

Allgemeine Informationen
zu Zahlungsdienstleistungen
II / 2018

I. Allgemeine Informationen

Die den Kunden von Bank Winter & Co. AG ("*Bank Winter*") durch diese Kundeninformation zur Verfügung gestellten Informationen dienen dazu, Kunden über wesentliche Umstände im Zusammenhang mit von Bank Winter angebotenen Zahlungsdienstleistungen zu informieren. Diese Kundeninformation ersetzt keinesfalls einzelvertragliche Vereinbarungen.

1. Informationen über Bank Winter

Name	Bank Winter & Co. AG
Adresse	Singerstraße 10, 1010 Wien
Schalteröffnungszeiten	Montag – Freitag 9.00 bis 13.00
Bürozeiten	Montag – Donnerstag 08.30 bis 16.30 Uhr Freitag 08.30 bis 15.00 Uhr
Telefon	+43 1 515 04 0
Fax	+43 1 515 04 200
Email	contact@bankwinter.com
Homepage	http://www.bankwinter.com
BIC (SWIFT)	WISMATWWXXX
Bankleitzahl	19220
Firmenbuchnummer	FN 124457a
UID Nummer	ATU 15351303
Gerichtsstand	Handelsgericht Wien

2. Konzession und zuständige Aufsichtsbehörde

Bank Winter wurde von der zuständigen Aufsichtsbehörde, der österreichischen Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, www.fma.gv.at, Tel. +43 (1) 249 59 0, Fax +43 (1) 249 59 5499, eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen erteilt, die Bank Winter auch zur Erbringung von Zahlungsdienstleistungen für Kunden berechtigt.

3. Rechtsvorschriften

Anwendbare Rechtsvorschriften sind insbesondere das Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG), das Bankwesengesetz (BWG) und das Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG) in der jeweils geltenden Fassung (abzurufen unter www.ris.bka.gv.at).

4. Kammer / Berufsverband

Bank Winter ist als österreichisches Kreditinstitut Mitglied der Wirtschaftskammer Österreich, Bundessparte Bank und Versicherung, Wiedner Hauptstraße 63, 1040 Wien, www.wko.at.

II. Kommunikation mit Bank Winter

5. Sprache

5.1. Vertragsabschlüsse sowie der Kundenverkehr in Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen erfolgen in deutscher Sprache. Auf Wunsch eines Kunden ist eine Kommunikation bzw. Aushändigung der entsprechenden Dokumentation in englischer Sprache jedoch möglich.

5.2. Kunden von Bank Winter stehen neben der Möglichkeit persönlicher Gespräche während der Öffnungszeiten in den Räumlichkeiten von Bank Winter auch die weiteren - in Punkt 1 (*Informationen über Bank Winter*) detailliert angegebenen - Möglichkeiten der Kontaktaufnahme bzw. Korrespondenz mit Bank Winter zur Verfügung, insbesondere eine telefonische Kontaktaufnahme sowie Emailverkehr.

- 5.3. Jede rechtlich relevante Korrespondenz mit Kunden wird stets schriftlich (insbesondere auch über Konto- und Depotauszüge) abgewickelt.
- 5.4. Für Autorisierungen von Zahlungsaufträgen sowie für Anzeigen und Informationen in Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen werden die mit den betroffenen Kunden jeweils vereinbarten Kommunikationsformen bzw. -mittel verwendet. Dafür kommen neben persönlicher Kommunikation, je nach technischen Möglichkeiten der betreffenden Kunden, insbesondere nachfolgende Kommunikationsmöglichkeiten in Betracht
 - Electronic Banking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere PIN und TAN);
 - Fax, Email und Telefon unter Angabe des für diesen Zweck allfällig vereinbarten individuellen Lösungswortes; und
 - sonstige elektronische Datenübermittlung unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen.

III. Girovertrag und Kosten

6. Girokontovertrag, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Bezugskartenbedingungen, Bedingungen für Electronic Banking

- 6.1. Neben dieser Kundeninformation erhält jeder Kunde bereits vor dem Abschluss eines Rahmenvertrags (=Girokontovertrag) nachfolgende Informationen ausgehändigt
 - Girokontovertrag (= Kopie der Kontoeröffnungsunterlagen);
 - Allgemeine Geschäftsbedingungen von Bank Winter ("AGB"); und
 - Allgemeine Geschäftskonditionen Bank Winter ("AGK" zusammen mit AGBs "Allgemeine Bedingungen").
- 6.2. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind Teil des Rahmenvertrags und bilden zusammen mit diesem und Vereinbarungen, die zu den einzelnen Zahlungsdienstleistungen geschlossen wurden, die rechtliche Grundlage zur Erbringung der Zahlungsdienstleistungen durch Bank Winter.
- 6.3. Der Kunde kann während der Vertragslaufzeit des Girokontovertrags jederzeit eine erneute kostenlose Vorlage dieser Kundeninformation sowie der Allgemeinen Bedingungen in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger verlangen.

