Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher außerhalb eines Rahmenvertrages für Zahlungsdienstleistungen

DenizBank AG

Fassung März 2023

Die nachfolgend gemachten Angaben dienen dem Zweck, unsere Kunden, welche Verbraucher gemäß § 1 Abs. 1 Z 2 Konsumentenschutzgesetz sind, über Umstände, die für sie im Zusammenhang mit den von der DenizBank AG außerhalb eines Rahmenvertrages angebotenen Zahlungsdienstleistungen wesentlich sein können, zu informieren. Diese Informationen können keinesfalls die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen ersetzen.

I. DenizBank AG

1. Bankdaten (für Kontaktdaten der Filialen siehe Beiblatt)

DenizBank AG
Thomas-Klestil-Platz 1, 1030 Wien
Internet: http://www.denizbank.at
Telefon (im Inland): 0800 88 66 00; 0505 105 2000
Telefon (aus dem Ausland): +43 505 105 2000
Fax: +43 (0) 505 105 2029
Video- und LiveChat-Funktion: http://www.denizbank.at
E-Mail: service@denizbank.at

Sitz: Wien, Firmenbuchnummer: FN 142199t
Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien
Allgemeiner Gerichtsstand: zum Gerichtsstand siehe Z 21 Abs 2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

UID Nr. ATU40118109
DVR-Nummer: 0845981
Swift Code/BIC: ESBK AT WW, Bankleitzahl: 19650

Zuständige Aufsichtsbehörde: Finanzmarktaufsicht (Bereich Bankenaufsicht), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, http://www.fma.gv.at

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

2. Konzession

Der DenizBank AG (im Folgenden auch Kreditinstitut) wurde von der österreichischen Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen gemäß § 1 Abs. 1 Bankwesengesetz (BWG) erteilt, die die DenizBank AG auch zu Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden berechtigt.

Anwendbare Rechtsvorschriften sind insbesondere das BWG und das Zahlungsdienstegesetz 2018 (ZaDiG 2018) in der jeweils geltenden Fassung, abrufbar unter http://www.ris.bka.gv.at.

II. Allgemeine Informationen und Kosten

1. Allgemeine Bedingungen für Laufkunden

Für Zahlungsaufträge, die die DenizBank AG von einem Kunden („Laufkunde“) außerhalb eines Rahmenvertrages für Zahlungsdienstleistungen („Rahmenvertrag“) entgegennimmt, gelten die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ der DenizBank AG, der Preisaushang und diese „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher außerhalb eines Rahmenvertrages für Zahlungsdienstleistungen“, welche auf der Internetseite der DenizBank AG veröffentlicht sind und die dem Kunden auf Verlangen in den Filialen auch in Papierform ausgehändigt werden.

2. Entgelte und Kosten

Aus dem Preisaushang sind die Entgelte ersichtlich, die die DenizBank AG im Zusammenhang mit einem Einzelzahlungsauftrag in Rechnung stellt. Der Preisaushang enthält auch die Entgelte für die Mitteilung über die Information über Ablehnung eines Zahlungsauftrags, für die Beachtung eines Widerrufs nach dem Zeitpunkt der Unwiderruflichkeit und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines wegen fehlerhafter Kundenidentifikatoren fehlgeleiteten Überweisungsbetrags. Maßgeblich ist das jeweils bei Erteilung eines Zahlungsauftrags geltende Preisaushang.

3. Fremdwährungstransaktionen

Ist es im Rahmen einer von der DenizBank AG zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf im Auftrag des Zahlungsdienstnutzers durch die DenizBank AG anhand des am internationalen Devisenmarkt ermittelten Kurses. Der Handel am internationalen Devisenmarkt verläuft direkt über die Händlernetze der teilnehmenden Finanzinstitute. Falls eine laufende Kursermittlung am internationalen Devisenmarkt nicht möglich ist, wird der Kurs mindestens einmal täglich, spätestens aber bis 16:30 Uhr (MEZ) des jeweiligen Geschäftstages aufgrund der von der Europäischen Zentralbank (EZB) bekanntgegebenen Euro-Referenzkurse bewertet. Die Euro-Referenzkurse der EZB können unter www.ecb.int nachvollzogen werden.

Der zur Anwendung gelangende Umrechnungskurs ergibt sich aus dem jeweils am internationalen Devisenmarkt ermittelten Kurswert bzw. dem Euro-Referenzkurs, zuzüglich einer handelsüblichen Marge. Die Höhe der Marge ist abhängig von der jeweiligen Währung und dem von der DenizBank AG zu tragenden länderspezifischen Währungsrisiko. Ein jeweils aktuelles Kursblatt sowie der Preisaushang, aus dem die Transaktionskosten inklusive der Höhe der auf die jeweiligen Währungen entfallenden Marge hervorgehen, sind laufend online unter www.denizbank.at sowie auf Anfrage in den Bankfilialen erhältlich.

