

## Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) für Verbraucher

**Gegenüberstellung der derzeit gültigen Fassung Juli 2019 mit der Fassung September 2016**

Fassung September 2016	Fassung Juli 2019
<p>Die nachfolgend gemachten Angaben dienen dem Zweck, die Kunden der DenizBank AG, welche Verbraucher gemäß § 1 Abs 1 Z 2 Konsumentenschutzgesetz sind, über Umstände, die für sie im Zusammenhang mit den von der DenizBank AG angebotenen Zahlungsdienstleistungen betreffend das Deniz-Basiskonto (für Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen) wesentlich sein können, zu informieren. Diese Informationen können keinesfalls die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen ersetzen.</p> <p><b>I. DenizBank AG</b> [...]</p> <p><b>2. Konzession</b> Der DenizBank AG wurde von der österreichischen Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen gemäß § 1 Abs 1 Bankwesengesetz erteilt, die die DenizBank AG auch zu Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden berechtigt.</p> <p>Anwendbare Rechtsvorschriften sind insbesondere das Bankwesengesetz (BWG), das Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) und das Verbraucherzahlungskontogesetz (VZKG) in der jeweils geltenden Fassung, abrufbar unter <a href="http://www.ris.bka.gv.at">http://www.ris.bka.gv.at</a>.</p>	<p>Die nachfolgend gemachten Angaben dienen dem Zweck, die Kunden der DenizBank AG, welche Verbraucher gemäß § 1 Abs 1 Z 2 Konsumentenschutzgesetz sind, über Umstände, die für sie im Zusammenhang mit den von der DenizBank AG angebotenen Zahlungsdienstleistungen betreffend das Deniz-Basiskonto (für Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen) wesentlich sein können, zu informieren. Diese Informationen können keinesfalls die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen ersetzen.</p> <p><b>I. DenizBank AG</b> [...]</p> <p><b>2. Konzession</b> Der DenizBank AG (<b>im Folgenden auch Kreditinstitut</b>) wurde von der österreichischen Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen gemäß § 1 Abs. 1 Bankwesengesetz erteilt, die die DenizBank AG auch zu Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden berechtigt.</p> <p>Anwendbare Rechtsvorschriften sind insbesondere das Bankwesengesetz (BWG), das Zahlungsdienstegesetz <b>2018</b> (ZaDiG <b>2018</b>) und das Verbraucherzahlungskontogesetz (VZKG) in der jeweils geltenden Fassung, abrufbar unter <a href="http://www.ris.bka.gv.at">http://www.ris.bka.gv.at</a>.</p>
<p><b>II. Rahmenverträge für Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen und Kosten</b></p> <p><b>1. Allgemeine Informationen</b> Bei Zahlungsdienstleistungen handelt es sich um verschiedene Bankdienstleistungen, die im Punkt IV. näher beschrieben werden. Die für die Nutzung dieser Bankdienstleistungen abgeschlossenen Verträge werden als „Rahmenverträge für ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen (kurz: „Rahmenverträge“) bezeichnet. Zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) für Verbraucher“ erhält der Kunde vor dem Abschluss eines Rahmenvertrages (insbesondere eines Girokontovertrages oder Deniz-Basiskontovertrages) den Text des Vertrages und der damit zu vereinbarenden Geschäftsbedingungen, insbesondere die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DenizBank AG und die jeweiligen besonderen Geschäftsbedingungen (wie zB die Sonderbedingungen Deniz-Basiskonto und die Teilnahmebedingungen Internet Banking) (nachstehend zusammengefasst als die „Bedingungen“), die er bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen der DenizBank AG mit dieser zu vereinbaren hat. Die Bedingungen sind – sofern zwischen der DenizBank AG und dem Kunden vereinbart – Teil der Rahmenverträge. Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit der Rahmenverträge eine kostenlose Vorlage dieser „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) für Verbraucher“ und der Bedingungen in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger verlangen. Das Deniz-Basiskonto ist ein auf unbestimmte Dauer eingerichtetes Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen. Es wird kontokorrentmäßig und grundsätzlich nur auf Guthabenbasis geführt. Das Deniz-Basiskonto wird in Euro geführt und umfasst folgende Dienste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• alle zur Eröffnung, Führung und Schließung des Deniz-Basiskontos erforderlichen Vorgänge;</li> </ul>	<p><b>II. Rahmenverträge für Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen und Kosten</b></p> <p><b>1. Allgemeine Informationen</b> Bei Zahlungsdienstleistungen handelt es sich um verschiedene Bankdienstleistungen, die im Punkt IV. näher beschrieben werden. Die für die Nutzung dieser Bankdienstleistungen abgeschlossenen Verträge werden als „Rahmenverträge für ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen (<b>Basiskonto</b>)“ (kurz: „Rahmenverträge“) bezeichnet. Zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) für Verbraucher“ erhält der Kunde vor dem Abschluss eines Rahmenvertrages (<del>insbesondere eines Girokontovertrages oder Deniz-Basiskontovertrages</del>) den Text des Vertrages und der damit zu vereinbarenden Geschäftsbedingungen, insbesondere die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DenizBank AG und die jeweiligen besonderen Geschäftsbedingungen (wie zB die Sonderbedingungen <b>Deniz-Basiskonto, die Kundenrichtlinien für Debitkarten</b> und die Teilnahmebedingungen <b>Internetbanking</b>; nachstehend zusammengefasst als die „Bedingungen“), die er bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen der DenizBank AG mit dieser zu vereinbaren hat. Die Bedingungen sind – sofern zwischen der DenizBank AG und dem Kunden vereinbart – Teil der Rahmenverträge. Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit der Rahmenverträge eine kostenlose Vorlage dieser „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) für Verbraucher“ und der Bedingungen in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger verlangen. Das Deniz-Basiskonto ist ein auf unbestimmte Dauer eingerichtetes Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen. Es wird kontokorrentmäßig und grundsätzlich nur auf Guthabenbasis geführt. Das Deniz-Basiskonto wird in Euro geführt und umfasst folgende Dienste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• alle zur Eröffnung, Führung und Schließung des Deniz-Basiskontos erforderlichen Vorgänge;</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienste, die die Einzahlung eines Geldbetrags auf das Deniz-Basiskonto ermöglichen;</li> <li>• Dienste, die innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes Barbehebungen vom Deniz-Basiskonto an einem Schalter sowie während und außerhalb der Öffnungszeiten an Geldautomaten ermöglichen;</li> <li>• die Ausführung folgender Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes: Lastschriften; Zahlungsvorgänge mit Zahlungskarten, einschließlich Online-Zahlungen; Überweisungen einschließlich Daueraufträgen an, soweit vorhanden, Terminals und Schaltern oder über das Internet Banking.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienste, die die <b>Bargeldeinzahlung</b> eines Geldbetrags auf das Deniz-Basiskonto ermöglichen;</li> <li>• Dienste, die innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes Barbehebungen vom Deniz-Basiskonto an einem Schalter sowie während und außerhalb der Öffnungszeiten an Geldautomaten ermöglichen;</li> <li>• die Ausführung folgender Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes: Lastschriften; Zahlungsvorgänge mit <b>Debitkarten</b>, einschließlich Online-Zahlungen; Überweisungen einschließlich Daueraufträge an, soweit vorhanden, Terminals und Schaltern oder über das <b>Internetbanking</b>.</li> </ul>
<p><b>2. Änderungen von Rahmenverträgen und von in Rahmenverträgen vereinbarten Bedingungen</b> [...]</p> <p>Der oben genannte Änderungsvorschlag wird dem Kunden in Papierform oder, sofern er damit einverstanden ist, auf einem anderen dauerhaften Datenträger mitgeteilt. Die DenizBank AG wird den Kunden in ihrem Änderungsvorschlag darauf hinweisen und aufmerksam machen, dass sein Stillschweigen im oben genannten Sinne als Zustimmung zu den Änderungen gilt. Außerdem wird die DenizBank AG eine Gegenüberstellung über die von der Änderung betroffenen Bestimmungen auf ihrer Internetseite veröffentlichen und diese Gegenüberstellung dem Kunden auch übermitteln. Die vollständige Fassung der geänderten Bedingungen wird ebenso auf der Internetseite der DenizBank AG veröffentlicht. Der Kunde hat das Recht, den Rahmenvertrag vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen. Auch hierauf wird die DenizBank AG in ihrem Änderungsvorschlag an den Kunden hinweisen</p> <p>Das oben gesagte gilt auch für die Änderungen von Nebenbestimmungen.</p>	<p><b>2. Änderungen von Rahmenverträgen und von in Rahmenverträgen vereinbarten Bedingungen</b> [...]</p> <p>Der oben genannte Änderungsvorschlag <del>wird</del> <b>sowie die Gegenüberstellung über die von den Änderungen betroffenen Bestimmungen werden</b> dem Kunden in Papierform oder, sofern <del>er damit einverstanden ist, auf einem anderen dauerhaften Datenträger</del> der Kunde mit der DenizBank AG eine Vereinbarung über seine Teilnahme am Internetbanking abgeschlossen hat, <b>durch elektronische Übermittlung in die Internetbanking-Postbox</b> mitgeteilt. Die DenizBank AG wird den Kunden in ihrem Änderungsvorschlag darauf hinweisen und aufmerksam machen, dass sein Stillschweigen im oben genannten Sinne als Zustimmung zu den Änderungen gilt. Außerdem wird die DenizBank AG eine Gegenüberstellung über die von der Änderung betroffenen Bestimmungen <b>sowie die vollständige Fassung der Bedingungen</b> auf ihrer Internetseite veröffentlichen und diese <b>Gegenüberstellung</b> dem Kunden <b>auf dessen Verlangen hin in den Filialen in Papierform aushändigen oder postalisch übermitteln</b>. Die <del>vollständige Fassung der geänderten Bedingungen</del> DenizBank AG wird <b>ebenso auf den Kunden mit der Internetseite der DenizBank AG veröffentlicht</b>. Mitteilung über die vorgeschlagene Änderung auf diese Möglichkeit hinweisen. Näheres über die Form der Zustellung in die Internetbanking-Postbox ist unter Punkt III. 4. 0. dieser „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) für Verbraucher“ enthalten.</p> <p>Der Kunde hat das Recht, den Rahmenvertrag (Basiskontovertrag) vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen. Auch hierauf wird die DenizBank AG in ihrem Änderungsvorschlag an den Kunden hinweisen. <del>Das oben gesagte gilt auch für die Änderungen von Nebenbestimmungen.</del></p> <p>Das oben Gesagte gilt für die Änderungen von Bestimmungen, welche nicht das Bestehen oder den Umfang von wechselseitigen Hauptleistungspflichten in Rahmenverträgen für Zahlungsdienstleistungen für Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) Verbraucher betreffen.</p>
<p><b>3. Laufzeit und Kündigung</b></p> <p>Rahmenverträge werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen sofern nicht anders vereinbart. Der Kunde kann die Rahmenverträge, jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, sofern die Vertragsparteien nicht eine Kündigungsfrist vereinbart haben. Im Falle einer beabsichtigten Änderung der Rahmenverträge durch die DenizBank AG hat der Kunde das Recht seine Rahmenverträge (Deniz-Basiskontovertrag) vor dem Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen.</p> <p>[...]</p>	<p><b>3. Laufzeit und Kündigung</b></p> <p>Rahmenverträge werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen sofern nicht anders vereinbart. Der Kunde kann <b>einen Rahmenvertrag über ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) jederzeit zum letzten Tag des laufenden Monats kostenlos kündigen</b>, wobei aber Kündigungen, die am letzten Geschäftstag eines Monats erklärt werden, erst zum ersten Geschäftstag des folgenden Monats wirken. Das Recht zur <b>kostenlosen und fristlosen Kündigung eines Rahmenvertrages über ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) anlässlich einer von der DenizBank AG vorgeschlagenen Änderung der Bedingungen oder eines Rahmenvertrages über ein Zahlungskonto mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) bleiben unberührt</b>.</p> <p>[...]</p>

