

## Information über Zahlungsdienstleistungen der Oberbank für Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen („Basiskonto“)

Dieses Dokument informiert über die wichtigen Punkte zu Zahlungsdienstleistungen der Oberbank.

Das Dokument ersetzt keine Vereinbarungen für einzelne Geschäftsbeziehungen („Rahmenverträge“). Mit diesen Rahmenverträgen vereinbaren Kunde und Oberbank auch die Wirksamkeit von Geschäftsbedingungen.

### Übersicht über das vorliegende Dokument:

- I. Informationen über die Oberbank
  - 1. Daten der Bank, Erreichbarkeit, Aufsichtsbehörde
  - 2. Ombudsstelle und weitere Rechtsbehelfe
  - 3. Kommunikation
  - 4. Recht auf ein Basiskonto
- II. Allgemeine Informationen für Geschäftsbeziehungen
  - 1. Überblick über die Dienstleistungen für das Basiskonto
  - 2. Rahmenverträge (vor allem Zahlungskontovertrag)
- III. Abwicklung des Zahlungsverkehrs
  - 1. Zahlungskonto (Girokonto)
  - 2. Arten von Zahlungsaufträgen
  - 3. Durchführung von Zahlungsaufträgen
  - 4. Haftung
  - 5. Fremdwährungstransaktionen
- IV. Zahlungsinstrumente
  - 1. Debitkarte
  - 2. Internetbanking (Oberbank Kundenportal) und Oberbank App
  - 3. Sicherheit, Sorgfaltspflichten und Sperren

---

### I. Informationen über die Oberbank

#### 1. Daten der Bank, Erreichbarkeit, Aufsichtsbehörde

Oberbank AG  
Untere Donaulände 28, A-4020 Linz  
Telefonnummer: + 43 (0) 732/7802-0  
E-Mail: kundenservice@oberbank.at  
www.oberbank.at

Firmenbuch-Nummer: FN 79063 w, Firmenbuchgericht: Landesgericht Linz  
UID-Nummer: ATU 22852606; DVR-Nr.: 0019020; BIC: OBKLAT2L

Die Oberbank hat eine Konzession für Bankdienstleistungen, die auch zu Zahlungsdienstleistungen berechtigt.  
Zuständige Aufsichtsbehörde ist die Österreichische Finanzmarktaufsicht (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien.

*Sperrhotlines auf einen Blick:  
(Zu Sperren siehe Punkt IV.4.d.)*

- *Debitkarte: 0800/20 48 800; Ausland +43 (0) 1/20 48 800; Selbst sperren im Internetbanking*
- *Internetbanking: +43 (0) 732/7802-0; per E-Mail: [eBanking@oberbank.at](mailto:eBanking@oberbank.at); Selbst sperren durch vier Mal PIN falsch eingeben*

## 2. Ombudsstelle und weitere Rechtsbehelfe

Bei Meinungsverschiedenheiten und Streitfragen zwischen Kunden und der Oberbank vermittelt die interne Ombudsstelle. Der Kunde kann kostenlos schriftlich, per E-Mail, per Fax oder telefonisch Kontakt aufnehmen:

Oberbank AG - Ombudsstelle, Untere Donaulände 28, A-4020 Linz  
Telefonnummer: +43 (0) 732/7802-37280, -37248  
Fax.: +43(0)732/37 555  
E-Mail: [ombudsstelle@oberbank.at](mailto:ombudsstelle@oberbank.at)  
<https://www.oberbank.at/ombudsstelle>

Darüber hinaus kann sich der Kunde an folgende außergerichtliche Stelle wenden:

Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft  
Wiedner Hauptstraße 63, A-1045 Wien  
Telefonnummer: +43 (0) 1/505 42 98  
Fax: +43 (0) 1/505 44 74  
E-Mail: [office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at)  
[www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)

Der Kunde kann sich auch an die Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, A-1090 Wien, wenden.

Streitigkeiten über Zahlungsdienstleistungen werden von den ordentlichen Gerichten entschieden. Es gilt österreichisches Recht. Zum Gerichtsstand siehe Z 21 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Oberbank.

## 3. Kommunikation

### a. Allgemeines

Kommunikation und Vertragsabschlüsse erfolgen in deutscher Sprache.

Der Kunde hat die in Punkt I.1. genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme. Außerdem kann er auch während der Öffnungszeiten in die Geschäftsstellen kommen.

### b. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtlich wichtige Mitteilungen zwischen der Oberbank und ihren Kunden erfolgen schriftlich, wenn nichts anderes vereinbart ist. Aufträge sind auch mit einer elektronischen Erfassung der Unterschrift möglich, wenn die Bank dafür ein Verfahren bereitstellt.

Zahlungsaufträge muss der Kunde mit einem vereinbarten Verfahren freigeben (autorisieren). Anzeigen und Informationen erfolgen schriftlich (etwa per Brief oder über den Kontoauszug), oder mittels Internetbanking und Oberbank App, je nach Vereinbarung.

Der Kunde kann seinen Kontoauszug ausdrucken. Damit gelten die darauf mitgeteilten Informationen als zugestellt. Gleichzeitig beginnen allfällige Widerrufs- und Reklamationsfristen zu laufen.