7. Änderung des Girokontovertrags und der Allgemeinen Bedingungen

- 7.1. Änderungen des Girokontovertrags, der Allgemeinen Bedingungen oder der zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen getroffenen Vereinbarungen werden dem Kunden von Bank Winter mindestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt Ihres Inkrafttretens mitgeteilt und dadurch angeboten („Änderungsangebot“). Die Zustimmung des Kunden dazu gilt als erteilt, wenn vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens kein Widerspruch des Kunden beim Kreditinstitut einlangt. Das Kreditinstitut wird den Kunden im Änderungsangebot darauf aufmerksam machen, dass sein Stillschweigen durch das Unterlassen eines Widerspruchs als Zustimmung zu den Änderungen gilt. Außerdem wird das Kreditinstitut die Gegenüberstellung sowie die vollständige Fassung der Änderungen auf seiner Homepage veröffentlichen und dem Kunden über dessen Ersuchen die vollständige Fassung der übersenden oder in den Geschäftsstellen aushändigen. Das Kreditinstitut wird darauf im Änderungsangebot hinweisen.
- 7.2. Die Mitteilung des Änderungsangebots an den Kunden kann in jeder Form erfolgen, die mit ihm vereinbart worden ist. Eine mit dem Kunden getroffene Vereinbarung über den Zugang von Erklärungen von Bank Winter gilt auch für das Änderungsangebot. Gegenüber einem Unternehmer ist es ausreichend, das Änderungsangebot auf eine mit dem Unternehmer vereinbarte Weise zum Abruf bereit zu halten.

- 7.3. Im Fall einer solchen beabsichtigten Änderung des Girokontovertrags oder der Allgemeinen Bedingungen hat der Kunde, der Verbraucher ist, das Recht seine Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen (insbesondere den Girokontovertrag) vor dem Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen. Darauf wird das Bank Winter im Änderungsangebot hinweisen.

8. Laufzeit und Kündigung

- 8.1. Der Girokontovertrag und die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen erforderlichen Vereinbarungen werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde kann den Girokontovertrag und die Vereinbarungen zu Zahlungsdienstleistungen unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Letzten eines Monats jederzeit kostenlos kündigen.
- 8.2. Bank Winter hat bei einer Kündigung ohne Angabe von Gründen (ordentliche Kündigung) eine Kündigungsfrist von 2 Monaten zum Letzten eines Monats einzuhalten. Bei Vorliegen wichtiger Gründe können sowohl Bank Winter als auch der Kunde jederzeit fristlos kündigen (außerordentliche Kündigung).

9. Entgelte und Kosten

- 9.1. Entgelte, die Bank Winter ihren Kunden für die Kontoführung und die vom Girovertrag erfassten Zahlungsdienstleistungen in Rechnung stellt, sind – sofern nicht anders vereinbart - aus den AGK ersichtlich. Diese enthalten auch die Entgelte für (i) die Mitteilung über die Ablehnung oder Ausführung eines Zahlungsauftrags, (ii) einen Widerruf eines Zahlungsauftrags und (iii) die Wiederbeschaffung eines Geldbetrags wegen fehlerhafter Kundenidentifikatoren.
- 9.2. Bei Beendigung des Girokontovertrags werden keine Saldierspesen verrechnet. Werden Kontoverträge oder Verträge über Zahlungsinstrumente (zB Kartenverträge) beendet, werden die Gebühren für die anteilige Laufzeit refundiert bzw berechnet.
- 9.3. Die vereinbarten Entgelte werden der Entwicklung des Verbraucherpreisindex angepasst. Darüber hinaus ist eine Änderung der Entgelte nur mit Zustimmung des Kunden, wie unter Punkt 7 dargestellt, möglich. Im Geschäft mit Unternehmern kann Bank Winter Entgelte auch unter Berücksichtigung aller in Betracht kommenden Umstände nach billigem Ermessen ändern.
- 9.4. Neben den in den AGK ausgewiesenen Entgelten von Bank Winter fallen unter Umständen noch Barauslagen an, die Bank Winter in Ausführung der Kundenaufträge an Dritte zu bezahlen hat. Auch diese Barauslagen sind vom Kunden zu tragen und werden diesem ausgewiesen.