<p><b>4. Entgelt</b></p> <p>Aus dem Preisaushang, der dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) für Verbraucher“ ausgehändigt wird und der auch Teil des Rahmenvertrages (insbesondere des Deniz-Basiskontovertrages) ist, ist das Pauschalentgelt für das Deniz-Basiskonto samt allfälliger Bankomatkarte zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses ersichtlich.</p> <p>Der Preisaushang enthält auch die Entgelte für die Mitteilung über die 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.</p> <p>Neben den im Preisaushang ausgewiesenen Entgelten der DenizBank AG können bei der Erbringung von Zahlungsdienstleistungen auch noch Barauslagen anfallen, welche die DenizBank AG in Ausführung der Kundenaufträge an Dritte zu bezahlen hat. Auch diese Barauslagen sind vom Kunden zu tragen.</p> <p>Die DenizBank AG kann das mit Verbrauchern vereinbarte Pauschalentgelte für die vom Kreditinstitut geschuldeten Leistungen nur mit Zustimmung des Kunden ändern. Die Zustimmung des Kunden kann auch im Rahmen der unter Punkt II.2. beschriebenen Vorgangsweise durch Stillschweigen erteilt werden, wobei eine Erhöhung oder Senkung erstmals mit 1. Jänner 2019 und dann im Abstand von zwei Jahren jeweils am 1. Jänner maximal in dem Ausmaß, in dem sich die von der Bundesanstalt Statistik Österreich für den Monat August des vorangegangenen Kalenderjahres verlautbarte Indexzahl des Verbraucherpreisindex 2015 oder des an seine Stelle tretenden Index gegenüber der für August 2016 verlautbarten Indexzahl geändert hat, vereinbart werden darf.</p>	<p><b>4. Entgelt</b></p> <p>Aus dem Preisaushang, der dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen (Basiskonto) für Verbraucher“ ausgehändigt wird und der auch Teil des Rahmenvertrages (insbesondere des Deniz-Basiskontovertrages) ist, ist das Pauschalentgelt für das Deniz-Basiskonto samt allfälliger Debitkarte zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses ersichtlich.</p> <p><del>Der Preisaushang enthält auch die Entgelte für die Mitteilung über die 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.</del></p> <p><del>Neben den im Preisaushang ausgewiesenen Entgelten der DenizBank AG können bei der Erbringung von Zahlungsdienstleistungen auch noch Barauslagen anfallen, welche die DenizBank AG in Ausführung der Kundenaufträge an Dritte zu bezahlen hat. Auch diese Barauslagen sind vom Kunden zu tragen.</del></p> <p>Die DenizBank AG wird dem Kunden die gemäß § 8 VZKG zu erstellende Entgeltaufstellung einmal jährlich sowie bei Beendigung des Rahmenvertrages in den Filialen in Papierform und – sofern der Kunden mit der DenizBank AG eine Vereinbarung über seine Teilnahme am Internetbanking abgeschlossen hat – im Internetbanking in elektronischer Form zur Verfügung stellen. Auf Verlangen des Kunden wird die DenizBank AG die Entgeltaufstellungen dem Kunden unentgeltlich in Papierform mitteilen.</p> <p>Die DenizBank AG kann das mit Verbrauchern vereinbarte Pauschalentgelte für die vom Kreditinstitut geschuldeten Leistungen nur mit Zustimmung des Kunden ändern. Die Zustimmung des Kunden kann auch im Rahmen der unter Punkt II.2. beschriebenen Vorgangsweise durch Stillschweigen erteilt werden, wobei eine Erhöhung oder Senkung erstmals mit 1. Jänner 2019 möglich war und dann im Abstand von zwei Jahren jeweils am 1. Jänner maximal in dem Ausmaß, in dem sich die von der Bundesanstalt Statistik Österreich für den Monat August des vorangegangenen Kalenderjahres verlautbarte Indexzahl des Verbraucherpreisindex 2015 oder des an seine Stelle tretenden Index gegenüber der für August 2016 verlautbarten Indexzahl geändert hat, vereinbart werden darf.</p>
<p><b>5. Zinsen</b></p> <p>Die im Rahmenvertrag für Guthaben und Überschreitungen des Deniz-Basiskontos vereinbarten Zinssätze sind dem Preisaushang zu entnehmen.</p>	<p><b>5. Zinsen</b></p> <p>Die <del>im Rahmenvertrag</del> für Guthaben und Überschreitungen des Deniz-Basiskontos geltenden Zinssätze <del>sind dem Preisaushang zu entnehmen</del> werden im Rahmenvertrag vereinbart.</p>
<p><b>6. Fremdwährungstransaktionen</b></p> <p>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 durch die DenizBank AG anhand des im Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktkonformen Devisenkurses, den die DenizBank AG ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt. Diese Kurse sind im Schalteraushang der Filialen des Kreditinstitutes ersichtlich.</p>	<p><b>6. Fremdwährungstransaktionen</b></p> <p>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. Die Ermittlung der Euro-Referenzkurse erfolgt laufend nach aktuellen Devisenmarktkursen. 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 <a href="http://www.ecb.int">www.ecb.int</a> nachvollzogen werden.</p> <p>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</p>