Die Oberbank hält jährlich und bei Beendigung des Rahmenvertrages eine Entgeltaufstellung bereit. Der Kunde kann sie jederzeit in einer Geschäftsstelle abholen oder die Zusendung verlangen.

## 4. Recht auf ein Basiskonto

Jeder Verbraucher (Privatperson) mit rechtmäßigem Aufenthalt in der Europäischen Union kann ein Basiskonto eröffnen und nutzen. Dieses Recht besteht unabhängig von seinem Wohnort. Das Antragsformular ist in jeder Oberbank-Filiale erhältlich.

## a. Sozial oder wirtschaftlich besonders schutzbedürftige Verbraucher

Folgende Gruppen von Personen bekommen das Basiskonto zum ermäßigten Preis:

(Details siehe in der Verordnung des Bundesministers für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz zur Festlegung von Gruppen sozial oder wirtschaftlich besonders schutzbedürftiger Verbraucher)

Gruppe	nötiger Nachweis
Bezieher von Sozialhilfe oder Mindestsicherung	Bezugsbestätigung
Bezieher von Ausgleichszulage zur Pension	Bezugsbestätigung
Bezieher einer Pension, eines Arbeitslosengeldes oder einer Notstandshilfe, deren Höhe maximal dem Richtsatz gemäß § 293 ASVG entspricht, sowie Lehrlinge mit einer Lehrlingsentschädigung bis zu dieser Höhe	Bezugsbestätigung
Personen, bei denen ein Schuldenregulierungsverfahren eröffnet wurde, bis zum Ende der Zahlungsfrist oder des Abschöpfungsverfahrens	Auszug aus der Ediktsdatei
Personen, die von der Rundfunkgebühr befreit sind oder einen Zuschuss zum Fernsprechentgelt erhalten	Bestätigung über die Gebührenbefreiung bzw. Zuschussleistung
Obdachlose	Hauptwohnsitzbestätigung gemäß § 19a Meldegesetz
Asylwerber	Verfahrenskarte oder Aufenthaltserlaubniskarte
Fremde, deren Aufenthalt geduldet ist	Karte für Geduldete
Personen, die in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union Obdachlose, Asylwerber oder geduldete Fremde sind	ein dem österreichischen Nachweis entsprechendes Dokument
Personen, die in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union eine mit der Mindestsicherung oder Ausgleichszulage vergleichbare Sozialleistung erhalten, ein unter dem Richtwert dieses Mitgliedstaates liegendes Arbeitslosengeld, oder Studienbeihilfe	ein dem österreichischen Nachweis entsprechendes Dokument
Personen, die in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union einem Schuldenregulierungsverfahren unterliegen	ein dem österreichischen Nachweis entsprechendes Dokument

## b. Ablehnungsrecht der Oberbank

Die Oberbank kann den Antrag auf ein Basiskonto ablehnen, wenn

- Anspruchsvoraussetzungen nach dem Verbraucherzahlungsdienstegesetz nicht erfüllt werden,
- die Person in Österreich bereits ein ungekündigtes Zahlungskonto hat, das die in § 25 Absatz 1 Verbraucherzahlungsdienstengesetz genannten Dienste ermöglicht,
- gegen den Kunden Anzeige erhoben ist oder ein Strafverfahren läuft wegen einer strafbaren vorsätzlichen Handlung zum Nachteil der Oberbank oder ihrer Mitarbeiter. Das gleiche gilt, wenn er deswegen verurteilt wurde, und die Verurteilung noch nicht getilgt ist, oder
- es der Oberbank nicht möglich war, ihre gesetzlichen Pflichten im Zusammenhang mit Geldwäsche / Terrorismusfinanzierung zu erfüllen: Das betrifft vor allem die Identitätsfeststellung und -überprüfung, die Know-Your-Customer-Informationen, und die Prüfung der Mittelherkunft.

Lehnt die Oberbank den Antrag ab, so informiert sie den Verbraucher schriftlich und kostenlos über die Ablehnung und die Gründe dafür. Die Information entfällt, wenn gesetzliche/behördliche/gerichtliche Vorgaben sie verbieten. Außerdem informiert die Oberbank über weitere Beschwerdemöglichkeiten und die Kontaktdaten dafür.

## II. Allgemeine Informationen für Geschäftsbeziehungen

### 1. Überblick über die Dienstleistungen für das Basiskonto

Die Oberbank bietet das Basiskonto in EUR an. Das Konto umfasst folgende Dienstleistungen:

- alle zur Eröffnung, Führung und Schließung des Kontos nötigen Vorgänge
- Bargeldbehebungen und Bargeldeinzahlungen in den österreichischen Geschäftsstellen der Oberbank, und auch Bargeldbehebungen an Geldautomaten innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes

- Abwicklung des Zahlungsverkehrs innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes – siehe Punkt III.2. – in Form von:
  - Überweisungen (auch in Form von Daueraufträgen)
  - Lastschriften
  - Debitkarten

Der Kunde kann folgende Zahlungsinstrumente nutzen:

- Debitkarte – siehe Punkt IV.1.
- Internetbanking (Oberbank Kundenportal) und Oberbank App – siehe Punkt IV.2.