10. Fremdwährungstransaktionen

- 10.1. Ist es im Rahmen einer von Bank Winter zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen (Devisengeschäft), erfolgt der Kauf oder Verkauf durch Bank Winter anhand des im Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen, marktkonformen Devisenkurses, den Bank Winter ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt. Diese Kurse sind im Schalteraushang von Bank Winter ersichtlich. Die anlässlich dieses Vorgangs anfallenden weiteren Entgelte der Bank Winter sind den AGK zu entnehmen.

11. Zinsen

Die für Guthaben und Debetsalden des Girokontos vereinbarten Zinssätze sind den AGK zu entnehmen. Soweit es sich um variable Zinsen handelt, erfolgt die Zinsanpassung anhand der mit dem Kunden vereinbarten Zinsanpassungsklauseln. Daneben ist eine Änderung der Zinssätze mit Zustimmung des Kunden, wie unter Punkt 7 dargestellt, möglich. Im Geschäft mit Unternehmern kann Bank Winter Zinsen auch unter Berücksichtigung aller in Betracht kommenden Umstände nach billigem Ermessen ändern.

IV. Dienstleistungen im Zahlungsverkehr

12. Allgemein

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet Bank Winter nachfolgende Dienstleistungen an:

- Führung von Zahlungsverkehrskonten ("*Girokonten*") einschließlich der Abwicklung von (Bar-)Ein- und Auszahlungen auf/von diesen Konten.

Ein Girokonto ermöglicht die Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr und ist die Basis für die meisten Geldangelegenheiten. Das Girokonto dient dem Zahlungsverkehr und nicht der Anlage. Auf ihm werden täglich fällige Gelder verrechnet und alle Eingänge zu Gunsten und alle Ausgänge zu Lasten des Kontoinhabers verbucht (saldiert).

Girokonten werden unter dem Namen des Kunden oder der Firma des Kontoinhabers und einer individuellen Nummer geführt. Bei der Eröffnung von Girokonten hat der Kunde seine Identität nachzuweisen. Zeichnungsberechtigte bzw. Verfügungsberechtigte Personen haben bei der Eröffnung ihre Unterschrift zu hinterlegen. Bank Winter wird sämtliche schriftlichen Dispositionen im Rahmen der Kontoverbindung mit dem Kunden aufgrund der hinterlegten Unterschriften zulassen.

Zur Verfügung über das Girokonto sind ausschließlich der Kontoinhaber bzw. Personen befugt, deren Vertretungsbefugnis sich aus dem Gesetz ergibt oder denen ausdrücklich und schriftlich eine Vollmacht zur Verfügung über das betreffende Konto erteilt wurde. Die vertretungsbefugten Personen haben ihre Identität und Vertretungsberechtigung nachzuweisen. Zusätzlich kann der Kontoinhaber anderen Personen ausdrücklich und schriftlich eine Zeichnungsberechtigung erteilen. Zeichnungsberechtigte sind ausschließlich zur Vornahme und zum Widerruf von Dispositionen über die Kontoforderung befugt.

Behebungen und Einzahlungen verfügbarer Beträge von/auf Girokonten erfolgen an der Kassa während der Schalteröffnungszeiten oder durch Behebung an einem Bankomaten.

- 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 mit dem Kreditinstitut vereinbarter Form erfolgen. Der Auftraggeber muss den Auftrag autorisieren (zB Unterschriftsleistung entsprechend der Zeichnungsberechtigungen, Eingabe von Identifikationsmerkmalen wie PIN und/oder TAN) und für ausreichende Kontodeckung sorgen. Zur Durchführung von Überweisungen muss Bank Winter die IBAN (International Bank Account Number) des Empfängers mitgeteilt werden sowie bei Überweisungen außerhalb des EWR der BIC (Bank Identifier Code) der Empfängerbank. Bank Winter ist zur Durchführung eines Überweisungsauftrags nur dann verpflichtet, wenn auf dem Konto des betreffenden Kunden vollständige Deckung gegeben ist.

IBAN und BIC stellen den Kundenidentifikator des Empfängers dar, anhand dessen der Überweisungsauftrag ausgeführt wird. Macht der Kunde darüberhinausgehende Angaben zum Empfänger, dienen diese lediglich Dokumentationszwecken und bleiben bei der Ausführung der Überweisung unbeachtet. Der angegebene Verwendungszweck ist für Bank Winter jedenfalls unbeachtlich.

