

## TEILNAHMEBEDINGUNGEN INTERNETBANKING / DENIZMOBILE APP

Diese Bedingungen sind aus Gründen der leichteren Lesbarkeit nicht geschlechterspezifisch formuliert und gelten in gleicher Weise für alle Geschlechter.

### 1. ALLGEMEINES

1.1. Diese Teilnahmebedingungen Internetbanking der DenizBank AG regeln die Teilnahme des Kunden an der Dienstleistung Internetbanking der DenizBank AG (im Folgenden „Bank“). Das Internetbanking der Bank kann über unterschiedliche Zugangswege genutzt werden:

#### Internetbanking per Internet

Diese Dienstleistung ermöglicht dem Kunden als Kontoinhaber oder Zeichnungsberechtigtem, über eine Datenübertragungsleitung via Internet eine Verbindung mit dem Rechenzentrum der Bank aufzubauen und nach Eingabe der Benutzernummer und der persönlichen Identifikationsmerkmale (Passwort, TAN, Push-Freigabe) Abfragen zu tätigen, Aufträge zu erteilen und rechtsverbindliche Willenserklärungen sowie sonstige Erklärungen abzugeben bzw. entgegen zu nehmen.

#### Internetbanking per DenizMobile App

Diese Dienstleistung ermöglicht dem Kunden als Kontoinhaber oder Zeichnungsberechtigtem, über eine App der Bank („DenizMobile App“) auf einem mobilen Endgerät durch Eingabe der Benutzernummer und der persönlichen Identifikationsmerkmale (Passwort, TAN bzw. Fingerprint/FacelD) Abfragen zu tätigen, Aufträge zu erteilen und rechtsverbindliche Willenserklärungen sowie sonstige Erklärungen abzugeben bzw. entgegen zu nehmen. Zur Nutzung des Internetbankings per App ist die DenizMobile App der Bank auf ein mobiles Endgerät (z.B. Smartphone, Tablet) herunter zu laden und anhand der Eingabe des Passwortes und der TAN zu registrieren. Auf Grund der erfolgten Registrierung kann der Zugriff auf das Endgerät des Nutzers auf welchem die App registriert wurde als eigenes Identifikationsmerkmal herangezogen werden.

### 1.2. Voraussetzungen und Teilnahme

Die Möglichkeit zur Nutzung des Internetbankings per Internet bzw. DenizMobile App setzt das Bestehen einer Geschäftsbeziehung und eine diesbezügliche Vereinbarung zwischen dem Kunden und der Bank voraus. In dieser Vereinbarung wird die Geltung der Teilnahmebedingungen Internetbanking / DenizMobile App vereinbart, welche die Legitimation des Kunden, die Autorisierung der Funktionen sowie zusammenhängende Bereiche wie etwa Sorgfaltspflichten des Kunden regeln. Die Geschäftsbeziehung an sich wird durch den ihr zugrunde liegenden Vertrag und die für sie geltenden Geschäftsbedingungen geregelt. Die Berechtigung zur Nutzung der Leistung im Rahmen dieser Vereinbarung kann nur an den Kontoinhaber oder einen allfälligen Kontomitinhaber bzw. Zeichnungsberechtigten erteilt werden.

Voraussetzung für die Teilnahme am Internetbanking per Internet bzw. DenizMobile App ist der Besitz eines Mobiltelefons.

Der Kunde kann zu der Benutzernummer bei welcher er Kontoinhaber oder Zeichnungsberechtigter ist, die Internetbanking-Berechtigung beantragen. Der Kontoinhaber muss der Erteilung einer Internetbanking-Berechtigung an einen Zeichnungsberechtigten schriftlich zustimmen. Bei einem Gemeinschaftskonto müssen alle Kontoinhaber der Erteilung einer Internetbanking-Berechtigung an einen Zeichnungsberechtigten schriftlich zustimmen.

### 1.3. Funktionsumfang des Internetbankings

Im Internetbanking stehen dem Kunden folgende Funktionen zur Verfügung:

- Tätigung von Abfragen (Abrufen von Kontoauszügen und Bestätigungen; Umsatzabfragen)
- Erteilung von Zahlungsaufträgen
- Eröffnung von neuen Konten
- Änderungen der Benutzerdaten wie z.B. E-Mail-Adresse
- Übersicht über Wertpapierkonten
- Adressänderungen
- Nachforschungsaufträge für Überweisungen

- Auftrag zur Rückforderung von Überweisungen bzw. Lastschriften
- Auflösung von Konten

Je nach Zugangsweg (Internet oder App) stehen dem Kunden abhängig vom Stand der technischen Entwicklung der zugrundeliegenden Applikation alle oder einzelne Funktionen zur Verfügung.