Darüber hinausgehende Dienste **können** kostenpflichtig **vereinbart werden**. Das Basiskonto ist aber auch ohne zusätzliche Dienste möglich.

Der Kunde kann Zahlungsauslösedienste oder Kontoinformationsdienste nutzen. Dafür braucht er ein online zugängliches Zahlungskonto.

## **2. Rahmenverträge (vor allem Zahlungskontovertrag)**

### **a. Vertragsabschluss**

Vor Vertragsabschluss erhält der Kunde die vorliegende Information über Zahlungsdienstleistungen, den Vertragstext und die Geschäftsbedingungen. Bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen der Oberbank müssen diese Bedingungen vereinbart werden. Sie sind dann Teil der Rahmenverträge.

Der Kunde kann diese Unterlagen jederzeit kostenlos in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger verlangen.

### **b. Laufzeit und Kündigung von Rahmenverträgen**

Rahmenverträge werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde kann jederzeit mit einmonatiger Frist kostenlos kündigen.

Eine Kündigung ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist ist kostenlos, wenn sie wegen angebotenen Änderungen (z.B. Bedingungsänderungen) vor deren Inkrafttreten dieser erfolgt. Ansonsten fällt dafür ein Entgelt laut Konditionenblatt an.

Bei wichtigen Gründen können sowohl der Kunde als auch die Oberbank alle oder einzelne Geschäftsbeziehungen jederzeit ohne Frist kündigen.

Die Oberbank darf einen Rahmenvertrag über ein Basiskonto kündigen, wenn

- es mehr als 24 Monate lang nicht mehr benutzt wurde,
- der Kunde in der Europäischen Union keinen rechtmäßigen Aufenthalt mehr hat,
- der Kunde in Österreich ein zweites Zahlungskonto eröffnet hat, das ihm diese Dienste ermöglicht,
- gegen den Kunden wegen einer strafbaren vorsätzlichen Handlung zum Nachteil der Oberbank oder eines ihrer Mitarbeiter Anklage erhoben wird,
- der Kunde das Basiskonto wiederholt für unternehmerische Zwecke genutzt hat, oder
- der Kunde eine Änderung des Rahmenvertrags abgelehnt hat, welche die Oberbank allen Inhabern von Basiskonten wirksam angeboten hat.

Die Oberbank muss eine Kündigungsfrist von 2 Monaten beachten und den Kunden schriftlich und kostenlos über die Kündigungsgründe informieren. Die Information entfällt, wenn gesetzliche/behördliche/gerichtliche Vorgaben sie verbieten.

Die Oberbank kann außerdem ohne Einhaltung einer Frist einseitig kündigen, wenn

- der Kunde das Basiskonto absichtlich für nicht rechtmäßige Zwecke genutzt hat, oder
- der Kunde unrichtige Angaben gemacht hat, um das Basiskonto zu erhalten.

### **c. Entgelte und Zinsen**

Oberbank und Kunde vereinbaren im Rahmenvertrag Leistungen und Entgelte. Die Standardsätze und Gebühren stehen auf der Webseite der Oberbank ([www.oberbank.at/preisangaben](http://www.oberbank.at/preisangaben)).

Vor Vertragsabschluss erhält der Kunde ein Konditionenblatt mit den Preisen und Konditionen für die gewünschten Produkte. Das Konditionenblatt enthält auch die für Guthaben vereinbarten Zinssätze. Falls eine Zinsanpassungsklausel vereinbart worden ist, werden die Zinsen nach dieser Klausel angepasst.

## d. Änderungen von Rahmenverträgen, vereinbarten Bedingungen und Entgelten

Änderungen von Rahmenverträgen, Bedingungen oder Entgelten werden dem Kunden in Form einer Gegenüberstellung angeboten. Das Angebot kommt je nach Vereinbarung per Post, oder im elektronischen Postfach des Internetbanking. Über eine Bereitstellung im elektronischen Postfach wird der Kunde wie vereinbart informiert: per Post, per E-Mail, oder durch Push-Nachricht der Oberbank App.

Der Kunde erhält das Änderungsangebot spätestens 2 Monate vor dem vorgeschlagenen Änderungszeitpunkt. Bei Bereitstellung im elektronischen Postfach erhält er zu diesem Zeitpunkt auch die Information darüber.

Ein Widerspruch des Kunden muss vor dem Änderungszeitpunkt bei der Oberbank einlangen. Ansonsten gilt die Zustimmung des Kunden als erteilt. Darauf weist die Oberbank den Kunden im Änderungsangebot hin. Die Oberbank weist auch darauf hin, dass der Kunde den Vertrag vor dem Änderungszeitpunkt kostenlos fristlos kündigen kann.

Die Oberbank veröffentlicht die Gegenüberstellung und die neuen Bedingungen auch auf ihrer Webseite. Der Kunde kann sich eine schriftliche Fassung abholen oder die Zusendung verlangen.

Entgelte werden genau geändert. Die Entgelte für alle in § 25 Verbraucherzahlungskontogesetz genannten Zahlungsdienste dürfen aber nur so geändert werden, wie es die aktuelle Kundmachung des Bundesministers für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz erlaubt.

