



# Bedingungen für Electronic Banking-Leistungen (Internetbanking und ELBA business)

Fassung Oktober 2022

## 1. Zweck, Teilnahmevereinbarung

### a) Electronic Banking

Die vorliegenden Bedingungen regeln die Kommunikation zwischen dem Kunden und dem Kreditinstitut auf elektronischem Weg („**Electronic Banking**“), dh über

- die bei Abschluss der Teilnahmevereinbarung bekannt gegebenen Internetseiten des Kreditinstituts („**Internetbanking**“) oder
- eine Datenkommunikationsleitung, über die der Kunde auf eigene Kosten unter Verwendung eines vom Kreditinstitut zur Verfügung gestellten oder eines anderen „Multi-Bank Standard-Programms“ die Kommunikation mit dem Rechenzentrum des Kreditinstituts aufbauen kann („**ELBA business**“).

Als **Kunde** werden in diesen Bedingungen Kontoinhaber, Zeichnungsberechtigte und Abfrage-/Übermittlungsberechtigte (siehe Punkt 2 a) bezeichnet.

Electronic Banking ermöglicht die Durchführung von Bankgeschäften (insbesondere von Zahlungsaufträgen zu den von der Teilnahme umfassten Konten) und die Abgabe anderer verbindlicher Erklärungen zwischen dem Kreditinstitut und dem Kunden.

### b) Verwendung des Electronic Banking für die Abgabe von Erklärungen zu Verträgen des Kunden mit dem Kreditinstitut und Dritten

Electronic Banking kann für Erklärungen zum Abschluss und im Rahmen von Verträgen verwendet werden, die das Kreditinstitut mit seinem Kunden abschließt bzw. abgeschlossen hat oder die der Kunde mit Dritten (wie z.B. Bausparkassen, Versicherungsgesellschaften oder kreditkartenausgebenden Unternehmen) abschließt bzw. schon abgeschlossen hat.

Das Kreditinstitut ermöglicht die Verwendung der mit dem Kunden zum Electronic Banking vereinbarten Identifikationsmerkmale (Punkt 4.) auch zur Identifizierung beim Zugriff auf Kundenportale, zur Authentifizierung von Zahlungsaufträgen und sonstigen Aufträgen, die der Kunde an Dritte (wie z.B. kreditkartenausgebende Unternehmen) erteilt.

Wenn der Kunde für seine rechtsverbindlichen Erklärungen gegenüber dritten Vertragspartnern die zum Electronic Banking vereinbarten Identifikationsmerkmale (Punkt 4.) verwendet, wird das Kreditinstitut die verwendeten Identifikationsmerkmale prüfen und gegebenenfalls ihre Richtigkeit gegenüber dem Vertragspartner des Kunden bestätigen. Weitere Prüfungen – insbesondere der solcherart authentifizierten Erklärungen und Zahlungsaufträge des Kunden – wird das Kreditinstitut nicht vornehmen.

Unter welchen Voraussetzungen, in welchem Umfang und mit welcher Wirkung die zum Electronic Banking vereinbarten Identifikationsmerkmale – wie beschrieben – gegenüber Dritten verwendet werden können, ist zwischen dem Kunden und dem Dritten zu vereinbaren.

### c) Teilnahmevereinbarung, Dauer und Beendigung

Die konkret im Rahmen von Electronic Banking verfügbaren Dienstleistungen werden bei Abschluss der Teilnahmevereinbarung bekannt gegeben.

Die Teilnahmevereinbarung wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Die Teilnahmevereinbarung, die ein Kontoinhaber zu seinem Konto mit dem Kreditinstitut abgeschlossen hat, endet jedenfalls mit der Beendigung dieser Kontoverbindung.

Der Kunde kann die Teilnahmevereinbarung jederzeit zum Letzten eines jeden Monats kündigen. Kündigungen, die am letzten Geschäftstag eines Monats ausgesprochen werden, wirken erst zum ersten Geschäftstag des folgenden Monats.

Das Kreditinstitut kann die Teilnahmevereinbarung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 2 Monaten kündigen.

Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes kann die Teilnahmevereinbarung vom Kunden und vom Kreditinstitut mit sofortiger Wirkung aufgelöst werden.

Bestehende Verpflichtungen des Kunden werden durch die Kündigung oder vorzeitige Auflösung nicht berührt und sind zu erfüllen.

Laufende periodische Entgelte, die der Kunde, der Verbraucher ist, für die Teilnahme am Electronic Banking bezahlt hat, werden ihm bei Beendigung der Teilnahmevereinbarung anteilig rückerstattet.

## 2. Berechtigungen und technische Voraussetzungen

### a) Berechtigungen

Der oder die Kontoinhaber und die vom Kontoinhaber dazu autorisierten Zeichnungsberechtigten können im Rahmen ihrer vorgemerkten Berechtigungen über Electronic Banking Aufträge zum Konto erteilen und Informationen zum Konto abfragen. Zeichnungsberechtigte können Informationen zum Konto im selben Umfang wie ein Kontoinhaber abfragen, auch wenn diese Informationen die Zeit vor Einräumung der Zeichnungsberechtigung betreffen.

Der Kontoinhaber kann bei ELBA business Personen (natürliche oder juristische Personen und rechtsfähige Personengesellschaften, nachstehend „**Abfrage-/Übermittlungsberechtigte**“) benennen, die ausschließlich berechtigt sind, Informationen zum Konto im selben Umfang wie der Kontoinhaber abzufragen (auch wenn diese Informationen die Zeit vor der Einräumung der Abfrageberechtigung betreffen) und Auftragsdaten zwecks Vorbereitung späterer Auftragserteilung durch dazu berechtigte Personen zu übermitteln. Abfrage-/Übermittlungsberechtigte können natürliche Personen benennen, die für sie in diesem Rahmen tätig werden.

### b) Erforderliche technische Einrichtungen

Die technischen Einrichtungen, über die auf das vom Kreditinstitut zur Verfügung gestellte Electronic Banking zugegriffen wird, müssen den technischen Spezifikationen entsprechen, die das Kreditinstitut bei Abschluss der Teilnahmevereinbarung bekannt gibt.