	<p>jeweiligen Währung und dem von der Bank 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 <a href="http://www.denizbank.at">www.denizbank.at</a> sowie auf Anfrage in unseren Bankfilialen erhältlich.</p> <p>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.</p> <p>Die Kursermittlung unterliegt aufsichtsrechtlichen Vorgaben, deren Einhaltung durch interne Kontrollen und aufsichtsrechtliche Prüfungen überwacht wird.</p>
<p><b>III. Kommunikation mit der DenizBank AG</b> [...] <b>3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen</b></p> <p>Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der DenizBank AG und ihren Kunden werden – soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde – schriftlich (insbesondere auch über die Kontoauszüge) abgewickelt.</p> <p>Für die Autorisierung von Zahlungsaufträgen sowie für Anzeigen und Informationen im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen wird die im Rahmenvertrag für das Deniz-Basiskonto vereinbarte Form der Kommunikation verwendet. Dafür kommen neben der schriftlichen Kommunikation (insbesondere per Brief oder über den Kontoauszug) im Falle einer entsprechenden Vereinbarung mit dem Kunden – sofern der Kunde über die dafür erforderliche technische Ausstattung wie Computer und Fernmeldeanschluss verfügt – insbesondere in Betracht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet Banking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere PIN und TAN)</li> <li>• Sofern seitens der Bank angeboten und mit dem Kunden ausdrücklich vereinbart Telefax, E-Mail und Telefon unter Nennung des für diesen Zweck vereinbarten Passworts</li> <li>• Sofern seitens der Bank angeboten und mit dem Kunden ausdrücklich vereinbart sonstige elektronische Datenübermittlung unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen</li> </ul>	<p><b>III. Kommunikation mit der DenizBank AG</b> [...] <b>3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen</b></p> <p>Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der DenizBank AG und ihren Kunden werden – soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde – schriftlich (<del>insbesondere auch über die Kontoauszüge</del>) abgewickelt.</p> <p>Für die Autorisierung von Zahlungsaufträgen sowie für Anzeigen und Informationen im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen wird die im Rahmenvertrag für das Deniz-Basiskonto vereinbarte Form der Kommunikation verwendet. Dafür kommen neben der schriftlichen Kommunikation (<del>insbesondere per Brief oder über den Kontoauszug</del>) im Falle einer entsprechenden Vereinbarung mit dem Kunden – sofern der Kunde über die dafür erforderliche technische Ausstattung wie Computer und Fernmeldeanschluss verfügt – insbesondere in Betracht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Internetbanking (per Internet und per DenizMobile App)</a> unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere <a href="#">Benutzernummer</a>, PIN und TAN, <a href="#">Fingerprint/Dotlock</a>)</li> <li>• Sofern seitens der Bank angeboten und mit dem Kunden ausdrücklich vereinbart Telefax, E-Mail und Telefon unter Nennung des für diesen Zweck vereinbarten Passworts</li> <li>• Sofern seitens der Bank angeboten und mit dem Kunden ausdrücklich vereinbart sonstige elektronische Datenübermittlung unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen</li> </ul>
	<p><b>4. Zustellung in die Internetbanking-Postbox</b></p> <p>Über die Zustellung in die Internetbanking-Postbox wird der Kunde gesondert per E-Mail an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse informiert. Der Änderungsvorschlag gilt in diesem Fall in jenem Zeitpunkt als dem Kunden zugegangen, in dem er die Informationen über das Vorhandensein des Änderungsvorschlages in seiner Internetbanking-Postbox per E-Mail unter gewöhnlichen Umständen abrufen kann.</p> <p>Die elektronische Mitteilung in die Internetbanking-Postbox erfolgt derart, dass die DenizBank AG den Änderungsvorschlag nicht einseitig abändern kann und der Kunde jederzeit die Möglichkeit hat, die Mitteilung bei sich abzuspeichern und auszudrucken.</p>
<p><b>IV. Dienstleistungen der DenizBank AG im Rahmen des Leistungsumfangs gemäß Punkt II. 1. (Allgemeine Informationen)</b> <b>1. Angebotene Dienstleistungen allgemein</b></p> <p>Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet die DenizBank AG folgende Dienstleistungen an:</p>	<p><b>IV. Dienstleistungen der DenizBank AG im Rahmen des Leistungsumfangs gemäß Punkt II. 1. (Allgemeine Informationen)</b> <b>1. Angebotene Dienstleistungen allgemein</b></p> <p>Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet die DenizBank AG folgende Dienstleistungen an:</p>