Änderungen von Leistungen müssen zwischen Oberbank und Kunden einzeln vereinbart werden.

## III. Abwicklung des Zahlungsverkehrs

### 1. Zahlungskonto (Girokonto)

Mit einem Zahlungskonto wird der bargeldlose Zahlungsverkehr abgewickelt. Auf ihm werden täglich fällige Gelder verrechnet, Eingänge zu Gunsten und Ausgänge zu Lasten des Kontoinhabers gebucht. Der genaue Leistungsumfang ergibt sich aus dem Kontovertrag.

### 2. Arten von Zahlungsaufträgen

- a. Überweisungen: Eine Überweisung ist die bargeldlose Übertragung eines Betrages von einem Konto auf ein anderes in- oder ausländisches Konto. Dieses Konto kann bei der gleichen oder bei einer anderen Bank geführt werden.

Für den Überweisungsauftrag werden spezielle Formulare verwendet, oder das Internetbanking. Der Kunde muss den Auftrag autorisieren (Unterschrift einer berechtigten Person oder Freigabe mit der Security App). Das Konto muss ausreichend gedeckt sein.

Für **Euro-Überweisungen** innerhalb von Österreich oder des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) muss der Name des Empfängers und seine International Bank Account Number (IBAN) angegeben werden.

Für Überweisungen in anderen **Währungen** an solche Empfänger müssen der Empfängername und entweder seine IBAN oder seine Kontonummer angegeben werden, und der Bank Identifier Code (BIC) der Empfängerbank.

Für Überweisungen nach außerhalb des **EWR** muss der Name des Empfängers angegeben werden, und entweder seine Kontonummer mit Name, Bankleitzahl oder BIC seiner Bank, oder aber seine IBAN und der BIC seiner Bank.

**Die IBAN – oder die Kontonummer und Bankleitzahl/BIC/Name der Empfängerbank – sind der „Kundenidentifikator“ des Empfängers. Auf dieser Basis wird die Überweisung ausgeführt. Weitere Angaben, wie zum Beispiel der Empfängername, bleiben unbeachtet.**

Vor der Zahlung wird geprüft, ob der Empfängername zur angegebenen IBAN passt. Der Kunde erhält eine Information über das Ergebnis dieser Empfängerüberprüfung. Danach kann er entscheiden, ob er die Zahlung freigeben will.

Außer einzelnen Überweisungen sind auch Daueraufträge möglich. Dabei überweist der Kunde immer gleich hohe Beträge an denselben Empfänger. Die Zahlungen erfolgen in regelmäßigen Zeitabständen oder zu festgesetzten Terminen. Ein Dauerauftrag kann bis auf Widerruf gültig sein oder zeitlich befristet werden.

- b. Lastschriften: Bei einer Lastschrift zieht der Zahlungsempfänger wiederholt anfallende Geldforderungen ein. Die Beträge können unterschiedlich hoch sein. Der Zahlungsempfänger braucht dazu eine Zustimmung des Kunden („Mandat“).

Der Kunde kann die Zustimmung betragsmäßig und/oder auf eine bestimmte Periodizität begrenzen. Er kann alle oder bestimmte Zahlungsempfänger blockieren, oder nur bestimmte Zahlungsempfänger zulassen. Er kann seine Zustimmung gegenüber der Bank jederzeit schriftlich widerrufen. Dieser Widerruf wirkt ab dem nächsten Geschäftstag nach Eingang bei der Bank.

**Lastschriften werden aufgrund des IBAN ausgeführt, den die Bank des Zahlungsempfängers übermittelt. Weitere Angaben, vor allem der Name des Kontoinhabers, bleiben unbeachtet.**

- c. Zahlungskartengeschäft: Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Debitkarte (Näheres unter Punkt IV.1.).

### 3. Durchführung von Zahlungsaufträgen

#### a. Autorisierung und Widerruf

Der Kunde muss Zahlungsaufträge autorisieren. Dazu stimmt er in der vereinbarten Form und mit einem dafür vereinbarten Zahlungsinstrument zu. Gerichtliche oder behördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen.

Der Kunde kann seine Zustimmung widerrufen, bis der Zahlungsauftrag bei der Oberbank oder beim (vom Kunden beauftragten) Zahlungsauslösedienstleister eingegangen ist. Bei Terminaufträgen liegt das Ausführungsdatum in der Zukunft: Hier kann die Zustimmung bis zum letzten Geschäftstag davor widerrufen werden.

Lastschriften können bis zum Geschäftstag vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden.

#### b. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen und Ausführungsfrist

Ein Zahlungsauftrag gilt als eingegangen, wenn er bei der Oberbank an einem Geschäftstag bis zum nachstehenden Zeitpunkt einlangt. Ansonsten gilt er erst als am nächsten Geschäftstag eingegangen.

Geschäftstag ist jeder Tag, an dem die Oberbank Zahlungsvorgänge ausführt (Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage, 24.12. und Karfreitag).