Da Währungskurse am internationalen Devisenmarkt permanenten Veränderungen unterliegen, kann zur unverbindlichen Orientierung nur der zum Zeitpunkt der Ermittlung des letzten Euro-Referenzkurses anzuwendende Umrechnungskurs laufend bekannt gegeben werden. Die Höhe des zum Auftragszeitpunkt tatsächlich anzuwendenden aktuellen Umrechnungskurses wird jeweils im Einzelfall ermittelt und dem Kunden vor Durchführung des Auftrags zur Bestätigung mitgeteilt. Durch Bestätigung des Wechselkurses erteilt der Kunde den Auftrag zur Durchführung der Transaktion.

Die Kursermittlung unterliegt aufsichtsrechtlichen Vorgaben, deren Einhaltung durch interne Kontrollen und aufsichtsrechtliche

Prüfungen überwacht wird.

III. Kommunikation mit der DenizBank AG

1. Sprache

Beim Abschluss von Verträgen und im Verkehr mit ihren Kunden im Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen bedient sich die DenizBank AG der deutschen Sprache, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart.

2. Kommunikationsmöglichkeiten

Neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der Bankfilialen bzw. nach vorheriger Vereinbarung auch außerhalb dieser Öffnungszeiten stehen dem Kunden die unter Punkt I. 1 „Bankdaten“ genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit der DenizBank AG offen.

3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der DenizBank AG und ihren Kunden zu außerhalb von Rahmenverträgen erteilten Zahlungsaufträgen werden - soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde - schriftlich abgewickelt.

IV. Zahlungsdienstleistungen der DenizBank AG außerhalb eines Rahmenvertrages

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet die DenizBank AG außerhalb eines Rahmenvertrages folgende Dienstleistungen an:

a) Überweisungsgeschäft

Eine *Überweisung* ist die bargeldlose Übertragung eines bestimmten Betrages von einem Konto auf ein anderes Konto beim gleichen oder bei einem anderen Kreditinstitut. Der Auftrag für die Überweisung kann in den mit der DenizBank AG vereinbarten Formen erfolgen. Der Auftraggeber muss den Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorgangs ist, in bar erlegen.

b) Finanztransfergeschäfte (MoneyGram)

Zusätzlich zu der Möglichkeit, Überweisungen direkt über DenizBank AG abzuwickeln, kann auch MoneyGram für Überweisungen verwendet werden.

MoneyGram ist ein Service, das den Versand und Empfang von Geld weltweit ermöglicht. Dazu sind weder Bankkonto noch Kreditkarte notwendig. Die Transaktionen werden über ein internationales Netz von MoneyGram-Partnern unter Verwendung der MoneyGram Geldversandformulare abgewickelt.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die DenizBank AG mit MoneyGram International SPRL, Rue Joseph Stevens 7, BE-1000 Brüssel, Belgien, Business Register 671.690.653, eine Konzerngesellschaft der MoneyGram Payment System Inc., 1550 Utica Avenue South, Minneapolis, MN 55416 USA, eine Kooperation über internationale Zahlungstransferdienstleistungen hat, bei der die DenizBank AG als Agent bzw. Vertreter im Namen und im Auftrag von MoneyGram Zahlungsaufträge entgegennimmt und weltweit überweist. Forderungen bzw. Beschwerden können entweder direkt an MoneyGram oder zur Weiterleitung auch an die DenizBank AG gerichtet werden. Soweit MoneyGram für Überweisungen in Anspruch genommen wird, ist MoneyGram für die Durchführung verantwortlich. Es gelten die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ von MoneyGram, die auf den Geldversandformularen von MoneyGram enthalten sind. Nähere Informationen zu den Dienstleistungen von MoneyGram und den damit verbundenen Kosten können den Geldversandformularen entnommen werden.

Die im Rahmen der Überweisung verarbeiteten Daten können von MoneyGram auch außerhalb des EWR auf Server in den USA unter dem EU-US Privacy Shield auf Grundlage der Angemessenheitsentscheidung der Europäischen Kommission C (2016) 4176 übermittelt und dort gespeichert werden.

Verarbeitet werden ausschließlich die vom Kunden selbst angegebenen Daten: Name, Kontaktdaten, Geburtsdatum sowie überweisungsrelevante Informationen und Legitimationsdokumente. Alle angegebenen Daten werden nach Auftragsausführung bis zum Ende der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen gespeichert und anschließend unwiederbringlich gelöscht. Die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen sind einzelfallabhängig.