ELBA business setzt in der Regel den Einsatz eines Multi-Bank Standard-Programms mit den Funktionalitäten der neuesten Version des vom Kreditinstitut angebotenen Programms voraus. Sollte die Teilnahme mit einer nicht vom Kreditinstitut bezogenen multibankfähigen

Fremdsoftware erfolgen, und diese Fremdsoftware eine Programmfunktion bieten, welche bei der vom Kreditinstitut angebotenen Software nicht realisiert ist, besteht kein Anspruch auf die Bereitstellung dieser Funktionalität durch das Kreditinstitut.

Erfolgt die Nutzung des Electronic Banking durch mobilen Datenaustausch über die vom Kreditinstitut im Rahmen eines nicht übertragbaren und nicht ausschließlichen Nutzungsrechts bereitgestellte, auf einem mobilen Endgerät gespeicherte Datenanwendungssoftware mit der Bezeichnung **Raiffeisen Business Banking**, können Abfragen zum Kontostand hinsichtlich der in das Electronic Banking eingebundenen Konten vorgenommen und/oder auf anderem Weg erfasste Zahlungsaufträge im Rahmen des vereinbarten Identifikationsverfahrens (siehe Punkt 4.) beauftragt werden. Für den Zugriff auf das Electronic Banking über Raiffeisen Business Banking sind die dem Kunden vom Kreditinstitut zugeordnete Verfügernummer und die PIN einmalig bei Installation auf dem mobilen Endgerät zu verwenden. Der Zugriff auf Raiffeisen Business Banking erfolgt in weiterer Folge durch Eingabe eines Passwortes, das der Kunde bei Installation von Raiffeisen Business Banking festlegt.

### **3. Nutzungszeiten**

Zum Zweck der Wartung der für das Electronic Banking erforderlichen technischen Einrichtungen des Kreditinstituts können vorübergehende Einschränkungen der Nutzung erforderlich sein. Sollten diese Einschränkungen zwischen 6:00 Uhr und 24:00 Uhr erfolgen müssen, wird das Kreditinstitut die Kunden darauf nach Möglichkeit vorweg, z.B. durch entsprechenden Hinweis auf der für Electronic Banking genutzten Internetseite des Kreditinstituts, hinweisen.

### **4. Identifikationsverfahren**

#### **a) Arten der Identifikationsverfahren**

Das Kreditinstitut vereinbart mit dem Kunden, der als Kontoinhaber, Zeichnungsberechtigter oder Abfrage-/Übermittlungsberechtigter im Sinne des Punkts 2. a) das Electronic Banking nutzen will, welches der nachstehend behandelten Identifikationsverfahren für den Zugriff auf Electronic Banking sowie der Erteilung von Aufträgen und Abgabe von Erklärungen im Electronic Banking Verwendung findet.

Die persönliche Identifikationsnummer (nachstehend „PIN“), auf die in diesen Bedingungen Bezug genommen wird, wird vom Kreditinstitut vergeben und kann vom Kunden über Electronic Banking jederzeit geändert werden.

##### **(i) PIN/TAN-Verfahren**

Die Identifikation erfolgt durch Eingabe der PIN und einer nur einmal verwendbaren Transaktionsnummer („TAN“).

Die für eine konkrete Identifikation aktuell benötigte TAN wird je nach Vereinbarung

- dem Kunden vom Kreditinstitut an einen vom Kunden bekannt gegebenen Mobiltelefon-Anschluss per SMS übermittelt („smsTAN“), oder
- vom Kunden mittels der vom Kreditinstitut zur Verfügung gestellten Einrichtungen ermittelt („cardTAN“).

##### **(ii) Signatur-App**

Der Kunde installiert im Zuge der Registrierung auf seinem Endgerät eine vom Kreditinstitut zur Verfügung gestellte Applikation („**Signatur-App**“). Die Verknüpfung der Signatur-App mit den Electronic Banking Systemen des Kreditinstituts über das Internet erfolgt automatisch oder über einen dem Kunden im Electronic Banking angezeigten oder vom Kreditinstitut übermittelten Aktivierungs-Code. Die Identifizierung unter Verwendung der Signatur-App erfolgt durch Eingabe der vom Kunden im Zuge der Registrierung zu diesem Verfahren festgelegten persönlichen Identifikationsnummer („**Signatur-Code**“). Durch diese Eingabe wird zum Zwecke der Identifikation automatisch eine zuvor aus den Electronic Banking Systemen des Kreditinstituts an das Endgerät des Kunden übermittelte, für den Kunden nicht sichtbare einmalige Transaktionsnummer wieder an die Electronic Banking Systeme des Kreditinstituts rückgesendet.

In der Applikation für die mobile Version von Electronic Banking („**ELBA-App**“) ist die Signatur-App integriert.

Sollte die Verwendung der Signatur-App aus beim Kreditinstitut liegenden Gründen nicht möglich sein, wird das Kreditinstitut dem Kunden für die Dauer dieser Störung die Verwendung des PIN/TAN-Verfahrens mittels smsTAN ermöglichen. Die vom Kunden für diesen Zweck angeforderte smsTAN wird für diesen Zweck an den vom Kunden bekanntgegebenen Mobiltelefon-Anschluss per SMS übermittelt.

##### **(iii) Sonstige elektronische Signatur in ELBA business**

Welche sonstigen elektronischen Signaturen im Rahmen von ELBA business verwendet werden können, wird auf den Electronic Banking Internetseiten des Kreditinstituts bekannt gegeben.

#### **b) Verwendung biometrischer Erkennungsmerkmale in Identifikationsverfahren**

Sowohl für das PIN/TAN-Verfahren als auch für die Verwendung im Rahmen der Signatur-App kann der Kunde bei entsprechender technischer Ausstattung seines Endgeräts in der ELBA-App biometrische Erkennungsmerkmale (wie z.B. Fingerprint oder Gesichtserkennung) aktivieren und mit diesen biometrischen Erkennungsmerkmalen die Übermittlung der gespeicherten PIN oder des Signatur-Codes an die Electronic Banking Systeme des Kreditinstituts auslösen. Nach erstmaliger Aktivierung eines biometrischen Erkennungsmerkmals kann der Kunde auch auf ein anderes vom Endgerät unterstütztes biometrisches Merkmal umstellen.