<p><b>1.a.</b> Dienste, mit denen Bareinzahlungen auf ein Zahlungskonto oder Barabhebungen von einem Zahlungskonto ermöglicht werden, sowie alle für die Führung eines Zahlungskontos erforderlichen Vorgänge (Ein- und Auszahlungsgeschäft)</p> <p><b>1.b.</b> Die Ausführung von Zahlungsvorgängen einschließlich des Transfers von Geldbeträgen auf ein Zahlungskonto beim Kreditinstitut des Nutzers oder bei einem anderen Kreditinstitut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Lastschriftgeschäft:</b> Ausführung von SEPA-Lastschriften – einmalig oder wiederkehrend</li> <li><b>Zahlungskartengeschäft:</b> Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Zahlungskarte oder eines ähnlichen Instruments</li> <li><b>Überweisungsgeschäft:</b> Ausführung von Überweisungen einschließlich Daueraufträgen</li> </ol>	<p><b>1.a.</b> Dienste, mit denen <b>Bargeldeinzahlungen</b> auf ein Zahlungskonto oder <b>Bargeldbehebungen</b> von einem Zahlungskonto ermöglicht werden, sowie alle für die Führung eines Zahlungskontos erforderlichen Vorgänge (Ein- und Auszahlungsgeschäft)</p> <p><b>1.b.</b> Die Ausführung von Zahlungsvorgängen einschließlich des Transfers von Geldbeträgen auf ein Zahlungskonto <b>bei der DenizBank AG</b> des Nutzers oder bei einem anderen Kreditinstitut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Lastschriftgeschäft:</b> Ausführung von SEPA-Lastschriften – einmalig oder wiederkehrend</li> <li><b>Zahlungskartengeschäft:</b> Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Zahlungskarte oder eines ähnlichen Instruments</li> <li><b>Überweisungsgeschäft:</b> Ausführung von Überweisungen einschließlich Daueraufträgen</li> </ol>
<p><b>2.b. Ausführung von Zahlungsvorgängen</b></p> <p><b>2.b.i. Lastschriftgeschäft</b></p> <p>Bei einer Lastschrift erteilt der Kunde gegenüber dem Zahlungsempfänger, dessen Kreditinstitut oder seinem eigenen Kreditinstitut die Zustimmung, welche den Zahlungsempfänger berechtigt, in weiterer Folge das Zahlungskonto des Kunden zu belasten.</p> <p>Im SEPA-Lastschriftverfahren erteilt der Zahlungspflichtige dem Zahlungsempfänger einen direkten Auftrag (SEPA-Mandat) zur Durchführung der Einzüge. Das Kreditinstitut als kontoführende Bank des Zahlungspflichtigen wird in diesem Verfahren nicht involviert und führt hier ausschließlich die Buchung durch.</p> <p><b>Rückrechnungsfrist:</b> Bei SEPA-Lastschriften beträgt die Rückrechnungsfrist 56 Kalendertage. Kunden, von deren Zahlungskonto eingezogen wurde, können innerhalb dieser Frist aufgrund eines Widerspruchs jeden gebuchten Einzug ohne Angabe von Gründen rückrechnen lassen. Die Rückverrechnung bei nicht vorhandenem SEPA-Mandat ist 13 Monate lang möglich.</p>	<p><b>2.b. Ausführung von Zahlungsvorgängen</b></p> <p><b>2.b.i. Lastschriftgeschäft</b></p> <p>Bei einer Lastschrift erteilt der Kunde gegenüber dem Zahlungsempfänger, dessen Kreditinstitut oder seinem eigenen Kreditinstitut die Zustimmung, welche den Zahlungsempfänger berechtigt, in weiterer Folge das Zahlungskonto des Kunden zu belasten.</p> <p>Im SEPA-Lastschriftverfahren erteilt der Zahlungspflichtige dem Zahlungsempfänger einen direkten Auftrag (SEPA-Mandat) zur Durchführung der Einzüge. <b>Die DenizBank AG</b> als kontoführende Bank des Zahlungspflichtigen wird in diesem Verfahren nicht involviert und führt hier ausschließlich die Buchung durch.</p> <p><del><b>Rückrechnungsfrist:</b> Bei SEPA-Lastschriften beträgt die Rückrechnungsfrist 56 Kalendertage. Kunden, von deren Zahlungskonto eingezogen wurde, können innerhalb dieser Frist aufgrund eines Widerspruchs jeden gebuchten Einzug ohne Angabe von Gründen rückrechnen lassen. Die Rückverrechnung bei nicht vorhandenem SEPA-Mandat ist 13 Monate lang möglich.</del></p> <p><b>Rückrechnungsfrist von SEPA-Lastschriften: siehe Punkt VII.2.</b></p>
<p><b>2.b.ii Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Zahlungskarte oder eines ähnlichen Instruments</b></p> <p><b>a. Bezugskarte</b></p> <p>Mittels einer Bezugskarte ist es dem Kunden möglich, innerhalb seines vereinbarten Limits nach Eingabe des persönlichen Codes – auch PIN (Persönliche Identifizierungsnummer) genannt – das Karten-Service zu nutzen.</p> <p>Das Karten-Service ist ein Bargeldbezugssystem und bargeldloses Zahlungssystem, welches mittels Verwendung der Bezugskarte Bargeldbezüge und/oder bargeldlose Zahlungen an gekennzeichneten Akzeptanzstellen ermöglicht. Bei Kleinbetragszahlungen besteht an speziell gekennzeichneten Zahlungsterminals auch ohne Einstecken der Bezugskarte und ohne Eingabe des persönlichen Codes die Möglichkeit das Karten-Service zu nutzen.</p> <p>Der Karteninhaber ist insbesondere berechtigt,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>an Geldausgabeautomaten die mit einem auf der Bezugskarte angeführten Symbol gekennzeichnet sind, mit der Bezugskarte und dem persönlichen Code Bargeld bis zu dem vereinbarten Limit zu beziehen;</li> <li>an Kassen, die mit dem auf der Bezugskarte angeführten Symbol gekennzeichnet sind („POS-Kassen“), mit der Bezugskarte und unter Eingabe des persönlichen Codes Lieferungen und Leistungen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen bis zu dem vereinbarten Limit bargeldlos zu bezahlen. Auch Geldausgabeautomaten können die Funktion von POS-Kassen haben. Im Ausland kann an Stelle der Eingabe des persönlichen Codes die Unterschriftsleistung erforderlich sein;</li> <li>an POS-Kassen, die mit dem auf der Bezugskarte angeführten „Kontaktlos“-Symbol gekennzeichnet sind (soweit die Bezugskarte mit Kontaktlos-Funktion ausgestattet</li> </ul>	<p><b>2.b.ii Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Debitkarte oder eines ähnlichen Instruments</b></p> <p><b>a. Debitkarte</b></p> <p>Mittels einer <b>Debitkarte</b> ist es dem Kunden möglich, innerhalb seines vereinbarten Limits nach Eingabe des persönlichen Codes – auch PIN (Persönliche Identifizierungsnummer) genannt – das Karten-Service zu nutzen.</p> <p>Das Karten-Service ist ein <b>Bargeldbehebungssystem</b> und bargeldloses Zahlungssystem, welches mittels Verwendung der <b>Debitkarte Bargeldbehebungen</b> und/oder bargeldlose Zahlungen an gekennzeichneten Akzeptanzstellen ermöglicht. Bei Kleinbetragszahlungen besteht an speziell gekennzeichneten Zahlungsterminals auch ohne Einstecken der <b>Debitkarte</b> und ohne Eingabe des persönlichen Codes die Möglichkeit das Karten-Service zu nutzen.</p> <p>Der Karteninhaber ist insbesondere berechtigt,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>an Geldausgabeautomaten die mit einem auf der <b>Debitkarte</b> angeführten Symbol gekennzeichnet sind, mit der <b>Debitkarte</b> und dem persönlichen Code Bargeld bis zu dem vereinbarten Limit zu beziehen;</li> <li>an Kassen, die mit dem auf der <b>Debitkarte</b> angeführten Symbol gekennzeichnet sind („<b>Point of Sale</b>“-Kassen, „POS-Kassen“), mit der <b>Debitkarte</b> und unter Eingabe des persönlichen Codes Lieferungen und Leistungen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen bis zu dem vereinbarten Limit bargeldlos zu bezahlen. Auch Geldausgabeautomaten können die Funktion von POS-Kassen haben. Im Ausland kann an Stelle der Eingabe des persönlichen Codes die Unterschriftsleistung erforderlich sein;</li> <li>an POS-Kassen, die mit dem auf der <b>Debitkarte</b> angeführten „Kontaktlos“-Symbol gekennzeichnet sind (soweit die <b>Debitkarte</b> mit Kontaktlos-Funktion ausgestattet ist), mit der</li> </ul>