<b>Elektronische Aufträge</b>	
SEPA-Überweisung	16:30
SEPA-Überweisung eilig	16:30
Auslandsüberweisung in Fremdwährung mit Konvertierung	11:15
Auslandsüberweisung in EUR und in Fremdwährung ohne Konvertierung (USD, CAD, CHF, GBP, HUF, CZK)	15:00
<b>Überweisungen SB-Scanner</b>	
Überweisung (Zahlungsanweisung)	15:00
Auslandsüberweisung in EUR	15:00
Auslandsüberweisung in Fremdwährung	10:30
<b>Beleg hafte Aufträge Schalter</b>	
Überweisung	(1 Tag Postlauf)
Auslandsüberweisung in EUR	Ende Öffnungszeit

Auslandsüberweisung in Fremdwährung	Ende Öffnungszeit
<b>Kassa-Bargeschäft</b>	
Auszahlung	Ende Öffnungszeit
Einzahlung	Ende Öffnungszeit
<b>SB-Bargeschäft</b>	
Auszahlung	17:00
Einzahlung	
- reine Noteneinzahlung	17:00
- Münzeinzahler und kombinierte Münz/Noteneinzahler	16:30

Die Oberbank stellt sicher, dass der Betrag spätestens am Ende des nächsten Geschäftstags bei der Empfängerbank einlangt (bei in Papierform ausgelösten Zahlungsvorgängen am Ende des übernächsten Geschäftstags).

Das gilt für Zahlungsvorgänge in Euro. Es gilt auch bei Euro-Überweisungen in einen Staat des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR), der nicht dem Euro-Währungsgebiet angehört, wenn dort die Währungsumrechnung durchgeführt wird. Für andere Zahlungsvorgänge innerhalb des EWR beträgt die Ausführungsfrist höchstens vier Geschäftstage.

Hinweis: Die oben angegebenen Zeitpunkte orientieren sich an den durchschnittlichen Öffnungszeiten der Geschäftsstellen. Abweichungen sind möglich. Unabhängig davon können in den Geschäftsstellen Beratungstermine vereinbart werden.

Echtzeitüberweisungen werden an jedem Kalendertag und rund um die Uhr angeboten. Sie werden sofort nach Freigabe auf das Empfängerkonto gebucht. Der Zahler erhält darüber innerhalb von zehn Sekunden eine Information.

## c. Ablehnung von Zahlungsaufträgen

Die Oberbank kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrages nur ablehnen,

- wenn der Auftrag nicht alle vereinbarten Voraussetzungen erfüllt: etwa wenn das Konto nicht gedeckt ist (Kontoguthaben oder eingeräumte Kontoüberziehung), oder wenn erforderliche Angaben fehlen, wie z.B. die Angaben zum Empfänger; oder
- wegen gesetzlicher/behördlicher/gerichtlicher Anordnungen; oder
- bei begründetem Verdacht, dass die Ausführung eine strafbare Handlung sein könnte.

Der Kunde wird über eine Ablehnung innerhalb der Ausführungsfristen (siehe Punkt III.3.b.) informiert. Er wird auch informiert, ob und wie er den Auftrag berichtigen kann. Die Information entfällt, wenn gesetzliche/behördliche/gerichtliche Vorgaben sie verbieten.

## d. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen, Entgeltaufstellung

Unmittelbar nach Durchführung einer Zahlung erhält der Kunde folgende Informationen auf dem vereinbarten Weg (vor allem am Kontoauszug):

- Referenz zur Identifizierung der Zahlung, gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger bzw. Zahler
- Betrag in der Währung der Belastung/Gutschrift am Konto des Kunden, oder in der Währung des Zahlungsauftrags
- gegebenenfalls Entgelte und deren Aufschlüsselung
- gegebenenfalls Wechselkurs
- Wertstellungsdatum der Belastung/Gutschrift oder Datum des Einganges des Zahlungsauftrages

Der Kunde kann einmal monatlich einen kostenlosen Kontoauszug verlangen. Er bekommt den Auszug in einer Form, dass der Auszug unverändert aufbewahrt und immer wieder angesehen werden kann. Der Kunde kann auch eine monatliche Übermittlung per Post verlangen (kostenpflichtig).

## 4. Haftung

### a. Haftung der Oberbank für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen

Die Oberbank haftet ihrem Kunden innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR),

- wenn die Zahlung vom Zahler ausgelöst wird, für die Ausführung bis zum Eingang bei der Empfängerbank,
- wenn die Zahlung über den Zahlungsempfänger ausgelöst wird, für die Übermittlung an die Bank des Zahlers.
- in beiden Fällen für alle von ihr zu verantwortenden Entgelte und Zinsen, die dem Kunden deswegen verrechnet werden.

Bei Aufträgen nach außerhalb des EWR sorgt die Oberbank für die raschestmögliche Bearbeitung. Die Oberbank schaltet dafür bei Bedarf weitere Zahlungsdienstleister ein.

Sobald der Betrag bei der Empfängerbank eingeht, haftet diese ihrem Kunden gegenüber für die weitere Ausführung.

### b. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

Nach Kenntnis von einer nicht autorisierten Zahlung zahlt die Oberbank den Betrag unverzüglich zurück. Sie bringt das Konto wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne die nicht autorisierte Zahlung befunden hätte. Das gilt auch bei Auslösung über einen Zahlungsauslösedienstleister.