Die biometrischen Erkennungsmerkmale sind ausschließlich am Endgerät des Kunden gespeichert. Kann das Endgerät des Kunden das biometrische Erkennungsmerkmal nicht erkennen, ist die PIN oder der Signatur-Code manuell einzugeben und zur Übermittlung freizugeben.

Eine Deaktivierung des biometrischen Erkennungsmerkmals kann vom Kunden jederzeit im Bereich „Einstellungen“ der ELBA-App erfolgen. Bei Verlust oder Diebstahl des mobilen Endgerätes hat der Kunde die Deaktivierung beim Kreditinstitut zu veranlassen. Eine Änderung der PIN oder des Signatur-Codes führt ebenso automatisch zu einer Deaktivierung des biometrischen Erkennungsmerkmals, eine neuerliche Aktivierung ist jedoch jederzeit im Bereich „Einstellungen“ der ELBA-App möglich. Der Kunde hat sicherzustellen, dass unbefugte Dritte keinen Zugriff auf das Endgerät haben.

#### **c) Zugriff auf Electronic Banking**

Der Zugriff auf das Electronic Banking erfolgt unter Verwendung des vereinbarten Identifikationsverfahrens. Zusätzlich sind je nach Einstiegsart das Bundesland des Kreditinstituts und die vom Kreditinstitut vergebene Verfügernummer sowie die PIN einzugeben.

Bei dreifacher Falscheingabe der PIN sind auch die IBAN oder Depotnummer und die Bankleitzahl des Kreditinstituts einzugeben.



#### d) Erteilung von Aufträgen und Abgabe von Erklärungen

Für die Erteilung von Aufträgen sowie die Abgabe anderer verbindlicher Erklärungen im Electronic Banking hat der Kunde – soweit sich nicht aus den Eingabefeldern ergibt, dass die Eingabe einer smsTAN ausreicht – das mit ihm vereinbarte Identifikationsverfahren zu verwenden.

#### e) Weitere Identifikationsmerkmale

Das Kreditinstitut kann nach entsprechender Verständigung der Kunden auch noch weitere Identifikationsmerkmale für den Zugriff, die Erteilung von Aufträgen und die Abgabe anderer verbindlicher Erklärungen im Rahmen des Electronic Banking vorsehen.

#### f) ELBA business

Für die Kommunikation im Rahmen von ELBA business erhält der Kontoinhaber zusätzlich eine zugeordnete Kommunikationsberechtigung (Lizenznummer) und ein jederzeit änderbares Passwort.

#### g) Zusammenwirken mehrerer Kunden

Ist die Inanspruchnahme einzelner Anwendungen nur durch das Zusammenwirken mehrerer Kunden möglich, muss die Autorisierung jeweils von den gemeinsam dispositiionsberechtigten Kunden veranlasst werden.

### 5. Auftragsbearbeitung im Electronic Banking

Unmittelbar nach vollständiger Eingabe der vereinbarten Identifikationsmerkmale und vollständiger Eingabe der Daten eines Auftrags bestätigt das Kreditinstitut dem Kunden den Erhalt der Daten. Bei Aufträgen, die unter Verwendung einer sonstigen elektronischen Signatur (Punkt 4. a) (iii)) erteilt werden, erfolgt nach Einlangen des Auftrags in der Datenverarbeitung des Kreditinstituts und vor der weiteren Bearbeitung die Prüfung der Gültigkeit des zugehörigen Zertifikats.

Über Electronic Banking erteilte Aufträge können nach Eingabe aller zur Freigabe erforderlichen Identifikationsmerkmale nur dann in Electronic Banking widerrufen werden, wenn dafür eine Stornomöglichkeit angezeigt wird.

### 6. Sorgfaltspflichten der Kunden und Haftung

Jeden Kunden treffen nachstehende Sorgfaltspflichten:

- i. Die im Rahmen des vereinbarten Identifikationsverfahrens (einschließlich einer sonstigen elektronischen Signatur (Punkt 4. a) (iii)) zu verwendenden Identifikationsmerkmale müssen geheim gehalten werden. Der Kunde hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die Identifikationsmerkmale vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Zulässig ist die Weitergabe der mit dem Kreditinstitut vereinbarten Identifikationsmerkmale an Zahlungsauslösedienstleister oder Kontoinformationsdienstleister, **wobei Zeichnungsberechtigte und Abfrage-/Übermittlungsberechtigte dazu auch ohne Zustimmung des Kontoinhabers berechtigt sind**. Ist für die Verwendung eines vereinbarten Identifikationsverfahrens ein Mobiltelefonanschluss erforderlich, ist für die Gültigkeitsdauer des in diesem Identifikationsverfahren verwendeten Identifikationsmerkmals auch sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf die Telefone dieses Mobiltelefonanschlusses haben. Wird für das Identifikationsverfahren ein sonstiges Endgerät verwendet, ist für die Gültigkeitsdauer des in diesem Identifikationsverfahren verwendeten Identifikationsmerkmals auch sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf dieses Endgerät haben.
- ii. Bei Kenntnis, dass ein unbefugter Dritter die Möglichkeit zum Missbrauch eines Identifikationsmerkmals erlangt hat, hat der Kunde unverzüglich die in Punkt 7. vorgesehenen Schritte zu setzen.
- iii. Alle eingegebenen Daten sind vor Freigabe auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen.
- iv. Die vertraglichen Regelungen, die Benutzerführung und die Sicherheitshinweise sind einzuhalten.
- v. Die EDV-Einrichtungen, über die das Electronic Banking des Kreditinstituts in Anspruch genommen wird, müssen sich in technisch einwandfreiem Zustand befinden. Es dürfen von ihnen keine die technischen Einrichtungen (Hardware, Software) des Kreditinstituts oder anderer Kunden schädigenden Einflüsse ("Viren" u. Ä.) ausgehen.

Der Kontoinhaber ist dafür verantwortlich, dass alle anderen Personen, denen er zu seinem Konto oder Depot Electronic Banking-Berechtigungen eingeräumt hat, diese Sorgfaltspflichten kennen und erfüllen.