<p>ist), mit der Bezugskarte ohne Einstecken der Bezugskarte, ohne Unterschriftsleistung und/oder Eingabe des persönlichen Codes, durch bloßes Hinhalten der Bezugskarte zur POS-Kasse Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen bis zum Betrag von EUR 25,00 pro Einzeltransaktion kontaktlos und bargeldlos zu bezahlen.</p> <p>Aus Sicherheitsgründen ist die Summe der Beträge, die mit direkt aufeinander folgenden Kleinbetragszahlungen ohne Eingabe des persönlichen Codes bezahlt werden können, auf insgesamt EUR 125,00 beschränkt. Nach Erreichen dieser Beschränkung muss der Karteninhaber eine bargeldlose Zahlung oder Bargeldbehebung mit persönlichem Code durchführen, um weitere Kleinbetragszahlungen durchführen zu können;</p> <p>Die Limits für die Bargeldbehebungen und bargeldlose Zahlungen unter Verwendung des persönlichen Codes/PIN (= persönliche Identifikationsnummer) werden für die jeweilige Karte festgelegt und mit dem Kunden im Rahmenvertrag für Deniz-Basiskonto vereinbart. Zahlungen mittels Bezugskarten werden dem Konto einzeln angelastet.</p> <p><b>b. Internet-Banking</b></p> <p>Mit dem Internet Banking der DenizBank AG ist es dem Kunden möglich;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechtsgeschäftliche Erklärungen durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (Kundennummer, PIN, Transaktionsnummer (TAN)) abzugeben</li> <li>• Kontoabfragen zu tätigen bzw Kontoauszüge abzurufen</li> <li>• Überweisungen von Zahlungskonten, bei denen der Kunde Kontoinhaber oder ist, durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale zu beauftragen</li> </ul> <p><b>c. TelefonBanking</b></p> <p>TelefonBanking ermöglicht dem Kunden über Telefon Dispositionen vorzunehmen, Abfragen zu tätigen und die DenizBank AG mit der Durchführung von Aufträgen zu beauftragen und rechtsverbindliche Erklärungen abzugeben. Bei Inanspruchnahme des TelefonBanking hat der Kunde seinen Namen und allfällige sonstige Identifikationsmerkmale bekannt zu geben und sein Passwort anzugeben.</p>	<p><b>Debitkarte</b> ohne Einstecken der <b>Debitkarte</b>, ohne Unterschriftsleistung und/oder Eingabe des persönlichen Codes, durch bloßes Hinhalten der <b>Debitkarte</b> zur POS-Kasse Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen bis zum Betrag von EUR 25,00 pro Einzeltransaktion kontaktlos und bargeldlos zu bezahlen.</p> <p>Aus Sicherheitsgründen ist die Summe der Beträge, die mit direkt aufeinander folgenden Kleinbetragszahlungen ohne Eingabe des persönlichen Codes bezahlt werden können, auf insgesamt EUR 125,00 beschränkt. Nach Erreichen dieser Beschränkung muss der Karteninhaber eine bargeldlose Zahlung oder Bargeldbehebung mit persönlichem Code durchführen, um weitere <b>kontaktlose</b> Kleinbetragszahlungen durchführen zu können.</p> <p>Die Limits für die Bargeldbehebungen und bargeldlose Zahlungen unter Verwendung des persönlichen Codes/PIN (=persönliche Identifikationsnummer) werden für die jeweilige Karte festgelegt und mit dem Kunden im Rahmenvertrag für Deniz-Basiskonto vereinbart. Zahlungen mittels <b>Debitkarten</b> werden dem Konto einzeln angelastet.</p> <p><b>b. Internetbanking (per Internet oder DenizMobile App)</b></p> <p>Mit dem <b>Internetbanking</b> der DenizBank AG ist es dem Kunden möglich;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechtsgeschäftliche Erklärungen durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (Kundennummer, PIN, Transaktionsnummer (TAN), <b>Fingerprint/Dotlock</b>) abzugeben</li> <li>• Kontoabfragen zu tätigen bzw. Kontoauszüge abzurufen</li> <li>• Überweisungen von Zahlungskonten, bei denen der Kunde Kontoinhaber oder ist, durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale zu beauftragen</li> <li>• <b>Anlagekonten (insbesondere Tagesgeld-, Festgeld- und Sparplankonten) zu eröffnen und Guthaben von seinem Zahlungskonto auf diese Konten zu übertragen</b></li> </ul> <p><b>c. Telefonbanking</b></p> <p><b>Telefonbanking</b> ermöglicht dem Kunden über Telefon Dispositionen vorzunehmen, Abfragen zu tätigen und die DenizBank AG mit der Durchführung von Aufträgen zu beauftragen und rechtsverbindliche Erklärungen abzugeben. Bei Inanspruchnahme des <b>Telefonbankings</b> hat der Kunde seinen Namen und allfällige sonstige Identifikationsmerkmale <b>bekannt zu geben sowie</b> sein Passwort anzugeben.</p>
<p><b>2.b.iii. Überweisungsgeschäft (auch in Form von Daueraufträgen)</b></p> <p>[...]</p> <p>Bei Überweisungsaufträgen zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb Österreichs, anderer Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen International Bank Account Number (IBAN) zu bezeichnen.</p> <p>Die Angaben zu IBAN des Empfängers stellen den Kundenidentifikator des Empfängers dar, an Hand dessen der Überweisungsauftrag ausgeführt wird. Darüber hinausgehende Angaben zum Empfänger, wie insbesondere der Name des Empfängers, sind nicht Teil dieses Kundenidentifikators und bleiben bei Ausführung der Überweisung unbeachtet.</p> <p>Der im Überweisungsauftrag angegebene Verwendungszweck ist für das Kreditinstitut in jedem Fall unbeachtlich. Die Übernahme</p>	<p><b>2.b.iii. Überweisungsgeschäft (auch in Form von Daueraufträgen)</b></p> <p>[...]</p> <p>Bei Überweisungsaufträgen <b>in Euro</b> zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb Österreichs oder anderer Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen International Bank Account Number (IBAN) zu bezeichnen.</p> <p>Bei Überweisungsaufträgen <b>in anderer Währung als in Euro</b> zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb der EWR geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen IBAN und dem Bank Identifier Code (BIC) des Zahlungsdienstleisters des Empfängers zu bezeichnen.</p> <p>Die Angaben zu IBAN <b>bzw. IBAN und BIC</b> des Empfängers stellen den Kundenidentifikator des Empfängers dar, anhand dessen der Überweisungsauftrag ausgeführt wird. Darüber hinausgehende Angaben zum Empfänger, wie insbesondere der Name des Empfängers (<b>innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums EWR) oder der Verwendungszweck</b>, sind nicht Teil dieses Kundenidentifikators, <b>sondern dienen daher lediglich zu Dokumentationszwecken</b> und bleiben bei Ausführung der Überweisung <b>seitens der DenizBank AG</b> unbeachtet.</p> <p>Der im Überweisungsauftrag angegebene Verwendungszweck ist für das Kreditinstitut in jedem Fall unbeachtlich.</p>

<p>eines Überweisungsauftrags durch die DenizBank AG begründet allein noch keinerlei Rechte eines Dritten gegenüber der DenizBank AG. Die DenizBank AG ist zu Durchführung eines Überweisungsauftrages nur dann verpflichtet, wenn dafür auf dem angegebenen Konto des Kunden vollständige Deckung (Guthaben, eingeräumter Rahmen) vorhanden ist.</p>	<p>Die Übernahme eines Überweisungsauftrags durch die DenizBank AG begründet allein noch keinerlei Rechte eines Dritten gegenüber der DenizBank AG. Die DenizBank AG ist zu Durchführung eines Überweisungsauftrages nur dann verpflichtet, wenn dafür auf dem angegebenen Konto des Kunden vollständige Deckung (Guthaben, <del>eingeräumter Rahmen</del>) vorhanden ist.          Der Kunde ist berechtigt, für die Erteilung eines Überweisungsauftrags an die DenizBank AG einen Zahlungsauslösedienstleister zu nutzen, es sei denn, das Zahlungskonto ist nicht online zugänglich.</p>
<p><b>V. Sorgfaltspflichten bei Zahlungsinstrumenten und Sperre von Zahlungsinstrumenten</b>  <b>1. Sorgfaltspflichten des Kunden bei Zahlungsinstrumenten</b>          [...] Diesbezüglich verweisen wir auch auf unsere „Kundenrichtlinien für Bezugskarten“ und ebenso auf die „Teilnahmebedingungen Internet Banking“.</p>	<p><b>V. Sorgfaltspflichten bei Zahlungsinstrumenten und Sperre von Zahlungsinstrumenten</b>  <b>1. Sorgfaltspflichten des Kunden bei Zahlungsinstrumenten</b>          [...] Diesbezüglich verweisen wir auch auf unsere „Kundenrichtlinien für Debitkarten“ und ebenso auf die „Teilnahmebedingungen Internetbanking“.</p>
<p><b>2. Sperre von Zahlungsinstrumenten</b>          [...] <b>2.b. Sperre durch den Kunden</b>          Der Kunde hat den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstruments der DenizBank AG unverzüglich anzuzeigen, sobald er hiervon Kenntnis erlangt. Diese Anzeige kann zu den jeweiligen Filialöffnungszeiten persönlich, schriftlich oder telefonisch montags bis freitags von 07:00- 22:00 und samstags von 07:00- 20:00 Uhr unter der Telefonnummer 0800 88 66 00 bzw aus dem Ausland: +43 505 105 2000 bei der DenizBank AG erfolgen. Darüber hinaus kann die Sperre der Bezugskarte jederzeit über eine für diese Zwecke von der PSA Payment Services Austria GmbH eingerichtete Sperrnotrufnummer („PSA Sperrnotruf“) (die Telefonnummer der Sperrnotrufnummer kann im Inland einer Aufschrift an jedem Geldausgabeautomaten bzw der Internetseite <a href="http://www.bankomatkarte.at">www.bankomatkarte.at</a> entnommen und bei jedem Kreditinstitut erfragt werden) erfolgen.</p>	<p><b>2. Sperre von Zahlungsinstrumenten</b>          [...] <b>2.b. Sperre durch den Kunden</b>          Der Kunde hat den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstruments der DenizBank AG unverzüglich anzuzeigen, sobald er hiervon Kenntnis erlangt. Diese Anzeige kann zu den jeweiligen Filialöffnungszeiten persönlich, schriftlich oder telefonisch montags bis freitags von 07:00- 22:00 und samstags von 07:00- 20:00 Uhr unter der Telefonnummer 0800 88 66 00 bzw aus dem Ausland: +43 505 105 2000 bei der DenizBank AG erfolgen. Darüber hinaus kann die Sperre der <b>Debitkarte</b> jederzeit über eine für diese Zwecke von der PSA Payment Services Austria GmbH eingerichtete Sperrnotrufnummer („PSA Sperrnotruf“) (die Telefonnummer der Sperrnotrufnummer kann im Inland einer Aufschrift an jedem Geldausgabeautomaten bzw. der Internetseite <a href="http://www.psa.at">www.psa.at</a> entnommen und bei jedem Kreditinstitut erfragt werden) erfolgen.</p>
<p><b>VI. Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen</b>  <b>1. Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen</b>          [...] Die DenizBank AG kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrags nur ablehnen, wenn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dieser nicht alle im Rahmenvertrag und den Bedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere wenn die erforderlichen Angaben, wie z.B. die Kundenidentifikatoren fehlen oder es an der notwendigen Deckung durch Kontoguthaben oder offene Kreditlinie fehlt); oder</li> <li>- die Ausführungen gegen gemeinschaftsrechtliche oder innerstaatliche Regelungen oder gegen eine richterliche oder behördliche Anordnung verstoßen würde; oder</li> <li>- ein begründeter Verdacht besteht, dass die Ausführung eine strafbare Handlung darstellen würde.</li> </ul> [...]	<p><b>VI. Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen</b>  <b>1. Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen</b>          [...] Bei Auslösung eines Zahlungsvorgangs über einen Zahlungsauslösedienstleister ist der Widerruf bis zur Erteilung der Zustimmung des Kunden an den Zahlungsauslösedienstleister möglich.          Die DenizBank AG kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrags nur ablehnen, wenn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dieser nicht alle im Rahmenvertrag und den Bedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere wenn die erforderlichen Angaben, wie z.B. die Kundenidentifikatoren fehlen oder es an der notwendigen Deckung durch Kontoguthaben <del>oder offene Kreditlinie fehlt</del>); oder</li> <li>- die Ausführungen gegen gemeinschaftsrechtliche oder innerstaatliche Regelungen oder gegen eine richterliche oder behördliche Anordnung verstoßen würde; oder</li> <li>- ein begründeter Verdacht besteht, dass die Ausführung eine strafbare Handlung darstellen würde.</li> </ul> [...]

