mit ihm für den Zugang von Erklärungen vereinbarten Form bekannt gegeben.

Hinweis: Da der zur Anwendung gelangende Kurs erst nach Bargeldbezug oder der POS-Kartentransaktion vom Marktbeobachter gebildet wird, kann dieser vom tagesaktuell veröffentlichten Kurs allenfalls auch erheblich abweichen. Sämtliche Vorteile und Nachteile der Kursentwicklung trägt der Kontoinhaber.

III. Kommunikation mit der VKB

1. Kommunikationsmöglichkeiten

Allgemein stehen dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der VKB in ihren Filialen die vorstehend im Punkt I. 1. genannten Möglichkeiten und die Electronic Banking Mailbox zur Kontaktaufnahme mit der VKB offen. Die Kommunikation mit dem Kunden erfolgt ausschließlich in deutscher Sprache.

2. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der VKB und ihren Kunden werden – soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde – schriftlich abgewickelt. Für die Autorisierung und den Widerruf von Zahlungsaufträgen sowie für Anzeigen und Informationen im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen wird die jeweils vereinbarte Form der Kommunikation verwendet. Als Form der Kommunikation kommen neben der schriftlichen Kommunikation – sofern der Kunde über die dafür erforderliche technische Ausstattung wie Computer und Fernmeldeanschluss, entsprechende Hard- und Software verfügt und eine diesbezügliche Vereinbarung mit der VKB abgeschlossen wurde – insbesondere Electronic Banking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere Verfügungsnummer, PIN, TAN, Signatur-PIN) und die Electronic Banking Mailbox in Betracht.

IV. Dienstleistungen der VKB im Zahlungsverkehr

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet die VKB insbesondere folgende Dienstleistungen an:

1. Führung von Zahlungskonten („Girokonten“) einschließlich der Abwicklung von Barein- und Barauszahlungen zu diesen Konten und alle damit in Verbindung stehende Dienstleistungen („Ein- und Auszahlungsgeschäft“)

Diese Konten dienen nicht der Anlage von Geldern, sondern dem Zahlungsverkehr und werden unter dem Namen oder der Firma des Kontoinhabers und einer Nummer geführt. Bei Eröffnung eines Kontos hat der künftige Kontoinhaber seine Identität nachzuweisen. Wenn eine Bareinzahlung auf ein Zahlungskonto einen Betrag von 15.000 Euro oder Euro-Gegenwert erreicht

oder überschreitet, werden diese Einzahlungen nur gegen Identifikation des Einzahlers entgegengenommen. Eine Barauszahlung von einem Zahlungskonto ist durch eine berechtigte Person (Kontoinhaber, Zeichnungsberechtigter, Bevollmächtigter usw.) nach entsprechender Legitimierung bzw. Feststellung der Berechtigung möglich.

2. Ausführung von Zahlungsvorgängen („Zahlungsgeschäft“)

• Überweisungen (einschließlich sonstiger Abbuchungsarten)

Eine Überweisung ist die bargeldlose Übertragung eines Betrages vom Zahlungskonto des Zahlers auf das Zahlungskonto des Zahlungsempfängers, ausgelöst durch den Zahler („Überweisungsgeschäft“).

Die Angaben zur International Bank Account Number (IBAN) und zum Bank Identifier Code (BIC) stellen die Kundenidentifikatoren dar, auf Basis derer die VKB Überweisungsaufträge ausführt. Das Anführen des BIC kann bei SEPA-Überweisungsaufträgen entfallen.

Der Auftrag für die Überweisung, insbesondere Form (z. B. SEPA¹-Überweisung) und Art der Autorisierung (z. B. Unterschriftsleistung entsprechend der Zeichnungsberechtigungen, Eingabe von Identifikationsmerkmalen wie PIN und/oder TAN), kann in den mit der VKB vereinbarten Formen der Kommunikation gemäß Punkt III. 2. erfolgen. Eine Überweisung kann normal oder dringend (Eilauftrag) oder in Echtzeit beauftragt werden, wobei der Kunde für die Kontodeckung zu sorgen hat.

Die SEPA-Überweisung ist ein einheitliches europäisches Zahlungsverkehrsprodukt für Inlands- sowie grenzüberschreitende Euroüberweisungen im gesamten SEPA-Raum².