## 2. DEFINITIONEN

**2.1. Benutzernummer (= Kundennummer):** Jeder Kunde erhält von der Bank für den Zugriff auf das Internetbanking eine mehrstellige Benutzernummer, anhand derer die Bank einen Kunden zu den zum Internetbanking berechtigten Konten zuordnen kann. Für den Zugriff auf Gemeinschafts- und Firmenkonten erfolgt die Zuordnung durch Eingabe einer gemeinsamen Benutzernummer und einer persönlichen Benutzernummer. Die Benutzernummer und die gemeinsame Benutzernummer sind durch den Kunden nicht änderbar.

**2.2. Passwort:** Das Passwort ist eine Buchstaben-/Ziffernkombination, die anlässlich der Unterfertigung der Internetbanking-Vereinbarung dem Kunden an die von ihm angegebene Mobiltelefonnummer per SMS (Short-Message-Service) zugesandt wird. Das Passwort dient der Legitimierung des Kunden beim Internetbanking per Internet bzw. DenizMobile App und ist Voraussetzung für den Einstieg in das Internetbanking. Nach dem erstmaligen Einstieg muss der Kunde das Passwort ändern. Das vom Kunden geänderte Passwort hat mindestens sechs Stellen, höchstens aber 25 Stellen, mindestens einen Großbuchstaben, einen Kleinbuchstaben und 2 Ziffern zu enthalten. Das Passwort darf keine Sonderzeichen beinhalten. Die Bank empfiehlt dem Kunden, bei Änderung des Passwortes nicht seinen Namen oder seine Benutzernummer zu verwenden. Um eine sichere Übermittlung des Passwortes via SMS gewährleisten zu können, hat der Kunde der Bank Änderungen seiner Mobiltelefonnummer unverzüglich mitzuteilen. Gibt der Kunde Änderungen der Mobiltelefonnummer nicht bekannt, wird das Passwort an die letzte vom Kunden der Bank bekanntgegebene Mobiltelefonnummer gesendet. Das Passwort kann vom Kunden im Rahmen des Internetbankings jederzeit geändert werden. Darüber hinaus kann der Kunde persönlich in jeder Filiale der Bank während der Filialöffnungszeiten oder schriftlich ein neues Passwort anfordern. Das neue Passwort wird dem Kunden sodann an die vom Kunden angegebene Mobiltelefonnummer per SMS zugesandt.

**2.3. Transaktionsnummer (= TAN):** Für den Einstieg in das Internetbanking, die Erteilung von Aufträgen sowie für die Abgabe von rechtsverbindlichen Willenserklärungen oder sonstigen Erklärungen ist zusätzlich auch die Eingabe einer einmalig verwendbaren Transaktionsnummer erforderlich.

**2.4. Mit Verwendung der TAN in dem dafür vorgesehenen Feld sowie der Betätigung des dafür vorgesehenen Buttons gilt ein Auftrag als erteilt bzw. eine Willenserklärung als abgegeben. Die erforderliche TAN wird mittels SMS auf die letzte vom Kunden bekanntgegebene Mobiltelefonnummer übermittelt (smsTAN). In der SMS-Nachricht mit der smsTAN werden dem Kunden zum Zweck der Kontrolle auch Angaben über die durchzuführende Transaktion (wie beispielsweise Art der Transaktion, Informationen zu den Empfängern und Überweisungsbeträge) bzw. Angaben, dass der Einstieg ins Onlinebanking freigegeben oder eine Willenserklärung abgegeben werden soll, übermittelt. Eine smsTAN kann nur für die Durchführung jener Transaktion verwendet werden, für die sie angefordert wurde. Jede übermittelte smsTAN ist nur 3 Minuten gültig. Wird die Zeit überschritten, verfällt diese smsTAN und muss erneut eine smsTAN angefordert werden. Sofern ein erfasster Überweisungsauftrag nach Anforderung der smsTAN verändert wurde, kann die zugesandte smsTAN nicht mehr verwendet werden, sondern muss eine neue smsTAN angefordert werden. Sobald eine smsTAN verwendet wurde, verliert sie ihre Gültigkeit. Eine Änderung der bekanntgegebenen Mobiltelefonnummer kann durch den Kunden persönlich oder schriftlich in einer Filiale beauftragt werden.**

## TEILNAHMEBEDINGUNGEN INTERNETBANKING / DENIZMOBILE APP

Der Kunde kann nur dann eine smsTAN auf das Mobiltelefon erhalten, wenn die Voraussetzungen für den Empfang von SMS erfüllt sind, wie z.B.:

- dass das Telefon technisch in der Lage ist, SMS zu empfangen,
- dass die vertraglichen Grundlagen mit dem Mobiltelefonprovider zum Empfang von SMS gegeben sind und
- dass sich der Kunde in einem Gebiet befindet, für das sein Mobiltelefonprovider die Zustellung einer SMS vorsieht.