<p><b>2. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen</b> [...]</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">Art der Auftragserteilung</th> <th style="width: 30%;">Spätester Eingangszeitpunkt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Beleghafte</b> Auftragserteilung für Inlandszahlungen, Zahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes, jeweils in EURO</td> <td>16:00 Uhr</td> </tr> <tr> <td><b>Elektronische</b> Auftragserteilung (Internet Banking) für Inlandszahlungen, Zahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes, jeweils in EURO</td> <td>16:30 Uhr</td> </tr> <tr> <td><b>Beleghafte</b> oder <b>elektronische</b> (Internet Banking) Auftragserteilung für Inlandszahlungen sowie Zahlungen innerhalb des EWR in fremder Währung</td> <td>16:00 Uhr</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>3. Durchführung und Dauer von Zahlungsaufträgen</b> Die DenizBank AG stellt sicher, dass der Betrag, der Gegenstand eines Zahlungsvorganges in Euro ist, spätestens einen Geschäftstag nach Einlangen des Zahlungsauftrags beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) einlangt.</p> <p>Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge wird diese Frist um einen weiteren Geschäftstag verlängert. Für Zahlungsvorgänge innerhalb des EWR, die nicht auf Euro, sondern auf eine andere Währung eines EWR-Vertragsstaats lauten, beträgt die Ausführungsfrist höchstens 4 Geschäftstage.</p> <p>Für die Einhaltung der Durchführungszeiten müssen alle vereinbarten Voraussetzungen (insbesondere vollständige Angabe des Kundenidentifikators sowie ausreichende Deckung auf dem Konto) vorliegen.</p> <p><b>4. Haftung der DenizBank AG für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen</b> Die DenizBank AG haftet gegenüber ihrem Kunden bei Zahlungsaufträgen in Euro oder der Währung eines EWR-Vertragsstaats zugunsten eines im EWR geführten Empfängerkontos für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang des Betrags beim Zahlungsdienstleister des Empfängers.</p> <p>[...]</p> <p><b>5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen</b> Die DenizBank AG wird dem Kunden nach Durchführung einer Zahlungstransaktion auf dem mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Kommunikationsweg (insbesondere auf dem Kontoauszug) nachfolgende Informationen zugänglich machen bzw mitteilen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger</li> <li>- Den gegenständlichen Betrag in der Währung, in der das</li> </ul>	Art der Auftragserteilung	Spätester Eingangszeitpunkt	<b>Beleghafte</b> Auftragserteilung für Inlandszahlungen, Zahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes, jeweils in EURO	16:00 Uhr	<b>Elektronische</b> Auftragserteilung (Internet Banking) für Inlandszahlungen, Zahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes, jeweils in EURO	16:30 Uhr	<b>Beleghafte</b> oder <b>elektronische</b> (Internet Banking) Auftragserteilung für Inlandszahlungen sowie Zahlungen innerhalb des EWR in fremder Währung	16:00 Uhr	<p><b>2. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen</b> [...]</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">Art der Auftragserteilung</th> <th style="width: 30%;">Spätester Eingangszeitpunkt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Beleghafte</b> Auftragserteilung für Inlandszahlungen, Zahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes, jeweils in EURO (<b>SEPA</b>)</td> <td>16:00 Uhr</td> </tr> <tr> <td><b>Elektronische</b> Auftragserteilung (<b>Internetbanking</b>) für Inlandszahlungen, Zahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes, jeweils in EURO (<b>SEPA</b>)</td> <td>16:30 Uhr</td> </tr> <tr> <td><b>Beleghafte</b> oder <b>elektronische</b> (<b>Internetbanking</b>) Auftragserteilung für Inlandszahlungen <del>innerhalb des EWR</del> sowie <del>Zahlungen innerhalb des EWR</del> in fremder Währung</td> <td>16:00 Uhr</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>3. Durchführung und Dauer von Zahlungsaufträgen</b> Die DenizBank AG stellt sicher, dass <del>nach dem Eingangszeitpunkt</del> der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorganges <del>in Euro</del> ist, spätestens <del>am Ende des folgenden Geschäftstags</del> (bei in Papierform ausgelösten Zahlungsvorgängen am Ende des zweitfolgenden Geschäftstags) beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers <del>mit Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR)</del> einlangt. <del>Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge wird diese Frist um einen weiteren Geschäftstag verlängert.</del> Diesen Fristen gelten nur für folgende Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zahlungsvorgänge in Euro und</li> <li>- Zahlungsvorgänge, bei denen Beträge in Euro in einen nicht dem Euro-Währungsgebiet angehörenden EWR-Vertragsstaat transferiert und dort in nationale Währung umgerechnet werden.</li> </ul> <p>Für die oben nicht genannten Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes beträgt die Ausführungsfrist höchstens 4 Geschäftstage.</p> <p>Für die Einhaltung der Durchführungszeiten müssen alle vereinbarten Voraussetzungen (insbesondere vollständige Angabe des Kundenidentifikators sowie ausreichende Deckung auf dem Konto) vorliegen.</p> <p><b>4. Haftung der DenizBank AG für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen</b> Die DenizBank AG haftet gegenüber ihrem Kunden bei Zahlungsaufträgen <del>in Euro oder der Währung eines EWR-Vertragsstaats</del> die direkt vom Kunden zugunsten eines im EWR geführten Empfängerkontos für die ordnungsgemäße <del>und fristgerechte</del> Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang des Betrags 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.</p> <p>[...]</p> <p><b>5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen</b> Die DenizBank AG wird dem Kunden nach Durchführung einer Zahlungstransaktion auf dem mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Kommunikationsweg (insbesondere auf dem Kontoauszug) nachfolgende Informationen zugänglich machen bzw mitteilen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger</li> <li>- Den gegenständlichen Betrag in der Währung, in der das</li> </ul>	Art der Auftragserteilung	Spätester Eingangszeitpunkt	<b>Beleghafte</b> Auftragserteilung für Inlandszahlungen, Zahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes, jeweils in EURO ( <b>SEPA</b> )	16:00 Uhr	<b>Elektronische</b> Auftragserteilung ( <b>Internetbanking</b> ) für Inlandszahlungen, Zahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes, jeweils in EURO ( <b>SEPA</b> )	16:30 Uhr	<b>Beleghafte</b> oder <b>elektronische</b> ( <b>Internetbanking</b> ) Auftragserteilung für Inlandszahlungen <del>innerhalb des EWR</del> sowie <del>Zahlungen innerhalb des EWR</del> in fremder Währung	16:00 Uhr
Art der Auftragserteilung	Spätester Eingangszeitpunkt																
<b>Beleghafte</b> Auftragserteilung für Inlandszahlungen, Zahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes, jeweils in EURO	16:00 Uhr																
<b>Elektronische</b> Auftragserteilung (Internet Banking) für Inlandszahlungen, Zahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes, jeweils in EURO	16:30 Uhr																
<b>Beleghafte</b> oder <b>elektronische</b> (Internet Banking) Auftragserteilung für Inlandszahlungen sowie Zahlungen innerhalb des EWR in fremder Währung	16:00 Uhr																
Art der Auftragserteilung	Spätester Eingangszeitpunkt																
<b>Beleghafte</b> Auftragserteilung für Inlandszahlungen, Zahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes, jeweils in EURO ( <b>SEPA</b> )	16:00 Uhr																
<b>Elektronische</b> Auftragserteilung ( <b>Internetbanking</b> ) für Inlandszahlungen, Zahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes, jeweils in EURO ( <b>SEPA</b> )	16:30 Uhr																
<b>Beleghafte</b> oder <b>elektronische</b> ( <b>Internetbanking</b> ) Auftragserteilung für Inlandszahlungen <del>innerhalb des EWR</del> sowie <del>Zahlungen innerhalb des EWR</del> in fremder Währung	16:00 Uhr																