Die *SEPA-Überweisung* (Single Euro Payments Area) ist das einheitliche europäische Zahlungsverkehrsprodukt für Inlands- und grenzüberschreitende Euro-Überweisungen im gesamten SEPA-Raum. Sämtliche Inlands- sowie grenzüberschreitende Euro-Überweisungen im SEPA-Raum werden ausschließlich als SEPA-Überweisung durchgeführt.

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 zeitlich befristet erteilt werden.

- SEPA Lastschrift (SEPA direct debit)

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

Es gibt folgende Verfahren für die Durchführung von Lastschriften:

- (i) SEPA-Lastschrift; und
- (ii) SEPA-Firmenlastschrift (B2B).

Im SEPA-Lastschriftverfahren erteilt der Zahlungspflichtige dem Zahlungsempfänger einen direkten Auftrag (SEPA-Mandat) zur Durchführung der Einzüge. Die kontoführende Bank des Zahlungspflichtigen wird in diesem Verfahren nicht involviert und führt ausschließlich die Buchung durch. Die Rückrechnungsfrist beträgt 56 Kalendertage. Kunden von deren Zahlungskonto eingezogen wurde, können innerhalb dieser Frist aufgrund eines Widerspruchs jeden gebuchten Einzug ohne Angabe von Gründen rückrechnen lassen.

Im SEPA-Firmenlastschriftverfahren (B2B) erteilt der Zahlungspflichtige, der kein Verbraucher ist, dem Kreditinstitut als kontoführende Bank die Genehmigung, Einzüge von Zahlungsempfängern, bei denen er SEPA B2B Mandate unterschrieben hat, zuzulassen. Hier besteht keine Rückrechnungsmöglichkeit durch den zahlungspflichtigen Unternehmer.

V. Besondere Zahlungsinstrumente

13. Bezugskarte/Kreditkarte

- 13.1. Die Bezugskarte (= Bankomatkarte) ermöglicht dem Kunden je nach dem mit ihm individuell vereinbarten Limit und unter Voraussetzung einer entsprechenden Kontodeckung
 - Behebungen an in- und ausländischen Geldausgabeautomaten, die mit einem auf der Bezugskarte angeführten Symbol gekennzeichnet sind;
 - Bezahlung an in- und ausländischen Bankomat-Kassen (POS, MAESTRO); und
 - kontaktlose Zahlungen mit PayPass/V-Pay/NFC-Funktion.
- 13.2. Zahlungsvorgänge mittels Bezugskarten werden dem Konto einzeln ohne Zahlungsziel angelastet.
- 13.3. Die Kreditkarte dient
 - zur bargeldlosen Zahlung von Waren und Dienstleistungen bei den Vertragsunternehmen des Kreditkartenunternehmens;
 - zum Bargeldbezug an Geldausgabeautomaten, die mit dem Logo des Kreditkartenunternehmens gekennzeichnet sind; und
 - zum Bargeldbezug bei hierzu ermächtigten Bargeldauszahlungsstellen.
- 13.4. Zahlungsvorgänge mittels Kreditkarten werden in einer monatlichen Sammelrechnung mit verlängertem Zahlungsziel abgerechnet und dem Konto, zu dem die Kreditkarte ausgegeben wurde, bei Fälligkeit angelastet.
- 13.5. Genauere Informationen dazu sind den „Besonderen Bedingungen für Bezugskarten“ zu entnehmen.

14. Electronic banking

- 14.1. Mit Bank Winter e-Banking können nach Eingabe persönlicher Identifikationsmerkmale via Internet insb. Kontostandabfragen sowie Überweisungen getätigt werden und Kontoauszüge erstellt werden.
- 14.2. Genauere Informationen dazu sind den "Besonderen Geschäftsbedingungen für e-Banking" zu entnehmen.

VI. Sorgfaltspflichten des Kunden

- 14.3. Der Kunde hat unmittelbar nach Erhalt und bei Nutzung eines Zahlungsinstrumentes die Bedingungen für dessen Ausgabe und Nutzung einzuhalten und alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die personalisierten Sicherheitsmerkmale (insb. persönlicher Code, TAN etc.) sowie das Zahlungsinstrument selbst vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Er ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, die Bezugskarte sorgfältig zu verwahren. Eine Weitergabe der Bezugskarte an unbefugte Dritte ist nicht zulässig. Kontoinformationsdienstleister und Zahlungsauslösedienstleister zählen nicht zu unbefugten Dritten.
- 14.4. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale sind geheim zu halten und dürfen nicht auf dem Zahlungsinstrument notiert werden. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale dürfen keinen unbefugten Dritten bekannt gegeben werden. Bei der Verwendung ist darauf zu achten, dass die Informationen nicht von Dritten ausgespäht werden.
- 14.5. Bank Winter wird den Kunden im Fall eines vermuteten oder tatsächlichen Betrugs sowie bei Sicherheitsrisiken in einer je nach Einzelfall sicheren und vereinbarten Form kontaktieren (zB telefonisch, per verschlüsselter Email, persönlich) und über diese Tatsachen informieren.
- 14.6. Kontoinformationsdienstleister und Zahlungsauslösedienstleister zählen nicht zu unbefugten Dritten.