**2.5. Fingerprint/FacelD:** Fingerprint und FacelD sind persönliche Identifikationsmerkmale des Kunden, die eine Identifizierung beim Internetbanking per App ermöglichen und vom Kunden in der DenizMobile App im Bereich „Einstellungen“ freigeschaltet werden können. Der Fingerprint bzw. FacelD ist eine alternative Möglichkeit zur Identifikation des Kunden in der DenizMobile App. Zur Nutzung des Fingerprints/der FacelD muss der Kunde über ein Fingerprint/FacelD fähiges mobiles Endgerät (z.B. Smartphone, Tablet) verfügen. Eine Deaktivierung des Fingerprints bzw. der FacelD kann vom Kunden jederzeit im Bereich „Einstellungen“ in der DenizMobile App erfolgen.

**2.6. Push-Freigabe:** Bei Kunden welche die DenizMobile App nutzen und sich in dieser auf ihrem Endgerät per Passwort und TAN entsprechend registriert haben, wird die TAN für den Einstieg in das Internetbanking, die Erteilung von Aufträgen sowie für die Abgabe von rechtsverbindlichen Willenserklärungen oder sonstigen Erklärungen zur Gänze durch die Push-Freigabe ersetzt. Hierbei erhält der Kunde über die DenizMobile APP eine Benachrichtigung auf seinem Endgerät und kann die Transaktion über die Benachrichtigung per DenizMobile App unter Verwendung des Fingerprints bzw. der FacelD freigeben. Der Zugriff auf das registrierte Endgerät stellt hierbei ein eigenes Identifikationsmerkmal dar. Im Zuge der Freigabe werden dem Kunden zum Zweck der Kontrolle auch Angaben über die durchzuführende Transaktion (wie beispielsweise Art der Transaktion, Informationen zu den Empfängern und Überweisungsbeträge) bzw. Angaben, dass der Einstieg ins Onlinebanking freigegeben oder eine Willenserklärung abgegeben werden soll, übermittelt. Eine Push-Freigabe kann nur für die Durchführung jener Transaktion verwendet werden, für die sie angefordert wurde. Jede Push-Freigabe ist nur 3 Minuten möglich. Wird die Zeit überschritten, verfällt diese Push-Freigabe und muss erneut eine Push-Freigabe angefordert werden. Sofern ein erfasster Überweisungsauftrag nach Anforderung der Push-Freigabe verändert wurde, kann die per App übermittelte Aufforderung zur Push-Freigabe nicht mehr verwendet werden, sondern muss eine neue Push-Freigabe angefordert werden.

Der Kunde kann nur dann eine Benachrichtigung zur Push-Freigabe auf ein mobiles Device wie Smartphone oder Tablet erhalten, wenn die Voraussetzungen für den Empfang von Push Nachrichten erfüllt sind, wie z.B.:

- dass eine aktuelle Version der vom Kunden verwendeten Internetbanking-App der DenizBank AG installiert ist,
- dass das Gerät in der Geräteverwaltung der vom Kunden verwendeten Internetbanking-App der Bank registriert ist und für Push-Freigabe vorgesehen ist,
- dass sich der Kunde in einem Gebiet befindet, für das eine Internet-Datenverbindung über seinen Mobiltelefonprovider oder per WLAN über einen Netzbetreiber gegeben ist.

### 2.7. Persönliche Identifikationsmerkmale

Passwort und TAN/Push-Freigabe bzw. Fingerprint oder FacelD bilden im Internetbanking die persönlichen Identifikationsmerkmale eines Kunden. Die Bank prüft die Berechtigung des Kunden für die Nutzung des Internetbankings anhand der persönlichen Identifikationsmerkmale.

## 3. TRANSAKTIONEN ÜBER INTERNETBANKING

**3.1.** Die Vornahme von Dispositionen und die Abgabe von Willenserklärungen (zusammen kurz: Transaktionen) sind über Internetbanking grundsätzlich 24 Stunden pro Tag und 7 Tage pro Woche möglich. Da gelegentlich Wartungs- und Servicearbeiten an den Bankrechnern vorzunehmen sind, kann das Internetbanking bei Vornahme solcher Wartungsarbeiten zeitweilig nicht zur Verfügung stehen. Die Bank wird rechtzeitig durch einen Hinweis auf der Homepage sowie im

Internetbanking (Startseite) darauf aufmerksam machen und über die voraussichtliche Dauer dieser Wartungsarbeiten informieren.