¹ Single Euro Payments Area = Einheitlicher Euro Zahlungsverkehrsraum

² umfasst alle aktuell am Verfahren teilnehmenden Länder

Ein Überweisungs-Dauerauftrag ist ein einmaliger schriftlicher oder elektronischer Auftrag des Kunden (Kontoinhaber oder Zeichnungsberechtigten) an seine Bank, Zahlungen gleicher Betragshöhe in regelmäßigen Zeitabständen an denselben Empfänger zu leisten.

Beim Abschöpfungs-Dauerauftrag wird im Unterschied zum Überweisungs-Dauerauftrag auf einmaligen schriftlichen oder elektronischen Auftrag des Kunden, ein auf einem Zahlungskonto befindliches Guthaben zur Gänze oder bis zu einem definierten Restbetrag an einem bestimmten Termin auf ein vom Kunden angegebenes Konto überwiesen. Ein Dauerauftrag kann bis auf Widerruf gültig sein oder vom Kunden zeitlich befristet werden.

• Lastschriften auf Grundlage von Lastschriftaufträgen („Lastschriftgeschäft“)

Lastschriften dienen dem Einzug einmaliger oder wiederholt anfallender Geldforderungen unterschiedlicher Betragshöhe durch den Zahlungsempfänger über ein Konto des Zahlers. Der Zahler erteilt dem Zahlungsempfänger die Ermächtigung (SEPA-Mandat) von seinem Konto abzubuchen und wird von diesem zeitgerecht vor Durchführung informiert. Die Bank des Zahlers erhält keinen Auftrag vom Zahler, sondern führt nur die Lastschrift durch, sobald diese vom Zahlungsempfänger über dessen Bank angeliefert wird.

• Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Zahlungskarte (Bezugskarte oder Kreditkarte) oder einem ähnlichen Instrument („Zahlungskartengeschäft“)

- **Bezugskarte**
Mit einer Bezugskarte ist es dem Kunden möglich, nach Eingabe des persönlichen Codes – auch PIN (Persönliche Identifizierungsnummer, Personal Identification Number) genannt – das Karten-Service zu nutzen. Das Karten-Service ist ein weltweit verbreitetes Bargeldbezugssystem und bargeldloses Zahlungssystem, welches mittels Verwendung der Bezugskarte Bargeldbezüge und/oder bargeldlose Zahlungen an gekennzeichneten Akzeptanzstellen sowie Ein- und Auszahlungen, Überweisung und Kontoabfragen an Selbstbedienungsterminals ermöglicht. Bei Kleinstbetragszahlungen besteht an speziell gekennzeichneten Zahlungsterminals auch ohne Einstecken der Bezugskarte und ohne Eingabe des persönlichen Codes die Möglichkeit, das Karten-Service zu nutzen.
- **Kreditkarte**
Mit einer Kreditkarte ist der Karteninhaber berechtigt, je nach Vereinbarung nach Eingabe des persönlichen Codes (PIN) oder gegen Abgabe seiner Unterschrift innerhalb des vereinbarten Einkaufsrahmens oder durch kontaktloses Bezahlen mit der Karte an einem Zahlungsterminal,
 - 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 (E-Commerce, M-Commerce). Bei Vertragsunternehmen, die Visa Secure / Mastercard ID Check anbieten, muss sich der Karteninhaber für das Service registrieren, um Zahlungen durchführen zu können.
 - bei den dazu ermächtigten Banken Bargeld im vereinbarten Ausmaß zu beheben.
 - bei speziell zur Abhebung mit der Karte gekennzeichneten Geldausgabeautomaten im In- und Ausland mit der Bezugskarte und dem persönlichen Code Bargeld bis zum vereinbarten Limit zu beziehen.

3. Electronic Banking / Electronic Banking Mailbox

Mit den Electronic Banking Produkten ist es dem Kunden möglich,

- rechtsgeschäftliche Erklärungen durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (Verfügernummer, der PIN und TAN bzw. Signatur-PIN) abzugeben.
- Überweisungen und Lastschriften von Zahlungskonten, bei denen der Kunde Kontoinhaber oder Zeichnungsberechtigter ist, durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale zu beauftragen.
- Kontoabfragen zu tätigen bzw. Kontoauszüge zu erstellen.
- sofern mit dem Kunden vereinbart, andere verbindliche Erklärungen zwischen der VKB und dem Kunden über die Electronic Banking Mailbox abzugeben und zu erhalten.