VII. Sperre von Zahlungsinstrumenten

- 14.7. Allgemein:
 - Sobald die u.a. Gründe für eine Sperre nicht mehr vorliegen, hebt Bank Winter diese auf oder ersetzt das Zahlungsinstrument auf Basis eines schriftlichen Kundenauftrags (neuerliche Bestellung). Bank Winter verrechnet für die erneute Ausstellung kein weiteres Entgelt.
 - Bei Zahlungsinstrumenten, bei welchen die Verwendung von PIN und/oder TAN vorgesehen ist, kann die viermalige aufeinanderfolgende Eingabe einer falschen PIN und/oder TAN zur automatischen Sperre des betreffenden Zahlungsinstrumentes führen.
 - Die Sperre wirkt nicht für kontaktlose Kleinbetragszahlungen ohne Eingabe des PINs. Kleinbetragszahlungen sind auch nach der Sperre bis zum Betrag von maximal EUR 75,-- weiterhin möglich.

15. Sperre durch Bank Winter

- 15.1. Bank Winter kann ein Zahlungsinstrument sperren, wenn
 - objektive Gründe in Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstrumentes oder der damit in Anspruch genommenen Systeme dies rechtfertigen;
 - der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstrumentes besteht; oder
 - im Fall eines Zahlungsinstrumentes mit einer Kreditlinie ein beträchtlich erhöhtes Risiko besteht, dass der Kunde seiner Zahlungsverpflichtung nicht nachkommen kann.

- 15.2. Davon unberührt bleiben gesetzliche Verpflichtungen oder gemäß gerichtlicher, staatsanwaltschaftlicher oder verwaltungsbehördlicher Anordnungen erfolgende Sperren.
- 15.3. Bank Winter wird den Kunden möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach einer Sperre davon unterrichten. Diese Unterrichtung kann jedoch unterbleiben, wenn sie objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen oder eine gerichtliche oder behördliche Anordnung verletzen würde oder unionsrechtlichen oder innerstaatlichen Regelungen zuwiderlaufen würde.

16.Sperre durch den Kunden

- 16.1. Den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstrumentes hat der Kunde unverzüglich anzuzeigen, sobald er davon Kenntnis erlangt. Das kann (jeweils kostenfrei)
- zu den jeweiligen Öffnungszeiten persönlich, schriftlich oder telefonisch (unter +43 1 515040) bei Bank Winter; nach betreffender Anzeige bei Bank Winter sperrt der kenntniserlangende Mitarbeiter unverzüglich die jeweilige Karte durch Verständigung der kartenausgebenden Stelle per Fax; oder
 - im Falle der Sperre einer Bankomatkarte über eine für diese Zwecke von der PayLife Bank GmbH eingerichtete Sperrnotrufnummer – 24 Stunden aus Österreich 0800 204 8800 bzw. aus dem Ausland +43 1 204 8800;
 - sowie für die Sperrung einer Paylife-Kreditkarte über die Hotline des Kreditkartenunternehmens (+43 599 06-4500) erfolgen.
- 16.2. Anzugeben sind dabei die Nummer des Kontos, zu dem das Zahlungsinstrument ausgegeben wurde bzw. die Kartennummer. Kann der Kunde nicht zusätzlich die Nummer der zu sperrenden Karte bzw. die zu sperrende Verfügernummer angeben, so werden alle zu seinem Konto ausgegebenen Karten bzw. alle zu seinem Konto vorgelegten Verfügungen gesperrt.
- 16.3. Bank Winter hat dem Kunden auf Anfrage die Beweismittel zur Verfügung zu stellen, mit denen dieser bis zu 18 Monate nach der Anzeige beweisen kann, ob er seiner Anzeigepflicht nachgekommen ist.
- Aus diesem Grund wird jeder Eingang einer derartigen Anzeige eines Kunden sowie die gesetzten Maßnahmen protokolliert. Dies umfasst insbesondere Verlustmeldung, Fax zur Sperre an kartenausgebende Stelle sowie Bestätigung über Sperre.