**3.2.** Der Kunde stellt die Verbindung zum Bankrechner dadurch her, dass er sich über die Homepage der Bank durch Eingabe von Benutzernummer, Passwort und TAN oder per Push-Freigabe im Internetbanking einloggt. Anstelle der Eingabe von Benutzernummer, Passwort und TAN/Push-Freigabe kann zum Einloggen über die DenizMobile App ein aktivierter Fingerprint bzw. FacelD verwendet werden. Nach erfolgreichem Einloggen erhält der Kunde seine Konten angezeigt. Jedenfalls hat der Kunde bei Überweisungsaufträgen immer den Kundenidentifikator (ist Punkt IV. Z 39 Abs. 1 der „Allgemeine Geschäftsbedingungen der DenizBank AG“ zu entnehmen) anzugeben. Darüber hinausgehende Angaben zum Empfänger, wie insbesondere der Name des Empfängers (innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums EWR) oder der Verwendungszweck, sind nicht Teil dieses Kundenidentifikators, dienen daher lediglich zu Dokumentationszwecken und bleiben bei Ausführung der Überweisung seitens des Kreditinstitutes unbeachtet. Allfällige Transaktionen schließt der Kunde durch Eingabe der jeweils gültigen TAN oder per Push-Freigabe ab.

**3.3.** Überweisungsaufträge zu einem Konto können über Internetbanking beliebig oft, jedoch ausschließlich im Umfang der beim jeweiligen Konto bestehenden Limits erteilt werden. Der Kunde kann dabei wählen, ob der Auftrag am selben Tag (siehe auch Punkt 3.4) oder aber an einem in der Zukunft liegenden Tag (Terminauftrag) durchgeführt werden soll.

Die Bank ist zur Durchführung eines Überweisungsauftrags nur dann verpflichtet, wenn sich der Auftrag innerhalb des jeweiligen Limits befindet und dafür auf dem jeweiligen Konto des Kunden vollständige Deckung vorhanden ist. Der Bank bleibt es vorbehalten Aufträge auf Grund rechtlicher, regulatorischer, gerichtlicher oder behördlicher Vorgaben abzulehnen.

### 3.4. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

Der Zeitpunkt, zu dem ein Zahlungsauftrag, der alle mit dem Kunden vereinbarten Voraussetzungen erfüllt, via Internetbanking bei der Bank eingeht, gilt als Eingangszeitpunkt. Geht der Zahlungsauftrag an einem Geschäftstag nach der Cut-Off-Zeit oder nicht an einem Geschäftstag der Bank ein, so wird der Auftrag so behandelt, als wäre er erst am nächsten Geschäftstag bei der Bank eingegangen. Die Cut-Off-Zeit ist Punkt VI. 2. der „Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher“ zu entnehmen.

### 3.5. Durchführung von Zahlungsaufträgen

Die Bank stellt sicher, dass nach dem Eingangszeitpunkt der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorganges ist spätestens am Ende des folgenden Geschäftstags (bei in Papierform ausgelösten Zahlungsvorgängen am Ende des zweitfolgenden Geschäftstags) beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers einlangt. Diese Fristen finden nur auf folgende Zahlungsvorgänge Anwendung:

- Zahlungsvorgänge in Euro und innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR),
- Zahlungsvorgänge, bei denen Beträge in Euro in einem nicht dem Euro-Währungsgebiet angehörenden EWR-Vertragsstaat transferiert und in diesem die Währungsumrechnung durchgeführt wird.

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

### 3.6. Überweisungslimits

Im Internetbanking und der DenizMobile App kommen Tages-, Monats- sowie Transaktionslimits zur Anwendung, welche von der Bank festgelegt werden und die maximalen Limits für den jeweiligen Zeitraum darstellen. Bei einem Tages- bzw. Monatslimit wird die Höhe des Betrages festgelegt, bis zu dem Überweisungen pro Kalendertag bzw. Kalendermonat beauftragt werden dürfen. Für diese Tages- bzw. Monatslimits werden alle Überweisungsaufträge eines Kunden (außer Eigenüberträge) berücksichtigt, welche an einem Kalendertag bzw. in einem Kalendermonat beauftragt werden; dies gilt unabhängig vom Ausführungs-/Buchungstag. Bei einem Transaktionslimit wird die Höhe jenes Betrages festgelegt, bis

## TEILNAHMEBEDINGUNGEN INTERNETBANKING / DENIZMOBILE APP

zu dem ein Überweisungsauftrag allein oder mehrere Überweisungsaufträge gemeinsam (außer Eigenüberträge) mit einer einzigen TAN bzw. Push-Freigabe erteilt werden können.

Der Kunde kann innerhalb des bankseitigen Limits direkt im Internetbanking jederzeit unter Verwendung einer gültigen TAN bzw. der Push-Freigabe ein persönliches Transaktionslimit setzen.