Wenn Kunden mit der Datenübermittlung nicht einverstanden sind, können sie von ihrem Widerspruchsrecht Gebrauch machen. Gegebenenfalls ist eine Überweisung über MoneyGram nicht möglich.

Informationen zum Datenschutz in den USA können unter www.privacyshield.gov bezogen werden.

V. Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen

1. Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen

Bei Erteilung eines Auftrages sind die für die jeweilige Auftragsart erforderlichen Daten anzugeben. Jedenfalls hat der Kunde bei Überweisungsaufträgen immer den Kundenidentifikator (ist Punkt IV. Z 39 Absätze 1 und 2 der „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ der DenizBank AG zu entnehmen) anzugeben. Ein Zahlungsauftrag gilt für die DenizBank AG nur dann als autorisiert, wenn der Kunde dem jeweiligen Zahlungsvorgang schriftlich oder in einer sonstigen vereinbarten Weise zugestimmt hat.

Überweisungsaufträge können bis zur Durchführung des Auftrags widerrufen werden. Im Widerrufsfall wird nur der Überweisungsbetrag - und nicht das Entgelt für die Überweisung - erstattet. Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden

- bis der Zahlungsauftrag des Kunden bei der DenizBank AG eingelangt ist oder
- im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft, bis zum Ende des Geschäftstages, der vor dem vereinbarten Ausführungsdatum liegt.

Die DenizBank AG kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrags nur ablehnen, wenn

- dieser nicht alle in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Formblättern festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere, wenn erforderliche Angaben fehlen); oder
- die Ausführung gegen gemeinschaftsrechtliche oder innerstaatliche Regelungen oder gegen eine richterliche oder behördliche Anordnung verstoßen würde; oder
- ein begründeter Verdacht besteht, dass die Ausführung eine strafbare Handlung darstellen würde.

2. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

Der Zeitpunkt, zu dem ein Zahlungsauftrag, welcher alle erforderlichen Voraussetzungen erfüllt, bei der DenizBank AG eingeht, heißt Eingangszeitpunkt. Der Eingangszeitpunkt legt den Beginn der Ausführungsfrist fest.

Ein Zahlungsauftrag ist bei der DenizBank AG noch am selben Tag eingegangen, wenn der Auftrag bei der DenizBank AG an einem Geschäftstag bis 16:00 Uhr beleghaft erteilt wird. Langt ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder nach diesem Zeitpunkt ein, so ist dieser erst am nächsten Geschäftstag eingegangen.

Geschäftstage der DenizBank AG im Zahlungsverkehr sind Montag bis Freitag mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen, dem 24. Dezember und dem Karfreitag.

3. Durchführung von Zahlungsaufträgen

Die DenizBank AG stellt sicher, dass bei an DenizBank AG gerichteten Zahlungsaufträgen der überwiesene Betrag nach dem Eingangszeitpunkt, spätestens am Ende des zweitfolgenden Geschäftstags beim Zahlungsdienstleister des

ENBD

DenizBank AG, Thomas-Klestil-Platz 1, 1030 Wien
Tel.: 0800 88 66 00 (kostenlos), **Fax:** +43 (0) 505 105-2029, **E-Mail:** contactcenter@denizbank.at, **www.denizbank.at**
Sitz: Wien, **FN** 142199 t, Handelsgericht Wien, **UID Nr.** ATU40118109, **Swift/BIC:** ESBKATWW, **BLZ:** 19650

Zahlungsempfängers einlangt. Diese Fristen gelten nur für folgende Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR)

- Zahlungsvorgänge in Euro und
- Zahlungsvorgänge, bei denen Beträge in Euro in einen nicht dem Euro-Währungsgebiet angehörenden EWR-Vertragsstaat transferiert und dort in die nationale Währung umgerechnet werden.

Für die oben nicht genannten Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums beträgt die Ausführungsfrist höchstens 4 Geschäftstage.

4. Haftung der DenizBank AG für nicht erfolgte, fehlerhafte oder verspätete Ausführung von Zahlungsaufträgen

Die DenizBank AG haftet gegenüber ihrem Kunden, der Verbraucher ist, bei Zahlungsaufträgen die direkt vom Kunden zugunsten eines im EWR geführten Empfängerkontos für die ordnungsgemäße Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang des Betrages beim Zahlungsdienstleister des Empfängers.

Bei Zahlungsaufträgen zugunsten von Empfängerkonten, die bei Kreditinstituten außerhalb des EWR geführt werden, ist die DenizBank AG 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, der Gegenstand des vom Zahler ausgelösten Zahlungsvorganges ist, haftet der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers diesem gegenüber für die ordnungsgemäße Ausführung des Zahlungsvorganges.