Aufträge der Personen, denen der Kontoinhaber zu seinem Konto oder Depot Electronic Banking-Berechtigungen eingeräumt hat, werden zulasten des Kontos/Depots auf Rechnung des Kontoinhabers durchgeführt. Allfällige Überziehungen des Kontos werden im Rahmen des Electronic Banking auch zugelassen, wenn sie auf Verfügungen eines Zeichnungsberechtigten zurückgehen. Für derartige Überziehungen haftet der Kontoinhaber uneingeschränkt.

Unternehmer haften für Schäden, die dem Kreditinstitut aus der schuldhaften Verletzung dieser Sorgfaltspflichten durch sie oder Personen, denen sie zu ihrem Konto oder Depot Electronic Banking-Berechtigungen eingeräumt haben, entstehen, bei jeder Art des Verschuldens betragslich unbegrenzt.

### 7. Sperre der Zugriffsberechtigung

#### a) Sperre über Veranlassung des Kunden

Der Kunde kann die Sperre seiner Zugriffsberechtigung auf Electronic Banking wie folgt beauftragen:

- jederzeit telefonisch bei der dafür eingerichteten Raiffeisen SperrHotline für Karten und Electronic Banking, deren Telefonnummer das Kreditinstitut dem Kunden bekannt gegeben hat und die auf der Internetseite [www.raiffeisen.at](http://www.raiffeisen.at) abrufbar ist, oder
- zu den jeweiligen Öffnungszeiten beim Kreditinstitut.

In den oben genannten Fällen wird eine Sperre unmittelbar mit Einlangen des Sperrauftrags wirksam.

Bei Verlust eines im Rahmen des vereinbarten Identifikationsverfahrens zu verwendenden Identifikationsmerkmals, bei Verlust der zur Erstellung einer sonstigen elektronischen Signatur (Punkt 4. a) (iii)) erforderlichen Identifikationsmerkmale (insbesondere einer Signaturkarte oder eines anderen zur Signaturerstellung erforderlichen Datenträgers) oder bei Kenntnis, dass eine unbefugte Person die Möglichkeit zum Missbrauch eines Identifikationsmerkmals oder eines aktivierten biometrischen Erkennungsmerkmals erlangt hat, ist der Kunde verpflichtet, wenn (wie z.B. bei einem biometrischen Erkennungsmerkmal) möglich das Identifikationsmerkmal bzw. biometrische Erkennungsmerkmal

zu deaktivieren oder ansonsten die Sperre der betroffenen Zugriffsberechtigungen zu veranlassen. Sollte eine sofortige Sperre der Zugriffsberechtigung auf den vorstehend beschriebenen Wegen nicht möglich sein, wird der Kunde zunächst die PIN ändern oder im Sperrfenster (aufrufbar unter der Rubrik „Sicherheit“ des Electronic Banking) die Sperre der Zugriffsberechtigung herbeiführen. Auch in diesem Fall wird der Kunde zum frühest möglichen Zeitpunkt die Sperre auf dem vorstehend beschriebenen Weg veranlassen.

Jeder Kunde ist berechtigt, seinen Zugriff auf das Electronic Banking sperren zu lassen. Der Kontoinhaber ist darüber hinaus auch berechtigt, den Zugriff auf seine Konten oder Wertpapierdepots für alle Personen, denen er zu seinem Konto oder Depot Electronic Banking-Berechtigungen eingeräumt hat, sperren zu lassen.

Nach fünffacher Falscheingabe der PIN oder des Signatur-Codes wird der Zugriff automatisch gesperrt.

Die Sperre der Zugriffsberechtigung kann vom Kunden in den Einstellungen der ELBA App (mobile Version) auch selbst durchgeführt werden.

Die Aufhebung einer vom Kunden veranlassten Sperre ist nur durch das Kreditinstitut möglich. Es bedarf dazu einer Weisung des von der Sperre betroffenen Kunden oder – wenn sich der Zugriff auf das Konto einer anderen Person bezieht – des Kontoinhabers.

#### **b) Sperre über Veranlassung des Kreditinstituts**

Das Kreditinstitut ist berechtigt, den Zugriff auf das Electronic Banking von sich aus zu sperren, wenn

- i. objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Electronic Banking dies rechtfertigen;
- ii. der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung der Identifikationsmerkmale besteht; oder
- iii. der Kontoinhaber, auf dessen Konto sich der gesperrte Zugriff bezieht, seinen Zahlungsverpflichtungen im Zusammenhang mit einer mit dem Electronic Banking verbundenen Kreditgewährung (eingeräumte Kontoüberziehung 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 Kontoinhaber – soweit eine Bekanntgabe der Sperre des Zugriffs oder der Gründe für die Sperre des Zugriffs nicht österreichischen oder unionsrechtlichen Rechtsnormen oder objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen würde – von der Sperre des Zugriffs durch einen Kontoinformationsdienstleister bzw. Zahlungsauslösedienstleister auf das Konto des Kontoinhabers und über die Gründe für die Sperre des Zugriffs in der mit dem Kontoinhaber vereinbarten Kommunikationsform möglichst vor, spätestens aber unverzüglich nach der Sperre informieren.

Eine vom Kreditinstitut veranlasste Sperre eines Zugriffs auf das Electronic Banking wird vom Kreditinstitut aufgehoben, sobald die Gründe für die Sperre nicht mehr vorliegen.

### **8. Haftung des Kreditinstituts gegenüber Unternehmern für Fehlfunktionen im Electronic Banking**

Im Verhältnis zu Kunden, die Unternehmer sind, haftet das Kreditinstitut für durch Fehlfunktionen im Electronic Banking verursachte Schäden nur dann, wenn diese Fehlfunktionen auf vom Kreditinstitut zu vertretendes grob schuldhaftes Verhalten zurückzuführen sind. Sollte diese Haftungsbegrenzung aus welchen Gründen immer nicht wirksam sein und das Kreditinstitut gegenüber einem Unternehmer für Schäden haften, ohne dass ein vom Kreditinstitut zu vertretendes Verschulden vorläge, so ist diese Haftung pro schädigendem Ereignis und geschädigtem Kunden auf EUR 20.000,00 und überdies insgesamt gegenüber allen ihren Kunden auf höchstens EUR 400.000,00 begrenzt. Das Kreditinstitut trifft aber jedenfalls keine Haftung, wenn der Schaden durch einen unabhängigen Dritten oder sonst durch ein unabwendbares Ereignis verursacht wurde, das weder auf einen Fehler in der Beschaffenheit noch auf einem Versagen der Mittel der automationsunterstützten Datenverarbeitung des Kreditinstituts beruht.