VIII. Erteilung und Durchführung von Zahlungsaufträgen

17. Autorisierung, Widerruf und Ablehnung

- 17.1. Bei Erteilung eines Auftrages sind die für die jeweilige Auftragsart erforderlichen Daten anzugeben. Grundsätzlich sind dies als "Kundenidentifikator" die IBAN (International Bank Account Number) und der BIC (Bank Identifier Code) für die Daten des Zahlungsempfängers. Diese sind Voraussetzung für die automatisierte Verarbeitung von Aufträgen.
- 17.2. Ein Zahlungsauftrag gilt für Bank Winter nur dann als autorisiert, wenn der Kunde vorab dem jeweiligen Zahlungsvorgang in der mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Form und unter Verwendung eines dafür mit ihm vereinbarten Zahlungsinstrumentes zugestimmt hat. Dasselbe gilt für mehrere Zahlungsaufträge. Gerichtliche oder behördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen. Bei ausdrücklicher Vereinbarung kann die Zustimmung auch nach der Ausführung erteilt werden. Die Zustimmung kann weiters auch über den Zahlungsempfänger oder einen Zahlungsauslösedienst erteilt werden.
- 17.3. Die Zustimmung kann widerrufen werden, bis entweder

- der Zahlungsauftrag beim Zahlungsdienstleister des Zahlers eingelangt ist; oder
 - im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft, bis zum Ende des Geschäftstages, der vor dem vereinbarten Ausführungsdatum liegt.
- 17.4. Die Zustimmung kann auch für mehrere Zahlungsaufträge widerrufen werden.
- 17.5. Wird der Zahlungsvorgang von oder über den Zahlungsempfänger ausgelöst, kann der Zahler ihn nicht mehr widerrufen, nachdem er diesen oder seine Zustimmung zu dessen Ausführung an den Zahlungsempfänger übermittelt hat. Kein Widerruf ist weiters möglich, wenn der Zahlungsvorgang von einem Zahlungsauslösedienst nach erfolgter Zustimmung dazu durch den Zahler ausgelöst wird.
- 17.6. SEPA-Lastschriften können spätestens bis zum Ende des Geschäftstags vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden.
- 17.7. Bank Winter kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrages nur ablehnen, wenn
- dieser nicht alle im Girokontovertrag und den Allgemeinen Bedingungen und Besondere Geschäftsbedingungen für Bezugskarten und für e-banking 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.
- 17.8. Im Fall einer Ablehnung der Ausführung durch Bank Winter wird diese den betreffenden Kunden in der mit ihm vereinbarten Form informieren.

18. Durchführung

- 18.1. Bank Winter stellt sicher, dass der Betrag, der Gegenstand eines Zahlungsvorganges ist, spätestens einen Geschäftstag nach Eingang des Zahlungsauftrags dem Konto des Zahlungsdienstleisters des Empfängers gutgeschrieben wird. Diese Frist verlängert sich um einen weiteren Geschäftstag, wenn der Zahlungsauftrag in Papierform erteilt wurde.
- 18.2. Bei Zahlungsaufträgen zu Gunsten von Empfängerkonten, die bei nicht in der Europäischen Union ansässigen Zahlungsdienstleistern geführt werden oder bei Zahlungsaufträgen in anderen Währungen als Euro oder einer Währung eines EWR-Vertragsstaates ist Bank Winter verpflichtet, für die raschest mögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrags Sorge zu tragen.
- 18.3. Grundsätzlich, sofern keine Währungsumrechnung¹ erfolgt, erfolgt die Wertstellung einer Belastungsbuchung frühestens am Tag, an dem auch die tatsächliche Buchung erfolgt. Die Wertstellung einer Gutschrift erfolgt spätestens am Buchungstag.
- 18.4. Für die Einhaltung der vorstehend aufgelisteten Durchführungszeiten müssen alle vereinbarten Voraussetzungen (insbesondere vollständige Angabe aller Kundenidentifikatoren sowie ausreichende Deckung auf dem Konto) vorliegen.

19. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

- 19.1. Der Zeitpunkt, zu dem ein Zahlungsauftrag, der alle vereinbarten Voraussetzungen erfüllt, bei Bank Winter eingeht, ist der Eingangszeitpunkt und legt den Beginn der

¹ oder eine Währungsumrechnung zwischen EUR – EWR Währung bzw EWR-Währung -EWR-Währung erfolgt.