4. Ausführung von Zahlungsgeschäften, wenn die Geldbeträge durch einen mit der VKB zu vereinbarenden Überziehungsrahmen für den Kunden gedeckt sind („Zahlungsgeschäft mit Kreditgewährung“).

V. Sperre von Zahlungsinstrumenten

1. Sperre durch die VKB

Das Kreditinstitut ist berechtigt ein Zahlungsinstrument zu sperren, wenn

- objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstruments dies rechtfertigen oder

- der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstruments besteht oder
- der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen im Zusammenhang mit einer mit dem Zahlungsinstrument 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.

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

2. Sperre durch den Kunden

Den Verlust, den Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstruments hat der Kunde unverzüglich, sobald er davon Kenntnis erlangt, der VKB anzuzeigen bzw. über den von der VKB mitgeteilten Sperrnotruf die Sperre des Zahlungsinstruments zu veranlassen. Außerhalb der Banköffnungszeiten kann der Kunde im Online-Banking vorweg eine Abänderung der PIN vornehmen oder durch mehrmalige Falscheingabe der PIN im Anmeldefenster die Sperre der Online-Banking-Zugriffsberechtigung herbeiführen. Bei Zahlungskarten ist außerhalb der Banköffnungszeiten eine Sperre der Karte über den Sperrnotruf zu veranlassen.

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, die so genannten „Kundenidentifikatoren“, anzugeben (siehe Z 39 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Volkskreditbank AG).

2. Empfängerüberprüfung

Bei Überweisungen und Echtzeitüberweisungen in Euro zu Gunsten eines Empfängers mit einem Zahlungskonto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb des EWR, führt die VKB – nach Eingabe der relevanten Informationen zum Zahlungsempfänger und vor der Autorisierung des Zahlers – die Überprüfung des Zahlungsempfängers aus. Bei dieser Dienstleistung erfolgt ein Abgleich der vom Kunden angegebenen IBAN des Empfängers mit dem Namen des Empfängers und einer daraus resultierenden Information an den Kunden über den Grad der Übereinstimmung sowie über etwaige haftungsrechtliche Konsequenzen bei Freigabe des Zahlungsauftrags, wenn keine vollständige Übereinstimmung vorliegt.

Wird der Kundenidentifikator oder Name des Zahlungsempfängers von einem Zahlungsauslösedienstleister und nicht vom Kunden angegeben, erfolgt keine Empfängerüberprüfung durch die VKB.

3. Durchführung von Zahlungsaufträgen

Die VKB stellt sicher, dass der Betrag, der Gegenstand eines Zahlungsvorganges in Euro ist, spätestens am Ende des folgenden Geschäftstages nach Eingang des Zahlungsauftrags beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im SEPA-Raum einlangt. Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge wird die eben angeführte Frist um einen weiteren Geschäftstag verlängert.

Für Zahlungsvorgänge innerhalb des SEPA-Raums, die nicht auf Euro, sondern auf eine andere Währung eines Vertragsstaates des SEPA-Raums lauten, beträgt die Ausführungsfrist maximal vier Geschäftstage.

3. a. Echtzeitüberweisung in Euro (SEPA)

Abweichend von Punkt 3. hat der Kunde (=Zahler) die Möglichkeit eine Echtzeitüberweisung in Euro innerhalb des einheitlichen Euro-Zahlungsverkehrsraums (SEPA) an den Zahlungsempfänger zu übermitteln, sofern der Zahlungsdienstleister des Empfängers diese Zahlungen annimmt und erreichbar ist.

Beauftragt der Kunde eine Überweisung als Echtzeitüberweisung, ist der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers verpflichtet dem Empfänger den Betrag in der Währung, auf das das Konto lautet, innerhalb von 10 Sekunden zur Verfügung zu stellen. Ebenso bestätigt er der VKB die Ausführung des Zahlungsvorganges. Die VKB teilt dem Kunden (oder ggf. dem Zahlungsauslösedienstleister) unmittelbar nach Erhalt der Ausführungsbestätigung unentgeltlich mit, ob der Betrag auf dem Zahlungskonto des Zahlungsempfängers verfügbar gemacht wurde. Hat die VKB keine Bestätigung erhalten, so bringt sie das Konto des Kunden unverzüglich auf den Stand vor dem betreffenden Zahlungsvorgang.