### **9. Zustellung/Bereitstellung von Informationen und Erklärungen des Kreditinstituts unter Verwendung des Electronic Banking**

#### **a) Anwendbare Regelungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und in Sonderbedingungen**

(i) Für die Zustellung der Angebote des Kreditinstituts auf Änderung von Leistungen, Entgelten, Rahmenverträgen und Geschäftsbedingungen im Wege des Electronic Banking gelten folgende Regelungen:

- **Z 2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen** (Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie von Dauerverträgen),
- **Punkt 10. der vorliegenden Bedingungen** (Änderung der Teilnahmevereinbarung und dieser Bedingungen),
- **Punkt I.11. der Besonderen Bedingungen für Debitkarten** (Änderungen des Kartenvertrags, der Vereinbarungen zu den Funktionen der Debitkarte oder der Besonderen Bedingungen) und
- **Punkt IV.1. bzw. IV.2. der Bedingungen Online Sparen bzw. Online Sparen fix** (Änderungen der Bedingungen, Entgelte und Leistungen).

(ii) Des Weiteren gelten für Zustellung über Electronic Banking folgende Ziffern der **Allgemeinen Geschäftsbedingungen**:

- **Z 7 Abs. 2** für Entgeltsaufstellungen,
- **Z 38** für Kontoabschlüsse und Depotaufstellungen,
- **Z 39 Abs. 10** für Informationen zu auftrags des Kunden durchgeführten Überweisungen,
- **Z 40 Abs. 2** für Informationen zu auf dem Konto des Kunden durchgeführten Gutschriften.

#### **b) Regelung für andere Informationen und Erklärungen**

Auch andere als die vorstehend im Punkt a) angeführten Informationen und Erklärungen des Kreditinstituts mit Bezug auf die Geschäftsverbindung mit dem Kunden können vom Kreditinstitut im Electronic Banking zum Abruf bereitgestellt werden.

#### **c) Zugang der Informationen und Erklärungen**

Wird der Kunde über die Zustellung in die Electronic Banking-Mailbox per Post oder – wenn mit dem Kunden vereinbart – an eine vom Kunden bekannt gegebene E-Mail-Adresse gesondert informiert, ist mit Zugang dieser gesonderten Information beim Kunden auch die in der Electronic Banking-Mailbox zugestellte Information oder Erklärung dem Kunden zugegangen.



Erfolgt keine gesonderte Information über die Zustellung in die Electronic Banking-Mailbox, gelten die dort zum Abruf bereitgestellten Informationen und Erklärungen mit tatsächlichem Abruf über das Electronic Banking durch einen Kunden als dem Kontoinhaber zugestellt. Mit Abrufung, bei Kunden, die Unternehmer sind, aber jedenfalls mit Ablauf von sechs Wochen nach Bereitstellung, treten die Wirkungen der Zustellung ein und es beginnen allfällige Reklamationsfristen zu den zugestellten Mitteilungen des Kreditinstituts zu laufen. Dies gilt auch für einen Kontoabschluss, der keinen Zahlungsdienst betrifft. Nicht über Electronic Banking übermittelte Beilagen zu über Electronic Banking abgerufenen Mitteilungen werden je nach der mit dem Kontoinhaber getroffenen Vereinbarung am Schalter des Kreditinstituts hinterlegt oder zugesandt.

#### **d) Abfrageobliegenheit von Unternehmern**

Hat der Kontoinhaber mit dem Kreditinstitut vereinbart, dass Mitteilungen zum Konto über Electronic Banking abgefragt werden, trifft den Kontoinhaber, der Unternehmer ist, die Obliegenheit der regelmäßigen Abrufung der Kontoinformation über das Electronic Banking.

#### **e) Zusätzliche Zusendung oder Hinterlegung**

Ungeachtet der Abrufbarkeit über Electronic Banking können Informationen und Erklärungen des Kreditinstituts oder zugehörige Beilagen im Einzelfall auch zugesandt oder – bei entsprechender Vereinbarung mit dem Kreditinstitut – beim Kreditinstitut schalterlagernd hinterlegt werden.

#### **f) Avisi**

Die im Rahmen des Electronic Banking bereitgestellten Informationen enthalten auch unverbindliche Avisi vorgemerkter Salden bzw. Kontobewegungen (Gutschriften, Belastungen). Diese Avisi können vom Kreditinstitut jederzeit rückgängig gemacht werden.

### **10. Änderungen der Teilnahmevereinbarung und dieser Bedingungen**

Änderungen der Teilnahmevereinbarung oder dieser Bedingungen werden dem Kontoinhaber vom Kreditinstitut spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Inkrafttretens wie in Z 2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehen angeboten. Die Zustimmung des Kontoinhabers zu diesen Änderungen gilt – auch mit Wirkung für alle Personen, denen er zu seinem Konto oder Depot Electronic Banking-Berechtigungen eingeräumt hat – als erteilt, wenn beim Kreditinstitut vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens kein Widerspruch des Kontoinhabers einlangt. Darauf wird das Kreditinstitut den Kontoinhaber im Änderungsangebot hinweisen. Ein Änderungsangebot im Sinne der Z 2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu in der Teilnahmevereinbarung oder den Bedingungen vereinbarten Leistungen des Kreditinstituts und der dafür zu zahlenden Entgelte ist nur in folgenden Fällen zulässig und wirksam:

- Gegenüber Unternehmern: Änderungsangebote im Sinne der Z 43 Abs. 2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, wenn die dort vorgesehenen Voraussetzungen erfüllt sind.
- Gegenüber Verbrauchern: ausschließlich Änderungsangebote zur Anpassung von Entgelten für Zahlungsdienste, wenn die dafür in Z 44 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehenen Voraussetzungen erfüllt sind, und Änderungsangebote zur Änderung von Leistungen des Kreditinstituts (ausgenommen Habenzinsen), wenn die dafür in Z 47 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehenen Voraussetzungen erfüllt sind.