<p>Zahlungskonto des Kunden belastet wird, oder in der Währung, die im Zahlungsauftrag verwendet wird</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gegebenenfalls den dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegten Wechselkurs</li> <li>- Das Wertstellungsdatum der Belastungen oder das Datum des Eingangs des Zahlungsauftrags</li> </ul> <p>Die DenizBank AG erstellt monatlich (sofern im betreffenden Monat Kontobewegungen stattgefunden haben) einen Kontoauszug, welcher kostenlos im Posteingang im Internet Banking oder per Email zugänglich gemacht bzw mitgeteilt wird. Jedenfalls werden Kontoauszüge vierteljahrllich im Rahmen des Kontoabschlusses erstellt und zugänglich gemacht bzw mitgeteilt.</p> <p>Diese Informationen werden dem Kunden unabhängig davon zur Verfügung gestellt, ob er als Zahler oder als Zahlungsempfänger am Zahlungsvorgang beteiligt ist.</p>	<p>Zahlungskonto des Kunden belastet wird, oder in der Währung, die im Zahlungsauftrag verwendet wird</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gegebenenfalls den dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegten Wechselkurs</li> <li>- Das Wertstellungsdatum der Belastungen oder das Datum des Eingangs des Zahlungsauftrags</li> </ul> <p>Diese Informationen werden dem Kunden sofern noch nicht anlässlich der jeweiligen Transaktion im Kontoauszug ausgewiesen – einmal monatlich im Nachhinein kostenlos in Papierform oder auf einem anderen vereinbarten dauerhaften Datenträger derart zugänglich gemacht, dass er die Informationen unverändert aufbewahren oder reproduzieren kann. Die DenizBank AG wird dem Kunden auf dessen Verlangen die Informationen auch einmal monatlich gegen Kostenersatz in Papierform oder auf einem anderen vereinbarten dauerhaften Datenträger übermitteln.</p> <p>Diese Informationen werden dem Kunden unabhängig davon zur Verfügung gestellt, ob er als Zahler oder als Zahlungsempfänger am Zahlungsvorgang beteiligt ist.</p>
<p><b>VII. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen</b></p> <p><b>1. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge</b></p> <p><b>a. Berichtigung der Kontobelastung</b></p> <p>Wurde ein Zahlungsauftrag zulasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird die DenizBank AG 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 Zahlungsvorgangs mit Wertstellung der Belastung rückgängig machen. Der Kunde hat zur Erwirkung dieser Berichtigung die DenizBank AG unverzüglich zu unterrichten, sobald er einen von ihm nicht autorisierten Zahlungsvorgang festgestellt hat. Das Recht des Kunden endet spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung. Unabhängig von diesem Berichtigungsanspruch des Kunden sind im Einzelfall auch aufgrund anderer Rechtsgrundlage basierende Ansprüche gegenüber der DenizBank AG möglich.</p> <p><b>b. Haftung des Kunden</b></p> <p>Beruhem vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde der DenizBank AG zum Ersatz des gesamten ihr daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Eintritt des Schadens</p> <p>i. in betrüglicher Absicht ermöglicht oder</p> <p>ii. durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der ihn im Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung von Zahlungsinstrumenten treffenden Pflichten herbeigeführt hat.</p> <p>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 150 Euro beschränkt. Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen den im Punkt 1.b.i. angesprochenen Fall) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die DenizBank AG, das Zahlungsinstrument zu sperren, mittels dieses Zahlungsinstruments veranlasst werden.</p>	<p><b>VII. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen</b></p> <p><b>1. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge</b></p> <p><b>a. Berichtigung der Kontobelastung</b></p> <p>Wurde ein Zahlungsauftrag zulasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird die DenizBank AG unverzüglich, <b>auf jeden Fall aber spätestens bis zum Ende des folgenden Geschäftstages</b>, 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 Zahlungsvorgangs mit Wertstellung der Belastung rückgängig machen. Der Kunde hat zur Erwirkung dieser Berichtigung die DenizBank AG unverzüglich zu unterrichten, sobald er einen von ihm nicht autorisierten Zahlungsvorgang festgestellt hat. Das Recht des Kunden endet spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung <b>sofern der Zahlungsdienstleister die Angaben gemäß Punkt VI. 5. mitgeteilt oder zugänglich gemacht hat</b>. Unabhängig von diesem Berichtigungsanspruch des Kunden sind im Einzelfall auch aufgrund anderer Rechtsgrundlage basierende Ansprüche gegenüber der DenizBank AG möglich.</p> <p><b>b. Haftung des Kunden</b></p> <p>Beruhem vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde der DenizBank AG zum Ersatz des gesamten ihr daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Eintritt des Schadens</p> <p>i. in betrüglicher Absicht ermöglicht oder</p> <p>ii. durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der ihn im Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung von Zahlungsinstrumenten treffenden Pflichten herbeigeführt hat.</p> <p>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 <del>150</del> <b>50,-</b> Euro beschränkt.</p> <p>Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen den im Punkt 1.b.i. angesprochenen Fall) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die DenizBank AG, das Zahlungsinstrument zu sperren, mittels dieses Zahlungsinstruments veranlasst werden. <b>Bei einer allfälligen Schadensteilung sind insbesondere die Art der personalisierten Sicherheitsmerkmale sowie die besonderen Umstände, unter denen der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments bzw. der persönlichen Identifikationsmerkmale stattgefunden hat, zu berücksichtigen.</b></p> <p><b>Die dem Konto auf Grund eines nicht autorisierten Zahlungsvorganges, der nach einer Sperrmeldung stattgefunden</b></p>