Der Kunde informiert die Oberbank unverzüglich über eine nicht autorisierte Zahlung, spätestens aber 13 Monate nach der Belastung. Diese Frist gilt nicht, falls die Oberbank ihre Informationspflichten zu einzelnen Zahlungsvorgängen (siehe Punkt III.3.d.) verletzt hat. Im Einzelfall können auch weitere Ansprüche bestehen.

### c. Haftung des Kunden bei nicht autorisierten Zahlungsvorgängen

Bei einer nicht autorisierten Zahlung mittels eines verlorenen/gestohlenen Zahlungsinstruments ersetzt der Kunde den Schaden der Oberbank, wenn er diesen Schaden betrügerisch oder durch grob fahrlässige Sorgfaltsverletzung ermöglicht hat. Das gleiche gilt, wenn ein Zahlungsinstrument missbräuchlich verwendet wurde. Die Sorgfaltspflichten sind in Punkt IV.4.c. beschrieben.

Bei leichten Sorgfaltswidrigkeiten haftet der Kunde nur bis maximal EUR 50,-. In diesen Fällen haftet er nicht, wenn der Verlust/Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments für ihn nicht bemerkbar war. Ebenso haftet er nicht, wenn der Verlust durch einen Angestellten der Oberbank oder einer ihr zurechenbaren Stelle verursacht wurde.

Fahrlässigkeit und eventuelle Schadensteilung sind im Einzelfall zu beurteilen. Dabei werden vor allem die Umstände des Verlustes/Diebstahls/Missbrauchs und die Art der Sicherheitsmerkmale berücksichtigt.

Bietet die Bank keine Sperrmöglichkeit oder verlangt keine starke Kundenauthentifizierung, so haftet der Kunde für Zahlungen nach einem Sperrauftrag nur bei betrügerischer Absicht.

### d. Erstattung einer durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlung

Bei einer vom Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlung kann der Kunde die Rückerstattung verlangen. Voraussetzung ist, dass bei Autorisierung der genaue Betrag nicht angegeben wurde und der abgebuchte Betrag höher ist, als der Kunde erwarten konnte.

Bei Lastschriften kann der Kunde binnen 8 Wochen ab Belastungsdatum die Rückbuchung verlangen.

War die Lastschrift vom Kunden nicht autorisiert, so kann er die Erstattung gemäß Punkt III.4.b. verlangen.

## 5. Fremdwährungstransaktionen

Nach einer Transaktion (Zahlung) mit Währungsumrechnung erhält der Karteninhaber eine Mitteilung in sein elektronisches Postfach. Diese Mitteilung enthält das gesamte Währungsumrechnungsentgelt als Prozent-Aufschlag auf den Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank. Verwendet wird der Kurs zum Zeitpunkt der Autorisierung dieser Transaktion. Für die Mitteilung ist ein aufrechter Zugang zum Internetbanking nötig, und dass die Zustellung von Nachrichten in das elektronische Postfach vereinbart ist. Dieselben Informationen werden auch nach Ablauf des Monats noch einmal am Kontoauszug angedruckt. Der Kunde kann solche Mitteilungen jederzeit deaktivieren lassen.



## a. Umrechnung von Fremdwährungstransaktionen mit der Debitkarte

Bei Bargeldbehebungen oder bargeldlosen Zahlungen in Währungen mit Fixkurs zum Euro wird zu diesem Fixkurs umgerechnet.

Währungen von Staaten außerhalb der Europäischen Währungsunion werden zum Oberbank AustroFX-Fremdwährungskurs umgerechnet. Dieser Kurs kann bei der Oberbank erfragt oder auf der Webseite der PSA Payment Services Austria GmbH ([www.psa.at](http://www.psa.at)) eingesehen werden. Er wird wie folgt ermittelt: Als Basis dienen die Devisenverkaufskurse von inländischen und ausländischen Banken. Diese Kurse sind auf der von TeleTrader Software GmbH betriebenen Webseite [www.austrofx.at](http://www.austrofx.at) zu sehen. Aus dem Mittelwert aller zu einer Fremdwährung gegenübergestellten Devisenverkaufskurse (mindestens 5 Kurse, ohne Oberbank Kurs) wird der in Rechnung gestellte Oberbank AustroFX-Fremdwährungskurs gebildet. Stehen weniger Kurse zur Verfügung, so wird der Referenzwechselkurs von OANDA Corporation verwendet (auf [www.psa.at](http://www.psa.at) ersichtlich). Dieser Kurs ist ein Durchschnittswert für den globalen Devisenmarkt aus häufig aktualisierten Quellen, einschließlich der Devisenhandelsplattform OANDA fxTrade, führenden Marktdatenanbietern und beitragenden Finanzinstituten. Wenn möglich, wird der Durchschnitt der Preise in den letzten 24 Stunden verwendet, um die Rate jeden Tag um 22:00 UTC (Coordinated Universal Time) zu aktualisieren.

Die Zahlungen werden über die PSA Payment Services Austria GmbH abgewickelt. Kurstag für die Umrechnung ist der Tag, an dem die PSA die Belastung erhält. Kurs und Kursdatum sieht der Kontoinhaber im Kontoauszug.