Der Kontoinhaber, der Verbraucher ist, hat das Recht, den Rahmenvertrag für Zahlungsdienste (Girokontovertrag) oder auch nur die Teilnahmevereinbarung bis zum Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen. Auch darauf wird das Kreditinstitut den Kontoinhaber im Änderungsangebot hinweisen.

### **11. Finanzstatus und Depotabfrage**

Der Finanzstatus ist eine Auflistung aller vom Kontoinhaber für die Aufnahme in den Finanzstatus ausgewählten Raiffeisenprodukte. Raiffeisenprodukte im Sinne dieser Bestimmung sind alle Geschäfte, die in der im Finanzstatus aufrufbaren Produktliste verzeichnet sind und die das Kreditinstitut entweder selbst mit dem Kontoinhaber abgeschlossen (wie z.B. Konten und Depots) oder die es ihm mit anderen Unternehmen vermittelt (wie z.B. Bausparen, Leasing und Versicherung) hat. Die Auswahl der Raiffeisenprodukte kann über Electronic Banking erfolgen und auch geändert werden.

Die zu Raiffeisenprodukten abrufbaren Daten werden vom Kreditinstitut je nach Verfügbarkeit aktualisiert und verwaltet. Angegebene Kursinformationen, Statistiken und Tabellen werden unterschiedlich zeitverzögert dargestellt, diese Informationen stellen daher keine Anlageberatung dar und sind auch keine geeignete Grundlage für eine Anlageentscheidung.

Daten, die sich auf vom Kreditinstitut vermittelte Raiffeisenprodukte beziehen, werden von den Vertragspartnern des Kontoinhabers aufgrund der von ihm gesondert erklärten Zustimmung zur Verfügung gestellt und vom Kreditinstitut nicht auf Vollständigkeit, Richtigkeit, Genauigkeit und Aktualität geprüft.

Der Kontoinhaber kann auch nicht in der Produktliste enthaltene Produkte ("**Fremdprodukte**") in den Finanzstatus aufnehmen. Diese Daten zu Fremdprodukten muss der Kontoinhaber selber warten und aktualisieren.

Der Finanzstatus ist ausschließlich ein Informationsservice. Es können darüber keine Transaktionen abgewickelt werden.

Der Abruf des Finanzstatus ist in der Zeit von 05:00 bis 24:00 Uhr möglich.

Über das vom Kreditinstitut zur Verfügung gestellte Electronic Banking sind weiters Depotstandsabfragen zu den von der Teilnahme umfassten Wertpapierdepots möglich. Die dabei bekannt gegebenen Wertpapierkurse sind unterschiedlich zeitverzögerte Vergangenheitswerte. Sie dienen lediglich zur Orientierung, geben jedoch nicht den Kurs wieder, der zum Zeitpunkt der Abfrage an der Börse gebildet wird.

### **12. Wertpapiere**

#### **a) Keine Anlageberatung**

Bei Erteilung von Wertpapieraufträgen über das vom Kreditinstitut zur Verfügung gestellte Electronic Banking oder Telefonbanking erfolgt keine persönliche Beratung.

#### **b) Leistungsumfang**

Der Kunde kann nur Geschäfte mit Wertpapieren durchführen, die über Electronic Banking/Telefonbanking handelbar sind.

Bei Auftragserteilung über Electronic Banking bzw. Telefonbanking wird vom Kreditinstitut ausschließlich geprüft, ob der Kunde über Erfahrungen und Kenntnisse zum gewählten Wertpapier verfügt (Angemessenheitsprüfung). Hat der Kunde nicht die entsprechenden Erfahrungen und Kenntnisse (bzw. erteilt er keine Angaben dazu), wird er lediglich über die fehlende Angemessenheit (bzw. mangelnde Prüfbarkeit der Angemessenheit) in standardisierter Form gewarnt. Der Auftrag kann aber dennoch erteilt werden.

## **c) Informationen und Kurse**

### **i. Informationen**

Aktuelle Informationen über bestimmte Länder, Währungen, Wertpapiere, Handelsplätze, Kurse etc., zur Verfügung gestellt über Electronic Banking oder durch das Telefonbanking, stellen keine individuelle Beratung oder Empfehlung dar; derartige, allgemeine Informationen sollen lediglich selbständige Kundenentscheidungen erleichtern.

### **ii. Kurse**

Alle Kursangaben sind Vergangenheitswerte. Sie dienen lediglich der Orientierung und geben nicht den Kurs wieder, zu dem ein Auftrag tatsächlich durchgeführt wird. Insbesondere während der Auftragserteilung und bis zu dessen Durchführung kann es zu Kursänderungen kommen.

### **iii. Realtime-Kurse**

Auf Grundlage einer besonderen Vereinbarung ermöglicht das Kreditinstitut dem Kunden für nicht-unternehmerische Zwecke den Zugriff auf von dritten Kurslieferanten zur Verfügung gestellten Realtime-Kurse der bei Abschluss der Vereinbarung im Preis-/Leistungsverzeichnis aufgelisteten Handelsplätze. Die Verpflichtung des Kreditinstituts besteht ausschließlich in der Verschaffung des Zugriffs auf die vom Drittlieferanten zur Verfügung gestellten Kurse. Das Kreditinstitut ist nicht für die Aktualität und Richtigkeit dieser Kurse verantwortlich.

Das für die Verschaffung des Zugriffs auf die Kurse an das Kreditinstitut zu zahlende monatliche Entgelt ist im der Vereinbarung zugrundeliegenden Preis-/Leistungsverzeichnis enthalten. Es ist im Nachhinein zur Zahlung fällig. Der Kunde ist berechtigt, die Vereinbarung über den Zugriff auf die Realtime-Kurse jederzeit mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Die Kündigung lässt den Entgeltsanspruch des Kreditinstituts für den Monat, in dem die Kündigung erklärt wird, unberührt.