	<p>hat, angelasteten Beträge, werden dem Kontoinhaber, ausgenommen in Fällen betrügerischen Handelns des Kunden, erstattet. Ebenso ist der Betrag (samt Kosten und Zinsen) zu erstatten, wenn dem Kunden die unverzügliche Sperrmeldung Punkt V. 2.b. nicht möglich gewesen sein sollte.</p> <p>Verlangt die DenizBank AG für Zahlungsaufträge keine starke Kundenauthentifizierung, so haftet der Kunde der Bank für einen Schaden nur bei betrügerischer Absicht des Kunden.</p>
<p><b>2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs</b></p> <p>Der Kunde hat gegen die DenizBank AG einen Anspruch auf Erstattung des vollständigen Betrags eines autorisierten, von einem oder über einen Zahlungsempfänger ausgelösten und bereits ausgeführten Zahlungsvorgangs.</p> <p>Beim SEPA-Lastschriftverfahren beträgt die Rückrechnungsfrist 56 Kalendertage. Kunden, von deren Zahlungskonto eingezogen wurde, können innerhalb dieser Frist aufgrund eines Widerspruchs jeden gebuchten Einzug ohne Angabe von Gründen rückrechnen lassen.</p>	<p><b>2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs</b></p> <p>Der Kunde hat gegen die DenizBank AG einen Anspruch auf Erstattung des vollständigen Betrags eines autorisierten, von einem oder über einen Zahlungsempfänger ausgelösten und bereits ausgeführten Zahlungsvorgangs, wenn</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bei der Autorisierung der genaue Betrag nicht angegeben wurde und</li> <li>- der Betrag des Zahlungsvorgangs den Betrag übersteigt, dem der Zahler entsprechend seinem bisherigen Ausgabeverhalten, den Bedingungen seines Rahmenvertrags und den jeweiligen Umständen des Einzelfalls vernünftigerweise hätte erwarten können.</li> </ul> <p>Auf Verlangen der DenizBank AG hat der Kunde die Sachumstände in Bezug auf diese Voraussetzungen darzulegen. Liegt eine SEPA-Lastschrift vor, hat der Kunde zudem Anspruch auf bedingungslose Erstattung.</p> <p>Der Kunde kann in jedem der oben genannten Fälle von der DenizBank AG die Erstattung des seinem Konto aufgrund eines von Ihm erteilten Lastschriftsmandates angelasteten Betrag innerhalb von 8 Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung des Kontos verlangen. Die DenizBank AG hat diesem Verlangen des Kunden innerhalb von zehn Geschäftstagen nachzukommen und die Belastung seines Kontos mit dem eingezogenen Betrag mit Wertstellung zum Datum der Belastung des Kontos rückgängig zu machen.</p>
	<p><b>VIII. Sicheres Verfahren zur Unterrichtung des Kunden bei Betrug oder Sicherheitsrisiken</b></p> <p>Im Falle eines vermuteten oder tatsächlichen Betrugs oder bei Sicherheitsrisiken wird die DenizBank AG den Kunden über den Betrugsverdacht bzw. den Betrug oder die Sicherheitsrisiken im Wege eines sicheren Verfahrens unterrichten. Sofern der Kunde eine Vereinbarung zur Nutzung des Internetbanking abgeschlossen hat und nicht etwa der Zugriff des Kunden auf sein Internetbanking wegen des (vermuteten) Betrugs oder der jeweiligen Sicherheitsrisiken gesperrt ist, wird die DenizBank AG den Kunden via Internetbanking-Postbox benachrichtigen. Sofern der Kunde keine Vereinbarung zur Nutzung des Internetbanking abgeschlossen hat oder falls der Zugriff des Kunden auf sein Internetbanking wegen des (vermuteten) Betruges oder der Sicherheitsrisiken gesperrt ist, wird die DenizBank AG den Kunden am Postweg an die vom Kunden zuletzt bekanntgegebene Adresse informieren. Falls der (vermutete) Betrug oder die Sicherheitsrisiken eine dringende Mitteilung an den Kunden erfordern, wird die DenizBank AG versuchen den Kunden zusätzlich auch per Telefon zu benachrichtigen.</p>
<p><b>VIII. Beschwerden</b></p> <p>Die DenizBank AG ist stets bemüht, die Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen.</p> <p>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 ihren Kundenberater oder – wenn auf diesem Weg keine zufriedenstellende Erledigung erreicht werden kann – an die die Beschwerdestelle der DenizBank AG unter der Adresse <a href="mailto:feedback@denizbank.at">feedback@denizbank.at</a> wenden.</p> <p>Der Kunde kann, wenn sein Antrag auf ein Deniz-Basiskonto mit grundlegenden Funktionen durch die DenizBank AG abgelehnt</p>	<p><b>IX. Beschwerden</b></p> <p>Die DenizBank AG ist stets bemüht, Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen.</p> <p>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 ihren Kundenberater oder – wenn auf diesem Weg keine zufriedenstellende Erledigung erreicht werden kann – an die die Beschwerdestelle der DenizBank AG unter der Adresse <a href="mailto:feedback@denizbank.at">feedback@denizbank.at</a> wenden.</p> <p>Der Kunde kann, wenn sein Antrag auf ein Deniz-Basiskonto mit grundlegenden Funktionen durch die DenizBank AG abgelehnt</p>

bzw das Deniz-Basiskonto von der DenizBank AG gekündigt wird, eine Beschwerde gemäß § 29 Abs 3 VZKG bei der Finanzmarktaufsicht (FMA) oder bei der außergerichtlichen FIN-NET Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien einbringen.

Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Kontoführung oder 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.

bzw das Deniz-Basiskonto von der DenizBank AG gekündigt wird, eine Beschwerde gemäß § 29 Abs 3 VZKG bei der Finanzmarktaufsicht (FMA) oder bei der außergerichtlichen FIN-NET Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien ~~wenden~~, 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](http://www.bankenschlichtung.at) abrufbar.

Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Kontoführung oder 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.

## 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 07:00 – 22:00 Uhr und samstags von 07:00 – 20:00 Uhr unter der kostenlosen Hotline [0800 88 66 00](tel:0800886600) erreichen. Für Gespräche aus dem Ausland verwenden Sie bitte [+43 505 105 - 2000](tel:+435051052000). 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 - Mi, Fr: 08:00 – 16:00 Do: 08:00 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
City Kärntner Ring 14, 1010 Wien	Mo – Fr: 08:00 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
Schottentor Schottenring 10, 1010 Wien	Mo – Fr: 08:00 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
Landstraßer Hauptstraße Landstraßer Hauptstraße 17 Ecke Seidlgasse 36/1,	Mo – Fr: 08:00 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
Hauptbahnhof Wiedner Gürtel 24, 1040 Wien	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 17:00 Do: 08:00 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
Reumannplatz Pernerstorfergasse 26, 1100 Wien	Mo – Fr: 08:00 – 17:30 Sa: 09:00 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
Meidling Schönbrunner Straße 218-220, 1120 Wien	Mo – Fr: 08:00 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 - 2168
Hietzinger Hauptstraße Hietzinger Hauptstraße 22, 1130 Wien	Mo – Fr: 08:00 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Mariahilfer Straße Mariahilfer Straße 129, 1150 Wien	Mo – Fr: 08:00 – 17:30 Sa: 09:00 – 13:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Ottakring Neulerchenfelder Straße 6-8, 1160 Wien	Mo – Fr: 08:00 – 17:30 Sa: 09:00 – 17:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Floridsdorf Prager Straße 2 / Am Spitz 15, 1210 Wien	Mo – Fr: 08:00 – 17:30 Sa: 09:00 – 13:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Großgrünmarkt Laxenburger Straße 367, 1230 Wien	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 15:30 Do: 08:00 – 16:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Simmering Simmeringer Hauptstrasse 52, 1110 Wien	Mo – Fr: 08:00 – 17:30 Sa: 09:00 – 13:00	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Mödling Hauptstraße 25, 2340 Mödling	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Krems Dinstlstraße 10, 3500 Krems	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
St. Pölten Herrengasse 3-5, 3100 St. Pölten	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Baden Erzherzog-Rainer-Ring 3, 2500 Baden	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Wr. Neustadt Hauptpl. 4, 2700 Wr. Neustadt	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Amstetten Hauptplatz 35, 3300 Amstetten	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Linz Graben 16, 4020 Linz	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Wels Kaiser-Josef-Platz 18, 4600 Wels	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Steyr Bahnhofstraße 9, 4400 Steyr	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Salzburg Schallmooser Hauptstraße 10, 5020 Salzburg	Mo – Mi, Fr: 08:30 – 12:30, 13:30 – 16:30 Do: 08:30 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Graz Radetzkystraße 1-3, 8010 Graz	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Klagenfurt Alter Platz 17, 9020 Klagenfurt	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Innsbruck Brixner Straße 3, 6020 Innsbruck	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168
Bregenz Römerstraße 1-3, 6900 Bregenz	Mo – Mi, Fr: 08:00 – 12:30, 13:30 – 16:00 Do: 08:00 – 12:30, 13:30 – 17:30	Tel.: 0800 88 66 00 Fax: +43 (0) 505 105 – 2168