Die Haftung der DenizBank AG umfasst auch alle von ihr zu verantwortenden Entgelte und Zinsen, die dem Kunden infolge der nicht erfolgten, fehlerhaften oder verspäteten Ausführung des Zahlungsvorganges in Rechnung gestellt werden.

5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Die DenizBank AG wird für den Kunden unmittelbar nach Eingang eines Zahlungsauftrages nachfolgende Informationen bereithalten

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger;
- den gegenständlichen Betrag in der Währung die im Zahlungsauftrag verwendet wird;
- gegebenenfalls den dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegten Wechselkurs;
- das Datum des Eingangs des Zahlungsauftrages
- die im Zusammenhang mit dem Zahlungsauftrag anfallenden Entgelte.

VI. Beschwerden

Die DenizBank AG ist stets bemüht, die Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen.

Sollte der Kunde dennoch Grund für eine Beschwerde haben, wird die DenizBank AG dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Zu diesem Zweck sollten die Kunden sich entweder an eine Filiale oder – wenn auf diesem Weg keine zufriedenstellende Erledigung erreicht werden kann – an die die Beschwerdestelle der DenizBank AG unter der Adresse feedback@denizbank.at wenden.

Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, eine unabhängige Einrichtung zur außergerichtlichen Bereinigung von Streitfällen, wenden. Weitere Informationen über die genannte Schlichtungsstelle und über die Bedingungen für deren Anrufung sind unter www.bankenschlichtung.at abrufbar.

Der Kunde kann aber auch die Finanzmarktaufsicht, Otto- Wagner-Platz5, 1090 Wien, kontaktieren.

Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit den Zahlungsdienstleistungen sind die ordentlichen Gerichte zuständig, die dabei österreichisches Recht anzuwenden haben. Der allgemeine Gerichtsstand der DenizBank AG ist oben bei den Bankdaten unter Punkt I. 1. angegeben.

Anlage: Beiblatt Filialen

ENBD

DenizBank AG, Thomas-Klestil-Platz 1, 1030 Wien
Tel.: 0800 88 66 00 (kostenlos), **Fax:** +43 (0) 505 105-2029, **E-Mail:** contactcenter@denizbank.at, **www.denizbank.at**
Sitz: Wien, **FN** 142199 t, Handelsgericht Wien, **UID Nr.** ATU40118109, **Swift/BIC:** ESBKATWW, **BLZ:** 19650

Kontakt und Kundenservice
Kundenservice steht bei uns im Mittelpunkt.
Ihr Vertrauen und Ihre Zufriedenheit haben oberste Priorität bei der DenizBank AG. Bei Fragen können Sie unsere Mitarbeiter telefonisch montags bis freitags von 08:00 – 18:00 Uhr unter der kostenlosen Hotline 0800 88 66 00 erreichen. Für Gespräche aus dem Ausland verwenden Sie bitte +43 505 105 - 2000. Für ein persönliches Gespräch stehen unsere Mitarbeiter während oder nach vorheriger Vereinbarung auch außerhalb der Öffnungszeiten der Bankfilialen zur Verfügung.

Unsere Filialen

ADRESSE	ÖFFNUNGSZEITEN	TELEFON + FAX
Zentralfiliale Thomas-Klestil-Platz 1, 1030 Wien	Mo – Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
City Kärntner Ring 14, 1010 Wien	Mo – Fr: 09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
Favoriten Favoritenstraße 102, 1100 Wien	Mo – Fr: 09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
Meidling Schönbrunner Straße 218-220, 1120 Wien	Mo – Fr: 09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
Ottakring Neulerchenfelder Straße 6-8, 1160 Wien	Mo – Fr: 09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Floridsdorf Prager Straße 2 / Am Spitz 15, 1210 Wien	Mo – Fr: 09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Wr. Neustadt Hauptpl. 4, 2700 Wr. Neustadt	Mo – Fr: 09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Linz Graben 16, 4020 Linz	Mo – Fr: 09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Graz Radetzkystraße 1-3, 8010 Graz	Mo – Fr: 09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Innsbruck Brixner Straße 3, 6020 Innsbruck	Mo – Fr: 09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Bregenz Römerstraße 1-3, 6900 Bregenz	Mo – Fr: 09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168

ENBD
DenizBank AG, Thomas-Klestil-Platz 1, 1030 Wien
Tel.: 0800 88 66 00 (kostenlos), **Fax:** +43 (0) 505 105-2029, **E-Mail:** contactcenter@denizbank.at, **www.denizbank.at**
Sitz: Wien, **FN** 142199 t, Handelsgericht Wien, **UID Nr.** ATU40118109, **Swift/BIC:** ESBKATWW, **BLZ:** 19650