## **d) Auftrag und Abrechnung**

### **i. Auftragserteilung**

Für die Auftragserteilung sind die in Electronic Banking abrufbaren „Orderrichtlinien“ zu beachten.

Bei Auftragserteilung sind die ISIN, die Stückzahl bzw. das Nominale, der gewünschte Handelsplatz und eventuelle Limits oder Limitzusätze, die zeitliche Gültigkeit und das Depot und Verrechnungskonto anzugeben.

### **ii. Limits und Limitzusätze**

Der Kunde hat zwischen den Limitarten „Betrag“ und „Bestens“ auszuwählen.

Das Erreichen von Limits an der Börse lässt nicht auf die tatsächliche Durchführung des erteilten Auftrags schließen. Zu beachten sind weiters vorgegebene Mindestauftragsgrößen sowie die für die jeweilige Börse geltenden Handelsbräuche. Bei Wertpapierfonds sowie Raiffeisen-Anleihen können ausschließlich Bestens-Aufträge erteilt werden, ausgenommen börsennotierte Wertpapierfonds und börsennotierte Raiffeisen-Anleihen.

### **iii. Zeitliche Gültigkeit**

Die gewünschte zeitliche Gültigkeit eines Auftrags ist vom Kunden anzugeben. Mit Ablauf des angegebenen Datums endet der Auftrag, auch wenn er noch nicht durchgeführt wurde. Es wird darauf hingewiesen, dass Abrechnungen zu Wertpapieraufträgen, die noch innerhalb der zeitlichen Gültigkeit des Auftrags ausgeführt worden sind, nach Ablauf der Auftragsdauer zugehen können. Das Nicht-Zugehen einer Auftragsabrechnung innerhalb der zeitlichen Gültigkeit eines Auftrags stellt daher kein Indiz dar, dass der gegenständliche Auftrag nicht durchgeführt worden wäre. Gewissheit, ob ein Auftrag durchgeführt worden ist oder nicht, kann durch direkte Rückfrage beim Kreditinstitut erlangt werden.

### **iv. Auftragsannahme**

Eine Auftragsannahme ist nur unter der Voraussetzung möglich, dass Konto- und Depotdeckung gegeben sind und das gewählte Wertpapier aktuell zur Verfügung steht.

Ob der Auftrag angenommen wurde, wird im „Orderbuch“ angezeigt – dies gilt sinngemäß für das Telefonbanking. Bei Ablehnung erfolgt eine entsprechende Fehlermeldung. Ein Storno- bzw. Änderungsauftrag wird vorbehaltlich eines bereits durchgeführten Auftrags an die Börse weitergeleitet; aufgrund eines Storno- bzw. Änderungsauftrages kann nicht auf eine tatsächliche Stornierung bzw. Änderung geschlossen werden, da die Rückmeldung der Börse an das Kreditinstitut mit vom Kreditinstitut nicht beeinflussbarer zeitlicher Verzögerung erfolgt.

Sollte ein bereits stornierter bzw. geänderter Auftrag nochmals erteilt werden und sowohl der stornierte bzw. geänderte als auch der neue Auftrag durchgeführt werden, hat der Kontoinhaber für die entsprechende Depot-/Kontodeckung zu sorgen.

### **v. Weiterleitung eines Auftrags**

Die Weiterleitung eines vom Kreditinstitut angenommenen Auftrags erfolgt je nach Handelsplatz voll- oder teilautomatisiert. Bei teilautomatischer Weiterleitung wird der Auftrag direkt oder mittels Partnerbanken an den jeweiligen Handelsplatz weitergeleitet. Diese Weiterleitung hat einen zeitlichen Aufwand zur Folge und erhöht das Kursrisiko. Je nach Annahmzeitpunkt wird der Auftrag am selben österreichischen Bankarbeitstag oder am folgenden österreichischen Bankarbeitstag weitergeleitet.

### **vi. Auftragsausführung**

Bei Ausführung eines Auftrags wird eine entsprechende Statusanzeige im „Orderbuch“ erstellt. Wie bei der Abrechnung stellt das Nicht-anzeigen einer Ausführung kein Indiz dar, dass der gegenständliche Auftrag nicht durchgeführt worden wäre. Kursangaben in der Ausführungsanzeige erfolgen ohne Gewähr. Der tatsächliche Kurs eines Auftrags ist der Abrechnung zu entnehmen. Dies gilt sinngemäß für das Telefonbanking.



### 13. Einbindung von Geschäftsbeziehungen mit anderen Banken

Das Kreditinstitut ermöglicht dem Kunden über ein dafür eingerichtetes Modul des Electronic Banking den Zugriff auf Informationen zu Geschäftsbeziehungen (Zahlungskonten, Kredite, Veranlagungen, Wertpapierdepots) des Kunden mit anderen Banken („Drittinstitute“), soweit diese Informationen über das Internetbanking des Drittinstituts in dem vom Kunden genutzten Umfang zugänglich sind. Über dieses Modul hat der Kunde dafür die von ihm mit dem Drittinstitut zu dessen Internetbanking vereinbarten Identifikationsmerkmale einzugeben. Das Kreditinstitut übermittelt diese Identifikationsmerkmale an das Drittinstitut, ruft die auf diesem Weg über dessen Internetbanking zugänglichen Informationen beim Drittinstitut einmalig oder laufend ab, stellt sie dem Kunden über Electronic Banking zu Verfügung und speichert sie für spätere weitere Abfragen des Kunden.

Auch für die Übermittlung von Aufträgen an das Drittinstitut kann das Modul auf diesem Weg verwendet werden.

Von den technischen Gegebenheiten beim Internetbanking des Drittinstituts hängt es ab, ob

- und in welchem Umfang die Einbindung von Geschäftsbeziehungen mit Drittinstituten tatsächlich möglich ist,
- die solcher Art abgefragten Informationen fehlerfrei und vollständig sind und vom Kreditinstitut gespeichert werden können,
- es zur Verzögerung oder zum gänzlichen Unterbleiben der über Electronic Banking übermittelten Aufträge kommt.