**Hinweis:** Aus Gründen der Risikominimierung existieren interne Limits für elektronische beauftragte Überweisungen, welche dem Kunden im Internetbanking bzw. in der DenizMobile App angezeigt werden. Die Bank behält sich das Recht vor, die von ihr intern festgelegten Limits zu ändern (Erhöhung oder Senkung) und wird den Kunden 14 Tage im Vorhinein über die Höhe und den Zeitpunkt der Änderung im Internetbanking bzw. in der DenizMobile App informieren. Aus der Nennung dieser bankinternen Limits gegenüber dem Kunden, ergibt sich kein Anspruch des Kunden eine elektronische Überweisung in der Maximalhöhe dieser genannten Limits durchzuführen.

### 4. SORGFALT

**4.1.** Der Kunde ist auch in seinem eigenen Interesse verpflichtet, seine persönlichen Identifikationsmerkmale geheim zu halten und anderen Personen nicht offenzulegen (auch nicht Mitarbeitern der Bank, sofern es sich nicht um die Bekanntgabe der Benutzernummer im Rahmen einer Meldung nach Punkt 5. handelt). Bei Verlust von persönlichen Identifikationsmerkmalen oder wenn Anlass zur Befürchtung besteht, dass unbefugte Dritte Kenntnis von diesen erlangt haben, oder wenn sonstige Umstände vorliegen, die einem unbefugten Dritten Missbrauch ermöglichen könnten, hat der Kunde unverzüglich die Sperre des Internetbankings zu veranlassen. Dem Kunden wird empfohlen, das Passwort regelmäßig (z.B. spätestens alle drei Monate), selbständig zu ändern. Als befugte Dritte gelten im Hinblick auf Identifikationsmerkmale Zahlungsauslösedienstleister sowie Kontoinformationsdienstleister. Die Zahlungsauslösedienstleister und Kontoinformationsdienstleister sind dritte Zahlungsdienstleister und knüpfen mit ihren Diensten am Internetbanking der Bank an. Sie übermitteln Daten zwischen Kunden, Kreditinstituten und Händlern, ohne selbst in den Besitz von Kundengeldern zu gelangen. Beim Zahlungsauslösedienst beauftragt der Kunde den Dienstleister, für ihn bei seinem kontoführenden Zahlungsdienstleister eine Überweisung auszulösen. Beim Kontoinformationsdienst erhält der Kunde vom Dienstleister aufbereitete Informationen über seine Zahlungskonten, die er bei einem oder mehreren Zahlungsdienstleistern hält.

Bei Nutzung des Internetbankings per App wird dem Kunden empfohlen, den Zugang zum Gebrauch des mobilen Endgeräts bzw. den Zugriff auf dort gespeicherte Daten für Nichtberechtigte zu sperren. Bei Verlust oder Diebstahl des mobilen Endgeräts oder wenn sonstige Umstände vorliegen, die einem unbefugten Dritten Missbrauch ermöglichen können, hat der Kunde, der Fingerprint, FaceID oder Push-Freigabe verwendet, unverzüglich die Sperre der Funktion Fingerprint, FaceID bzw. Push-Freigabe zu veranlassen.

**4.2. Warnhinweis:** Die Bank führt umfangreiche Maßnahmen zur Absicherung der im Internetbanking übermittelten und bankseitig verarbeiteten Daten durch und trifft umfassende Sicherheitsvorkehrungen, die Schutz gegen Angriffe bei der Übertragung der Daten über das Internet oder bei der Verarbeitung auf dem Bankserver bieten. Damit die von der Bank vorgesehenen Sicherheitsmaßnahmen nicht gefährdet werden, empfiehlt die Bank jedem Kunden, auch in seinem Interesse, seinerseits technische Vorkehrungen zum Schutz der von ihm eingesetzten Systeme und des Endgerätes zu treffen. Die Bank informiert auf ihrer Webseite und im Internetbanking über mögliche Gefahren sowie die gebotenen und empfehlenswerten Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz der Systeme und des Endgerätes des Kunden.

**4.3.** Sollte bei Nutzung des Internetbankings per Internet beim Anmeldevorgang die URL nicht mit „https://ebanking.denizbank.at“ beginnen oder sollte vom Browser des Kunden das Schlosssymbol als Zeichen für eine verschlüsselte Übertragung der Daten nicht angezeigt werden, sind das Hinweise darauf, dass sich der Kunde nicht auf der

Webseite der Bank befindet. In diesem Fall empfiehlt die Bank, den Anmeldevorgang abzubrechen und möglichst umgehend die Bank (Kontaktdaten siehe Punkt 5.1) zu verständigen.