## b. Umrechnung von Fremdwährungen außerhalb des Zahlungskartengeschäfts

Bei sonstigen Zahlungsdienstleistungen werden Fremdwährungsbeträge zum aktuellen marktkonformen Devisenkurs im Durchführungszeitpunkt gekauft oder verkauft. Die Fremdwährungskonvertierungen werden dazu gesammelt am freien Markt gehandelt.

Fremdwährungsaufträge müssen spätestens um 11:15 Uhr eingehen (siehe auch Punkt III.3.b.). Der Kurs, mit dem sie abgerechnet werden, wird spätestens um 13:15 Uhr veröffentlicht. Er kann auf der Oberbank Webseite eingesehen oder in jeder Filiale erfragt werden. Der Kurs ist daher bei Auftragserteilung noch nicht bekannt. Weitere Entgelte sind im Konditionenblatt aufgelistet.

## IV. Zahlungsinstrumente

Die Ausstellung eines Zahlungsinstrumentes wird gesondert zwischen Oberbank und Kunde vereinbart. Diese Vereinbarung umfasst auch die jeweiligen Bedingungen.

### 1. Debitkarte

Mit der Debitkarte kann der Kunde – soweit vereinbart – Bargeld heben, Bargeld auf eigene Konten einzahlen, Konten abfragen, Überweisungen vom eigenen Konto beauftragen und bargeldlos bezahlen. Für die verschiedenen Verwendungen werden Limite vereinbart.

Die Autorisierung erfolgt durch Vorlage der Karte (z.B. Einstecken) und Eingabe des persönlichen Codes (PIN). Mit Karten, die das „Kontaktlos“-Symbol tragen, kann auch durch bloßes Hinhalten der Karte bezahlt werden.

Bargeld kann an gekennzeichneten Geldausgabeautomaten im In- und Ausland behoben werden, sowie an Selbstbedienungsgeräten der Oberbank. An diesen Selbstbedienungsgeräten kann der Kunde auch auf eigene Konten einzahlen, das Konto abfragen und Überweisungen beauftragen.

Bargeldlose Zahlungen sind an gekennzeichneten POS-Kassen („Point-of-Sale“) möglich. Einzelzahlungen bis zum Betrag von EUR 50,- sind ohne PIN möglich. Spätestens nach einer Summe von EUR 125,- wird aber wieder eine PIN gefordert.

Die Debitkarte kann auch als digitales Abbild in einer Wallet auf einem mobilen Endgerät verwendet werden.

Mit der „ZOIN“-Funktion kann der Kunde Geldbeträge über ein mobiles Endgerät senden. Dazu verwendet er die (für ZOIN registrierte) Mobiltelefonnummer des Empfängers oder dessen Kartenummer. Der Kunde kann auch Geldbeträge empfangen.

Ebenso kann der Kunde Leistungen im Fernabsatz beziehen – diese Möglichkeit ist unter IV. 2. Kreditkarte näher erklärt.

### 2. Internetbanking (Oberbank Kundenportal) und Oberbank App

Mit dem Internetbanking und der Oberbank App können Kontostände abgefragt und Überweisungen beauftragt werden. Dazu ist eine aufrechte Internetverbindung notwendig.

Zum Zugriff auf Konten braucht der Kunde persönliche Identifikationsmerkmale (Banking-Nummer und geheimer PIN). Für das Internetbanking und die Oberbank App können dieselben Merkmale verwendet werden. Durch Bestätigung in der Security App gibt der Kunde Überweisungen und Aufträge frei.

Die aktuellen technischen Voraussetzungen sind auf [www.oberbank.at/kundenportal](http://www.oberbank.at/kundenportal), [www.oberbank.at/oberbank-app](http://www.oberbank.at/oberbank-app) und [www.oberbank.at/security-app](http://www.oberbank.at/security-app) veröffentlicht.

### **3. Sicherheit, Sorgfaltspflichten und Sperren**

#### **a. Allgemeine Sicherheitshinweise für alle Zahlungsinstrumenten**

**Die Oberbank fordert Kunden nicht per E-Mail auf, vertrauliche Daten (etwa Banking-Nummer, PIN) preiszugeben. Bei solchen E-Mails handelt es sich immer um Betrugsversuche.**

**Bei vermutetem oder tatsächlichem Betrug kontaktiert die Oberbank den betroffenen Kunden telefonisch. Auch in diesem Fall fordert die Oberbank niemals telefonisch, per SMS, per E-Mail, schriftlich oder in anderer Form zur Bekanntgabe von Zugangsdaten auf.**

Beim Einstieg in das Internetbanking wird der Kunde regelmäßig über Sicherheitsrisiken, Schutzmaßnahmen und aktuelle Betrugsszenarien informiert. Zusätzlich gibt es anlassbezogene Warnungen. Diese Informationen sind auch auf [www.oberbank.at](http://www.oberbank.at) zu finden. Für Sicherheitsfragen im Zusammenhang mit Zahlungsdiensten steht die Electronic Banking Hotline (siehe Punkt IV.4.d.) zur Verfügung.