All dies liegt somit nicht in der Verantwortung des Kreditinstitut.

In der Verantwortung des Kunden liegt es, bei der Einbindung der Geschäftsbeziehungen mit Drittinstituten über Electronic Banking auf die Einhaltung der von ihm mit dem Drittinstitut getroffenen Vereinbarungen zu achten.

Der Kunde hat die Möglichkeit, diese Dienstleistung im Electronic Banking jederzeit zu deaktivieren.

### 14. Bezahlen über Electronic Banking im Internet

Über das vom Kreditinstitut zur Verfügung gestellte Electronic Banking ist die Bezahlung von im Internet über entsprechend gekennzeichnete Internetseiten bezogenen Waren und Dienstleistungen möglich („eps-Zahlung“). Dabei baut der Kunde gleichzeitig anlässlich des Vertragsabschlusses mit dem Verkäufer über dessen Internetseite eine Verbindung zum Bankrechenzentrum auf und überweist den Zahlungsbetrag unmittelbar auf das Konto des Verkäufers. Derartige Aufträge führen unmittelbar zu einer Zahlungsbestätigung und sind daher nicht wider-rufbar. Auch bei derartigen Überweisungen können Einwendungen aus dem vom Kunden mit dem Verkäufer eingegangenen Vertragsverhältnis gegenüber dem Kreditinstitut nicht geltend gemacht werden. Die Daten des Verkäufers werden automatisch in den Überweisungsauftrag übernommen. Der Name des auftraggebenden Kunden sowie des Kontoinhabers samt Bankverbindung werden dem Verkäufer für die Verkaufsabwicklung bekannt gegeben.

### 15. Kundenkontakt Center (KKC)

Die telefonische Kundenservicierung durch das Kundenkontakt Center ermöglicht – nach Autorisierung – unter anderem die telefonische Durchführung von Terminvereinbarungen mit Mitarbeitern des Kreditinstituts, die Erteilung von Zahlungsaufträgen und Wertpapieraufträgen an das Kreditinstitut, die Beauskunftung von Konto- und Produktinformationen nach Maßgabe der vorliegenden Teilnahmebedingungen, die Bestellung, Aktivierung und Änderung von Bankprodukten nach Vorgabe des Kunden sowie technische und fachliche Hilfestellungen. Die telefonische Kundenservicierung wird entweder von Mitarbeitern des Kreditinstitutes selbst erbracht oder kann von Mitarbeitern eines beauftragten Dienstleisters übernommen werden.

Bei Inanspruchnahme des Kundenkontakt Centers hat der Kunde seinen Namen und allfällige sonstige Identifikationsmerkmale bekannt zu geben und sich durch Eingabe der verlangten Stellen der PIN über die Telefontastatur, über die Signatur-App oder durch Verwendung eines anderen vereinbarten Identifikationsverfahrens zu identifizieren. Telefonate mit dem Kundenkontakt Center können bspw. aufgrund rechtlicher Erfordernisse, aus Sicherheitsgründen oder im Rahmen der Einwilligung aufgezeichnet und als Beweismittel verwendet werden. Einen entsprechenden Hinweis erhält der Kunde jeweils vor den davon betroffenen Gesprächen. Nähere Informationen zur Telefonaufzeichnung finden sich bspw. auf der Homepage des Kreditinstitutes unter der Rubrik Datenschutz.

### 16. Software-Lizenz für ELBA business

Für die Kommunikation im Rahmen von ELBA business stellt das Kreditinstitut ein Programm („Programm“) zur Verarbeitung von Zahlungsaufträgen und Informationen, die über Datenkommunikationsleitung an Banken, die den vom Programm gebotenen Multibank-Status unterstützen, übertragen werden, zur Verfügung. Mit dem Kauf des Programms wird ein nicht übertragbares und nicht ausschließliches Nutzungsrecht am Programm und der zugehörigen Dokumentation erworben.

Die vereinbarten Funktionsteile des Programms werden auf CD-ROM oder einem anderen elektronischen Medium zur Verfügung gestellt. Es dürfen nur die mit dem Kreditinstitut vereinbarten Programmfunktionen genutzt werden. Unter der Voraussetzung, dass dadurch die vereinbarten Funktionsteile und insbesondere die Multibankfähigkeit nicht beeinträchtigt werden, ist das Kreditinstitut jederzeit berechtigt, neue Softwareversionen zum Programm anzuliefern.

Die für die Inanspruchnahme der Electronic Banking-Dienstleistungen einer anderen Bank unter Verwendung des Programms notwendige Vereinbarung ist mit der betreffenden Bank gesondert abzuschließen. Die an das Kreditinstitut zu zahlenden Entgelte decken nicht die Entgeltsansprüche anderer Banken, mit denen unter Verwendung des vom Kreditinstitut zur Verfügung gestellten Programms Datenfernübertragung betrieben wird, und nicht die Kosten der erforderlichen Datenübertragungsleitungen.

Das Kreditinstitut verpflichtet sich, während der hiermit zugesagten Gewährleistungsfrist von 24 Monaten ab Abschluss der Lizenzvereinbarung auftretende reproduzierbare Softwarefehler, die eine ordnungsgemäße Erteilung von Zahlungsaufträgen bzw. Abfrage von Kontoinformationen verhindern, so schnell wie möglich, entweder selbst oder durch geeignete Beauftragte, kostenlos zu beheben. Dies unter der Voraussetzung, dass der Software-Fehler dem Kreditinstitut innerhalb der Gewährleistungsfrist schriftlich angezeigt wird.

Der Anspruch auf Gewährleistung entfällt jedenfalls, wenn das Programm ohne ausdrückliche Zustimmung des Kreditinstituts geändert wurde oder der Fehler auf mangelnde technische Mindestausstattung zurückzuführen ist. Das Programm darf Dritten, welche zur Verwendung nicht berechtigt sind, nicht zugänglich gemacht werden. Die Vervielfältigung (ausgenommen die Herstellung einer Sicherungskopie zur Förderung der Betriebssicherheit) und die Weitergabe des Programms sind nicht zulässig.