**4.4.** Die per SMS bzw. im Rahmen der Push-Freigabe übermittelten Daten sind vom Kunden vor Verwendung der smsTAN bzw. der Push-Freigabe auf ihre Richtigkeit zu überprüfen. Nur bei Übereinstimmung der übermittelten Daten mit dem gewünschten Auftrag bzw. der gewünschten rechtsverbindlichen Willenserklärung darf die smsTAN bzw. die Push-Freigabe zur Auftragsbestätigung verwendet werden.

### 5. SPERREN

**5.1.** Jeder Kunde hat die Möglichkeit, seinen Internetbanking Zugang jederzeit schriftlich, zu den jeweiligen Filialöffnungszeiten persönlich, bzw. an Werktagen zwischen 08:00 und 18:00 telefonisch unter der Telefonnummer 0800 88 66 00 bzw. aus dem Ausland: +43 505 105 2000 sperren zu lassen, wobei sich der Kunde mittels Namen, Benutzernummer und Kontonummer zu legitimieren hat. Weiters besteht die Möglichkeit den Zugang über ein unter [www.denizbank.at](http://www.denizbank.at) erreichbares Online Formular unter Angabe der Benutzernummer, des Passwortes sowie des Geburtsdatums zu sperren.

Der Kunde hat den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung der persönlichen Identifikationsmerkmale der Bank unverzüglich anzuzeigen, sobald er hiervon Kenntnis erlangt. Diese Anzeige kann jederzeit schriftlich bzw. per E-Mail, zu den jeweiligen Filialöffnungszeiten persönlich, bzw. an Werktagen zwischen 08:00 und 18:00 telefonisch unter der Telefonnummer 0800 88 66 00 bzw. aus dem Ausland: +43 505 105 2000 erfolgen, wobei sich der Kunde mittels Namen, Benutzernummer und Kontonummer zu legitimieren hat.

Weiters wird der Zugang zum Internetbanking gesperrt, wenn während eines Zugriffs fünfmal aufeinanderfolgend Identifikationsmerkmale falsch eingegeben werden.

**5.2.** Der Kunde kann die Aufhebung der Sperre zu den jeweiligen Filialöffnungszeiten persönlich bzw. jederzeit schriftlich oder an Werktagen zwischen 08:00 und 18:00 telefonisch unter der Telefonnummer 0800 88 66 00 bzw. aus dem Ausland: +43 505 105 2000 beantragen, wobei sich der Kunde mittels Namen, Benutzernummer und Kontonummer zu legitimieren hat.

Der Kunde kann die Aufhebung der Sperre auch zu den jeweiligen Filialöffnungszeiten persönlich bzw. jederzeit schriftlich oder an Werktagen zwischen 08:00 und 18:00 telefonisch unter der Telefonnummer 0800 88 66 00 bzw. aus dem Ausland: +43 505 105 2000 beantragen, wobei sich der Kunde mittels Namen, Benutzernummer und Kontonummer zu legitimieren hat.

**5.3.** Die Bank ist berechtigt den Zugang eines Kunden zu sperren, wenn

- objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstrumentes dies rechtfertigen;
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstrumentes bzw. der persönlichen Identifikationsmerkmale besteht;
- im Fall eines Zahlungsinstrumentes mit einer Kreditlinie ein beträchtlich erhöhtes Risiko besteht, dass der Zahler seiner Zahlungspflicht nicht nachkommen kann. Ein solches beträchtlich erhöhtes Risiko liegt insbesondere vor, wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen im Zusammenhang mit einer mit dem Zahlungsinstrument verbundenen Kreditlinie (Überziehung oder Überschreitung) nicht nachgekommen ist und
  - entweder die Erfüllung dieser Zahlungsverpflichtungen aufgrund einer Verschlechterung oder Gefährdung der Vermögenslage des Kunden oder eines Mitverpflichteten gefährdet ist,
  - oder beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit eingetreten ist oder diese unmittelbar droht.

Das Kreditinstitut wird den Kunden von einer solchen Sperre und deren Gründe, sowie von der Sperre des Zugriffs durch einen

## TEILNAHMEBEDINGUNGEN INTERNETBANKING / DENIZMOBILE APP

Kontoinformationsdienstleister bzw. Zahlungsauslösedienstleister auf ein Zahlungskonto des Kunden und über die Gründe für diese Sperre in der mit dem Kunden vereinbarten Kommunikationsform möglichst vor, spätestens aber unverzüglich nach der Sperre informieren.

Die Informationspflicht besteht nicht, soweit eine Bekanntgabe der Sperre oder der Gründe für die Sperre eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung verletzen bzw. österreichischen oder gemeinschaftsrechtlichen Rechtsnormen oder objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen würde.