Für Echtzeitüberweisungen besteht keine Betragsgrenze. Die VKB bietet dem Kunden die Möglichkeit, einen per Echtzeitüberweisung versendbaren Höchstbetrag (=Limit) festzulegen. Diesen kann der Kunde – nach alleinigem Ermessen – pro Tag oder Zahlungsvorgang festlegen.

Übersteigt der vom Kunden erteilte Zahlungsauftrag für eine Echtzeitüberweisung den Höchstbetrag per se oder führt zu einer (insgesamten) Überschreitung desselben, führt die VKB den Zahlungsauftrag nicht aus, teilt dem Kunden dies mit und unterrichtet ihn darüber, auf welche Weise er den Höchstbetrag ändern kann.

Für die Autorisierung und Ablehnung gilt Punkt VI.1 sinngemäß.

Abweichend von Punkt VI.3. hält die VKB den für die Ausführung von Echtzeitüberweisungen erforderlichen Geschäftsbetrieb für die vereinbarten Zugangswege ganztägig, an allen Kalendertagen eines Jahres aufrecht.

- Als Zeitpunkt des Eingangs eines Zahlungsauftrages für eine Echtzeitüberweisung gilt der Zeitpunkt, zu dem er bei der VKB eingegangen ist, unabhängig von der Uhrzeit und dem Kalendertag.
- Vereinbart der Kunde mit der VKB für den Zahlungsauftrag einen bestimmten Zeitpunkt an einem bestimmten Tag oder den Zeitpunkt, zu dem der Kunde der VKB den Geldbetrag zur Verfügung gestellt hat, so gilt der vereinbarte Termin – unabhängig von der Uhrzeit oder dem Kalendertag – als Zeitpunkt des Eingangs.
- Bei einem einzelnen, zu einem Bündel gehörenden Zahlungsauftrag für eine Echtzeitüberweisung, gilt der Zeitpunkt als Eingangszeitpunkt, zu dem der daraus hervorgehende Zahlungsvorgang von der VKB herausgelöst wurde, sofern die Umwandlung dieses Bündels in einzelne Zahlungsaufträge von der VKB vorgenommen wird. Die VKB hat mit der Umwandlung des genannten Bündels unverzüglich nach Auftragserteilung zu beginnen und so bald wie möglich abzuschließen.
- Wird der Zahlungsauftrag für eine Echtzeitüberweisung in Euro von einem nicht auf Euro lautendes Konto übermittelt, ist der Zeitpunkt des Eingangs des Auftrages der, zu dem die VKB den Zahlungsbetrag in Euro umwandelt. Diese Währungsumrechnung erfolgt unmittelbar nach der Erteilung des Zahlungs-

auftrags an die VKB.

Mit dem Zeitpunkt des Eingangs des Zahlungsauftrages bei der VKB kann der Kunde diesen nicht mehr widerrufen.

Die Entgelte für eine Echtzeitüberweisung sind nicht höher als die entsprechenden Entgelte anderer Überweisungen in Euro. In Kontopaketen sind sie analog der SEPA-Überweisungen enthalten.

4. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

Die folgenden Erläuterungen sind nicht auf Echtzeitüberweisungen anzuwenden (siehe dazu Punkt 3.a.). Ein Zahlungsauftrag gilt als bei der VKB eingegangen, wenn er alle vereinbarten Voraussetzungen, insbesondere ausreichende Deckung, erfüllt und bei der VKB an einem Geschäftstag bis zum aus der nachstehenden Aufstellung ersichtlichen Zeitpunkt einlangt.

Langt ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder an einem Geschäftstag nach der nachstehend genannten Uhrzeit ein, so gilt er als am nächsten Geschäftstag eingegangen.