Ausführungsfrist fest. Der späteste Eingangszeitpunkt an einem Geschäftstag von Bank Winter ist Montag bis Donnerstag um 15.00 Uhr und Freitag um 14.00 Uhr.

- 19.2. Geschäftstage von Bank Winter im Zahlungsverkehr sind Montag bis Freitag, ausgenommen alle (Bank-)Feiertage gemäß dem Aushang ("*Information zu Bankfeiertagen*").
- 19.3. Als Eingangszeitpunkt gilt der nächste Geschäftstag, wenn
- ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag eingeht;
 - ein in Papierform erteilter Auftrag nach Ende der Schalteröffnungszeit eingeht;
 - ein elektronisch oder telefonisch erteilter Auftrag nach den unter Punkt 19.1 aufgelisteten Uhrzeiten eingeht.
- 19.4. Das Konto des Zahlers wird nicht vor dem Eingangszeitpunkt belastet. Im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft gilt dieses vereinbarte Datum als Eingangszeitpunkt. Ist dieser Zeitpunkt kein Geschäftstag, wird der Zahlungsauftrag so behandelt, als ob er am darauffolgenden Geschäftstag eingegangen wäre.
- 19.5. Ist vor der Ausführung eines Auftrags der An- oder Verkauf einer fremden Währung erforderlich (Devisengeschäft), so gilt die Beendigung des Devisengeschäfts als der für die Zwecke der Ausführung des Zahlungsauftrags maßgebliche Eingangszeitpunkt.

20. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

- 20.1. Bank Winter wird dem betreffenden Kunden unmittelbar nach Durchführung einer Zahlungstransaktion nachfolgende Informationen - je nach Vereinbarung - (i) zusenden, (ii) in der Bankstelle zur Abholung oder (iii) zum Abruf über e-Banking bereithalten:
- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger bzw. Zahler und etwaige weitere mit dem Zahlungsvorgang übermittelte Angaben (wie zB Verwendungszweck);
 - den gegenständlichen Betrag in der Währung, in der das Zahlungskonto des Kunden belastet wird oder die im Zahlungsauftrag verwendet wird bzw. in der die Gutschrift erfolgt;
 - gegebenenfalls der dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegte Wechselkurs;
 - gegebenenfalls die zu entrichtenden Entgelte und Zinsen und ihre Aufschlüsselung; und
 - das Wertstellungsdatum der Belastung oder das Datum des Einganges des Zahlungsauftrages.
- 20.2. Diese Informationen werden dem Kunden sowohl als Auftraggeber als auch als Zahlungsempfänger zur Verfügung gestellt.

IX. Haftung und Erstattungspflicht

21. Haftung von Bank Winter

- 21.1. Bank Winter haftet ihrem Kunden bei Zahlungsaufträgen zugunsten eines im EWR geführten Empfängerkontos für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang des Betrages beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers.
- 21.2. Bei Zahlungsaufträgen zugunsten von Empfängerkonten, die bei Instituten außerhalb des EWR geführt werden, ist Bank Winter verpflichtet, für die raschest mögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrags Sorge zu tragen und hierfür – sofern vom Kunden nicht vorgegeben – geeignete weitere Zahlungsdienstleister einzuschalten.

- 21.3. Ab dem Eingang des Betrages beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers haftet dieser dem Zahlungsempfänger für die ordnungsgemäße weitere Ausführung des Zahlungsvorganges.
- 21.4. Wird ein Zahlungsvorgang vom Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelöst, haftet dessen Zahlungsdienstleister ihm gegenüber
- für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrages an den Zahlungsdienstleister des Zahlers; und
 - für die Bearbeitung des Zahlungsvorganges entsprechend seinen Pflichten betreffend Wertstellung und Verfügbarkeit.
- 21.5. Bank Winter haftet nicht für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung eines Zahlungsvorganges aufgrund eines fehlerhaften Kundenidentifikators.
- 21.6. Bank Winter als ZDL haftet nicht für ungewöhnliche und unvorhersehbare Ereignisse, auf die sie keinen Einfluss hat und deren Folgen trotz der Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können oder wenn sie durch gegenteilige unionsrechtliche, nationale, gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnungen gebunden ist.
- 21.7. Ungeachtet der Haftung bemüht sich Bank Winter, als Zahlungsdienstleister des Zahlers, auf Verlangen und ohne zusätzliche Kosten, einen nicht oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgang zurückzuverfolgen und den Kunden darüber zu informieren.
- 21.8. Bank Winter haftet gegenüber ihren Kunden für alle von ihr zu verantwortenden Entgelte und Zinsen, die jenen durch eine nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsdienstleistungen in Rechnung gestellt werden.
- 21.9. Im Rahmenvertrag mit Kunden kann vereinbart werden, dass kein Anspruch auf Erstattung besteht, wenn eine direkte Zustimmung zum Zahlungsauftrag erteilt wurde und der Kunde binnen 4 Wochen vor dem Fälligkeitstermin über den anstehenden Zahlungsvorgang informiert wurde.

22. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

- 22.1. Wurde ein Zahlungsauftrag zu Lasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden oder fehlerhaft durchgeführt (mit Ausnahme bei fehlerhaftem Kundenidentifikator), wird Bank Winter unverzüglich nach Kenntnis darüber, spätestens bis zum Ende des folgenden Geschäftstags, das belastete Konto des Kunden wieder auf den Stand bringen, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte, d.h. den Betrag auf dem Zahlungskonto spätestens zum Datum der Belastung wertzustellen (ausgenommen im Betrugsfall). Wird der Zahlungsvorgang über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, trifft Bank Winter die primäre Erstattungspflicht.
- 22.2. Der Kunde hat zur Erwirkung dieser Berichtigung Bank Winter unverzüglich zu verständigen, sobald er einen von ihm nicht autorisierten bzw fehlerhaften Zahlungsvorgang festgestellt hat (Rügeobliegenheit). Dieses Recht auf Berichtigung endet spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung oder Gutschrift. Ist ein Zahlungsauslösedienst am Zahlungsvorgang beteiligt, hat die Berichtigung ebenfalls gegenüber Bank Winter zu erfolgen.
- 22.3. Beruhen vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde Bank Winter 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 ihn in Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung oder sonstiger vereinbarter Bedingungen für die Ausgabe oder Nutzung von Zahlungsinstrumenten treffenden Pflichten, herbeigeführt hat.

- 22.4. 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 EUR 50,-- beschränkt. Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen im Betrugsfall) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an Bank Winter, ein Zahlungsinstrument zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstruments veranlasst werden.

23. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs

Der Kunde hat gegen Bank Winter binnen 8 Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung einen Anspruch auf Erstattung des vollständigen Betrags eines autorisierten, von einem oder über einen in der Europäischen Union ansässigen Zahlungsempfänger ausgelösten und bereits ausgeführten Zahlungsvorgangs, wenn

- bei der Autorisierung der genaue Betrag nicht angegeben wurde; und
- der Betrag des Zahlungsvorgangs jenen Betrag übersteigt, den der Zahler vernünftigerweise hätte erwarten können.

Bei SEPA-Lastschriftverfahren besteht ein bedingungsloser Anspruch auf Erstattung. Kunden von deren Zahlungskonto eingezogen wurde, können innerhalb der Frist von 8 Wochen jeden gebuchten Einzug, ohne Angabe von Gründen, aufgrund eines Widerspruchs rückrechnen lassen.

Bank Winter erstattet binnen 10 Geschäftstagen nach Erhalt eines Erstattungsverlangens den vollständigen Betrag oder teilt dem Zahler die Gründe für eine Nichterstattung mit.

Die Mitteilung über die Nichterstattung enthält jedenfalls auch den Hinweis auf eine Möglichkeit einer Beschwerde bei der FMA gem. § 13 AVG, die Möglichkeit der Geltendmachung der Rechte vor den ordentlichen Gerichten unter Angabe des Gerichtsstands und vor der Schlichtungsstelle unter Angabe von deren Sitz und Adresse. Für diese Negativbeantwortung des Erstattungsantrags durch den jeweiligen Kundenbetreuer wird ein standardisiertes Schreiben verwendet.

Sofern Bank Winter den betreffenden Betrag erstattet, wird dieser spätestens zum Datum der Kontobelastung am Zahlungskonto des Zahlers wertgestellt.

24. Beschwerdemanagement

- 24.1. Bank Winter ist stets bemüht, sämtliche Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen. Sollte allfällig dennoch ein Beschwerdegrund vorliegen, wird Bank Winter dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Informationen zum Beschwerdemanagement finden sich auf der Homepage von Bank Winter.

Zu diesem Zweck wenden Sie sich bitte an den Compliance-Verantwortlichen, der unter compliance@bankwinter.com für Sie erreichbar ist.

- 24.2. Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien (www.bankenschlichtung.at) wenden oder die Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien damit befassen.
- 24.3. 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 von Bank Winter ist das HG Wien.