**5.4.** Die Aufhebung einer im Punkt 5.3. genannten Sperre erfolgt durch die Bank – sobald die Gründe für die Sperre nicht mehr vorliegen.

### 6. KÜNDIGUNG DES INTERNETBANKINGS

**6.1.** Jeder Kunde ist berechtigt, das Internetbanking jederzeit ohne Angabe von Gründen und ohne Kündigungsfrist zu kündigen. Der Kontoinhaber hat die Möglichkeit, die Internetbanking-Berechtigung eines Zeichnungsberechtigten schriftlich oder persönlich in jeder Filiale der Bank zu widerrufen. Nach Einlangen der Kündigung wird die Bank den Zugriff auf das Konto mittels Internetbanking sperren.

**6.2.** Die Bank ist berechtigt, das Internetbanking jederzeit unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten ohne Angabe von Gründen schriftlich zu kündigen. Die Bank hat darüber hinaus das Recht, die Vereinbarung über die Teilnahme am Internetbanking jederzeit bei Vorliegen eines wichtigen Grundes, welcher es ihr unzumutbar macht an der Vertragsbeziehung festzuhalten, mit sofortiger Wirkung schriftlich zu kündigen. Als wichtiger Grund gilt insbesondere die Überlassung der persönlichen Identifikationsmerkmale an unberechtigte dritte Personen.

**6.3.** Bei Auflösung der Kontoverbindung erlöschen gleichzeitig alle Internetbanking- Berechtigungen für das betroffene Konto.

### 7. ENTGELTE

Die Nutzung des Internetbankings ist kostenlos. Davon unberührt bleiben etwaige Entgelte, welche im Zusammenhang mit der Führung des Kontos anfallen.

### 8. HAFTUNG DES KUNDEN

**8.1.** Beruhen vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde der Bank zum Ersatz des gesamten ihr daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Eintritt des Schadens

- i. in betrügerischer Absicht ermöglicht oder
- ii. durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der ihm im Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung von Zahlungsinstrumenten treffenden Pflichten herbeigeführt hat.

Hat der Kunde diese Pflichten nur leicht fahrlässig verletzt (ist ihm also eine Sorgfaltswidrigkeit unterlaufen, die auch bei einem durchschnittlich sorgfältigen Menschen nicht immer auszuschließen ist), so ist die Haftung des Kunden für den Schaden auf den Betrag von 50,- Euro beschränkt. Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen den im Punkt 8.1.i. angesprochenen Fall) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die Bank das Zahlungsinstrument zu sperren, mittels dieses Zahlungsinstruments veranlasst werden.

**8.2.** Bei einer allfälligen Aufteilung der Schadenstragung sind insbesondere die Art der personalisierten Sicherheitsmerkmale sowie die Umstände, unter denen der Verlust, Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments bzw. der persönlichen Identifikationsmerkmale stattgefunden hat, zu berücksichtigen.

**8.3.** Die dem Konto auf Grund eines nicht autorisierten Zahlungsvorganges, der nach einer Sperrmeldung stattgefunden 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 5) nicht möglich gewesen sein sollte.

**8.4.** Unternehmer haften für Schäden, die der Bank aus der Verletzung der in diesen Teilnahmebedingungen festgelegten Sorgfaltspflichten durch den Kunden, der mittels Internetbanking über das Konto eines Unternehmers verfügen kann, entstehen, bei jeder Art des Verschuldens betragslich unbegrenzt.

### 8.5. Sonstige Haftung des Kunden und der Bank außerhalb der Zahlungsdienste

**8.5.1.** Die Bank trifft keine Haftung, wenn der Schaden durch einen unabhängigen Dritten oder sonst durch ein unabwendbares Ereignis verursacht wurde, das weder auf einem Fehler in der Beschaffenheit noch auf einem Versagen der Mittel der automationsunterstützten Datenverarbeitung der Bank beruht.

**8.5.2.** Für allfällige Schäden, die im Zusammenhang mit der Hard- oder Software des Kunden oder durch das Nichtzustandekommen des Verbindungsaufbaues mit dem Bankrechner entstehen können, haftet die Bank nur, sofern es diese Schäden schuldhaft verursacht hat.

### 9. ZUSTELLUNG VON ERKLÄRUNGEN IN DIE INTERNETBANKING-POSTBOX

**9.1.** Die Bank stellt jedem Kunden im Rahmen des Internetbankings eine individuelle Internetbanking-Postbox zur Verfügung, welche der Übermittlung oder der Zugänglichmachung für Mitteilungen und Erklärungen der Bank an den Kunden dient. Über das Vorhandensein einer derartigen Mitteilung oder Erklärung in die Internetbanking-Postbox wird der Kunde von der Bank mit einem besonderen Hinweis nach dem Einstieg in das Internetbanking aufmerksam gemacht. Der Kunde kann die Dokumente in elektronischer Form (PDF-Format) online ansehen, sie herunterladen, auf seinem Computer speichern, ausdrucken und löschen. Die Dokumente können seitens der Bank nach dem Einlangen in der Internetbanking-Postbox nicht mehr verändert werden.