Art der Auftragserteilung	Spätester Zeitpunkt der Entgegennahme
Zahlungen Inland, SEPA-Raum	Öffnungszeit der jeweiligen Filiale (= Eingangszeitpunkt)
Zahlungen (inkl. Lastschriften ³) Inland, SEPA-Raum elektronische Auftragserteilung	16.00 Uhr
Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr, beleghafte Auftragserteilung, unabhängig vom Erfordernis einer Konvertierung in fremde Währung	Öffnungszeit der jeweiligen Filiale (= Eingangszeitpunkt)
Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr, elektronische Auftragserteilung, unabhängig vom Erfordernis einer Konvertierung in fremde Währung	14.00 Uhr
Geldeinzahlungsautomat	16.45 Uhr

³ Einreichen von Lastschriften ist nur elektronisch möglich (keine beleghafte Auftragserteilung)

Geschäftstage der VKB im Zahlungsverkehr sind Montag bis Freitag, ausgenommen (Landes-)Feiertage, 24. Dezember und Karfreitag. Zahlungsaufträge mit Auslandsbezug werden am Karfreitag zwar bearbeitet, können aber auf Grund der länderspezifischen Feiertage unter Umständen nicht ins Ausland weitergeleitet werden.

5. Haftung der VKB für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen

Die VKB haftet ihren Kunden bei Zahlungsaufträgen zugunsten 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 zugunsten von Empfängerkonten, die bei Instituten außerhalb des SEPA-Raums geführt werden, ist die VKB verpflichtet, für die raschest mögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrags 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.

Darüber hinaus haftet die VKB gegenüber ihren Kunden für alle von ihr zu verantwortenden Zinsen und Entgelte, die dem Kunden infolge der nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung des Zahlungsvorganges in Rechnung gestellt werden.

6. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Die VKB wird dem Kunden entweder unmittelbar nach Durchführung eines Zahlungsvorganges nachfolgende Informationen zum Abruf über Electronic Banking oder Kontoauszugsdrucker oder auf dem im Girokontovertrag vereinbarten Kommunikationsweg einmal monatlich zur Verfügung stellen:

- eine Referenz, welche die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht, gegebenenfalls durch 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 VKB über Anfrage des Kunden eine Aufstellung der oben angeführten Informationen für die Zahlungsvorgänge (Eingänge und Ausgänge) des vergangenen Monats bereithalten.

VII. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsvorgängen

1. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsaufträge

a. Berichtigung der Kontobelastung

Wurde ein Zahlungsauftrag zu Lasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird die VKB 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 („Berichtigung“). Der Kunde hat zur Erwirkung dieser Berichtigung die VKB 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.

b. Haftung des Kunden

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

- in betrügerischer Absicht ermöglicht oder
- durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der 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. Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen im Fall einer betrügerischen Absicht des Kunden) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die VKB, die Karte zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstruments veranlasst werden.

2. Autorisierte, vom Zahlungsempfänger ausgelöste Zahlungsvorgänge (SEPA-Lastschrift / SEPA Direct Debit Core Verfahren)

Im Rahmen eines SEPA-Lastschriftverfahrens (SEPA Direct Debit Verfahren), wird die VKB auf Verlangen des Kunden, eine autorisierte Belastungsbuchung in voller Höhe rückgängig machen, wenn der Kunde innerhalb von acht Wochen ab dem Tag der Belastungsbuchung auf seinem Konto widerspricht.

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

VIII. Beschwerden

Die VKB 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 VKB dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Zu diesem Zweck sollten die Kunden sich entweder an ihren Kundenbetreuer oder – wenn auf diesem Weg keine zufriedenstellende Erledigung erreicht werden kann – an die Beschwerdestelle der VKB unter der Anschrift:

Volkskreditbank AG, Postfach 116, Rudigierstraße 5-7, 4010 Linz oder per E-Mail an kundendialog@vkb-bank.at wenden.

Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien wenden („außergerichtliche FIN-NET Schlichtungsstelle“). Er kann damit aber auch die österreichische Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA), 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 VKB ist Linz.

IMPRESSUM

Zentrale, Medieninhaberin und Herausgeberin: Volkskreditbank AG, Rudigierstraße 5-7, 4020 Linz,
E-Mail: service@vkb-bank.at, www.vkb.at, Telefon: +43 732 76 37-0, Fax: +43 732 76 37-1484, BIC VKBLAT2L,
Firmenbuch-Nr.: FN 76096g, Firmenbuchgericht: Landesgericht Linz, UID-Nr.: ATU23004503, GIIN YL48A1.99999.SL.040,
Verlags- und Herstellungsort: Linz, Druck: Eigenvervielfältigung