#### **b. Besondere Sicherheitshinweise für das Internetbanking**

Vor der Freigabe von Aufträgen muss der Kunde prüfen, ob alle Daten vollständig und richtig sind. Er darf nur freigeben, wenn eine sichere Verbindung zu <https://www.banking-oberbank.at/> besteht (ausgenommen Online-Überweisungen).

**Beim Anmelden muss die URL mit "https://www.banking-oberbank.at/" beginnen. Vom Browser muss das Schloss-Symbol als Zeichen für eine verschlüsselte Übertragung der Daten angezeigt werden (ausgenommen Online-Überweisungen). Abweichungen davon sind Hinweise dafür, dass sich der Kunde auf einer nachgeahmten Webseite befinden könnte: Es besteht die Gefahr, dass persönliche Daten des Kunden herausgelockt werden sollen. Der Anmeldevorgang muss abgebrochen werden. Wenn bereits Zugangsdaten eingegeben wurden, muss unverzüglich die Electronic Banking Hotline (siehe Punkt IV.4.d.) verständigt werden.**

#### **c. Sorgfaltspflichten des Kunden**

**Der Kunde muss seine persönlichen Identifikationsmerkmale vor unbefugten Zugriffen schützen. Der Kunde muss seine Karten sorgfältig verwahren und darf sie nicht an Dritte weitergeben.**

Die Identifikationsmerkmale (z.B. Code, Banking-Nummer, PIN) sind geheim zu halten. Der Kunde muss dafür sorgen, dass niemand Zugriff auf diese Daten hat, und auch, dass niemand sie ausspähen kann. Unbefugte Personen dürfen auch keinen Zugriff auf die zur Autorisierung notwendigen Geräte (z.B. Mobiltelefon) haben.

Kontoinformationsdienstleistungen und Zahlungsauslösedienstleistungen darf der Kunde seine Identifikationsmerkmale im Rahmen eines Auftrags mitteilen.

Der Kunde hat die von ihm verwendeten Geräte (z.B. PC, Tablet, Smartphone), Systeme und Anwendungen in technisch einwandfreiem Zustand zu halten. Sie müssen auch sicherheitstechnisch geschützt sein.

Bei Verlust, Diebstahl, missbräuchlicher Verwendung oder sonstiger nicht autorisierter Nutzung des Zahlungsinstruments muss der Kunde die Oberbank unverzüglich nach Kenntnis benachrichtigen. Diese Verlustanzeige ist kostenlos. Weiters wird eine polizeiliche Anzeige empfohlen.

## d. Sperre von Zahlungsinstrumenten durch den Kunden

Sperren mittels Internetbanking (Oberbank Kundenportal) und Oberbank App werden sofort wirksam. Eine beauftragte Sperre wird unmittelbar mit Einlangen des Sperrauftrags wirksam.

Eine Sperre der **Debitkarte** ist möglich:

- jederzeit über die Sperrhotlines, die auch bei jeder Bank erfragt werden können:
  - *Debitkarte: 0800/20 48 800; Ausland +43 (0) 1/20 48 800*
- **jederzeit selbst sperren im Internetbanking**
- zu den Öffnungszeiten der Oberbank persönlich, schriftlich oder telefonisch

Die Sperre einer Debitkarte ohne Angabe der Kartenfolgenummer führt bis auf weiteres zur Sperre aller zum Konto ausgegebenen Debitkarten.

Eine Sperre des **Internetbanking** bzw. der Oberbank App ist möglich:

- **jederzeit selbst sperren durch vier Mal PIN falsch eingeben**
- über die Electronic Banking Hotline von Montag bis Sonntag, von 0-24 Uhr:
  - *Internetbanking: +43 (0) 732/7802-32128*
  - *per E-Mail: [eBanking@oberbank.at](mailto:eBanking@oberbank.at)*
- zu den Öffnungszeiten der Oberbank persönlich, schriftlich oder telefonisch

## e. Sperre von Zahlungsinstrumenten durch die Oberbank

Die Oberbank darf Zahlungsinstrumente aus Sicherheitsgründen sperren. Ebenso ist eine Sperre bei Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung möglich. Eine Sperre ist auch möglich, wenn ein Kunde seinen Überziehungsrahmen oder seine eingeräumte Kontoüberziehung überschreitet und ein stark erhöhtes Risiko besteht, dass er seinen Zahlungspflichten nicht nachkommen kann.

Einem Kontoinformationsdienstleister oder einem Zahlungsauslösedienstleister kann der Zugang verweigert werden, wenn Gründe im Zusammenhang mit einem nicht autorisierten oder betrügerischen Zugang vorliegen.

Die Oberbank wird den Kunden von der Sperre bzw. Zugangsverweigerung und den Gründen dafür in der vereinbarten Form informieren. Wenn möglich erfolgt die Information im Vorhinein, spätestens aber unverzüglich danach. Keine Information erfolgt bei gesetzlichem/behördlichem/gerichtlichem Verbot.

Nach Wegfall der Gründe wird die Sperre bzw. Zugangsverweigerung aufgehoben bzw. falls nötig das Zahlungsinstrument durch ein neues ersetzt.