**9.2.** Die Bank übermittelt jene Erklärungen, welche sie dem Kunden mitzuteilen hat, durch elektronische Übermittlung in die Internetbanking-Postbox. Über die Zustellung in die Internetbanking-Postbox wird der Kunde gesondert per E-Mail an die vom Kunden zuletzt bekannte gegebene E-Mail-Adresse informiert. Diese Erklärungen gelten dem Kunden als in jenem Zeitpunkt zugegangen, in dem er die Information über das Vorhandensein der Erklärung in seiner Internetbanking-Postbox per E-Mail unter gewöhnlichen Umständen abrufen kann.

**9.3.** Erklärungen, welche die Bank dem Kunden zugänglich zu machen hat, stellt die Bank dem Kunden durch elektronische Übermittlung in die Internetbanking-Postbox des Kunden zur Verfügung. Das Vorliegen einer Erklärung in der Internetbanking-Postbox wird dem Kunden beim Einstieg in das Internetbanking angezeigt.

**9.4.** Erklärungen gegenüber Unternehmern, welche die Bank mitzuteilen oder zugänglich zu machen hat, stellt die Bank ausschließlich durch elektronische Übermittlung – in die Internetbanking-Postbox – zur Verfügung. Diese zur Verfügung gestellten Erklärungen gelten in jenem Zeitpunkt als zugegangen, ab dem sie in der Internetbanking-Postbox abrufbar sind. Unternehmer trifft die Obliegenheit, regelmäßig Abfragen in der Internetbanking-Postbox vorzunehmen.

### 10. ÄNDERUNG DER TEILNAHMEBEDINGUNGEN

**10.1.** Änderungen dieser zwischen dem Kunden und der Bank vereinbarten Teilnahmebedingungen (gegenüber Verbrauchern nur insoweit möglich, sofern nicht das Bestehen oder der Umfang von wechselseitigen Hauptleistungen oder von Entgelten betroffen ist) werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihres Inkrafttretens vorgeschlagen. Die Zustimmung des Kunden zu diesen Änderungen gilt als erteilt und die Änderungen gelten damit als vereinbart, wenn der Kunde der Bank seine Ablehnung der Änderungen nicht vor dem geplanten Zeitpunkt ihres Inkrafttretens angezeigt hat. Der oben genannte Änderungsvorschlag sowie die Gegenüberstellung über die von den Änderungen der Teilnahmebedingungen Internetbanking betroffenen Bestimmungen werden dem Kunden durch elektronische Übermittlung in die Internetbanking- Postbox mitgeteilt. Die Bank wird den Kunden in ihrem Änderungsvorschlag darauf hinweisen und aufmerksam machen, dass

## **TEILNAHMEBEDINGUNGEN INTERNETBANKING / DENIZMOBILE APP**

sein Stillschweigen im oben genannten Sinne als Zustimmung zu den Änderungen gilt. Außerdem wird die Bank die Gegenüberstellung sowie die vollständige Fassung der neuen Teilnahmebedingungen auf ihrer Internetseite veröffentlichen. Über die Zustellung in die Internetbanking-Postbox wird der Kunde, der Verbraucher ist, gesondert per E-Mail an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse informiert (siehe Punkt 9.2.).

**10.2.** Gegenüber einem Unternehmer ist es ausreichend, das Anbot spätestens zwei Monate vor dem geplanten Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen in die Internetbanking-Postbox zuzustellen. Das Änderungsangebot gilt in jenem Zeitpunkt als zugestellt, in dem es in der Internetbanking-Postbox abrufbar ist.

**10.3.** Im Fall einer beabsichtigten Änderung der Teilnahmebedingungen Internetbanking hat der Kunde, der Verbraucher ist, das Recht, seine Rahmenverträge für Zahlungsdienste (insbesondere den Girokontovertrag oder diese Teilnahmebedingungen Internetbanking/DenizMobile App) vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen. Auch hierauf wird die Bank in ihrem Änderungsvorschlag an den Kunden hinweisen.

**10.4.** Ergänzend gelten für das gegenständliche Vertragsverhältnis die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, wobei die in diesen Teilnahmebedingungen Internetbanking/DenizMobile App enthaltenen Regelungen den in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltenen Bestimmungen vorgehen.

Stand: Juli 2025