

1.4. Bestimmungen für Auskünfte und Leistungen per Telefon und Online-Chat.

Definitionen der verwendeten Begriffe:

Authentifizierung - Verfahren, das es der Bank ermöglicht, die Identität des Kunden (bzw. eines Bevollmächtigten des Kunden) zu überprüfen.

Authentifizierungsmittel- für die Fernauthentifizierung des Kunden genutzte Mittel, die nur dem Kunden bekannt sind (Kennwort), werden allein vom Kunden genutzt oder gehören allein diesem (Mobiltelefon, TAN-Liste, Digipass-Gerät, PrivatSecure).

Telefonkennwort- ein vom Kunden gewählter und den Kunden identifizierender Code, bestehend aus arabischen Ziffern und/oder Buchstaben des lateinischen Alphabets, der der Bank mitgeteilt wird.

Identifikationscode- ein durch das elektronische Digipass-Gerät, PrivatSecure erstellter Code.

Online-Chat – das auf der WEB-Seite der Bank bereitgestellte System, das es dem Kunden ermöglicht, live Angaben zu übermitteln, sowie Auskünfte, Beratungen und andere Leistungen zu erhalten.

SMS-Bank - das von der Bank entwickelte System, in dem die Bank dem Kunden Dienstleistungen unter der Nutzung mobiler Kommunikationsmittel bzw. SMS-Benachrichtigungen erbringt.

Transaktion- Gutschrift und/oder Abbuchung der Geldmittel vom/auf das Kundenkonto.

Transaktionslimit- Betrag in beliebiger Währung, gerundet auf eine ganze Zahl, über dessen Gutschrift oder Abbuchung der Kunde sofort nach der Transaktion informiert werden möchte.

Handynummer – Rufnummer eines Handys, die der Kunde für die Benutzung der Leistungen von SMS-Bank bekannt gegeben hat.

Kurzmitteilung (SMS – Short Message Service) - Art und Weise des Versands der Information an die Handynummer.

1.4.1. Die Bestimmungen für Auskünfte und Leistungen per Telefon und Online-Chat gelten nur für Kunden, die mit der Bank die Nutzung der SMS-Bank und/oder eines Telefonkennwortes schriftlich vereinbart haben oder bereits die Eröffnung eines Kontos, das Passwort oder SMS-Bank Dienstleistungen schriftlich beantragt haben sowie für die Kunden, deren Konten an das elektronische Benutzer-Authentifizierungssystem Digipass, PrivatSecure angeschlossen sind (siehe Abschnitt 2.2. Bedingungen für die Nutzung des Online-Bankings).

1.4.2. Die Regeln finden Anwendung, wenn entweder die Bank dem Kunden die Informationen und/oder Leistungen mittels Telefon Online-Chat übermittelt bzw. zur Verfügung stellt oder aber die Bank vom Kunden Informationen per Telefon oder Online-Chat erhält.

1.4.3. Die Bank und der Kunde haben vereinbart, dass das Passwort oder der Identifikationscode zusammen mit den anderen Daten, die die Bank von Kunden erfragt (Vorname, Familienname, Personalausweisnummer, Personalangaben, Titel, Registriernummer, Kontonummer usw.), zum Zweck der Identifikation des Kunden bei Telefongesprächen sowie bei Nutzung des Online-Chat gültig sind.

1.4.4. Die Bank ist berechtigt, mit Hilfe technischer Hilfsmittel, Telefongespräche und die Dialoge im Online-Chat mit dem Kunden aufzuzeichnen. Die Bank und der Kunde haben vereinbart, dass derartige Aufzeichnungen der Bank ausreichende Beweiskraft für das Stattfinden des Telefonats bzw. der Kommunikation zwischen Bank und Kunden besitzen und dass diese Aufzeichnungen vor Gericht als Beweismittel verwendet werden können.

1.4.5. Die Bestellung und Sicherung eines Telefonkennwortes

1.4.5.1. Der Kunde kann ein Telefonkennwort beantragen, indem er einen Antrag auf Kontoeröffnung oder die Ausstellung eines Telefonkennwortes unterschrieben bei der Bank

einreicht. Das Telefonkennwort kann auch über Online-Banking durch unterzeichneten Antrag angefordert werden.

1.4.5.2. Der Kunde kann das Telefonkennwort jederzeit ändern.

1.4.5.3. Der Kunde verpflichtet sich, das Telefonkennwort geheim zu halten und nicht an Dritte weiterzugeben oder Dritten zugänglich zu machen.

1.4.5.4. Sollte das Telefonkennwort in den Besitz von Dritten gelangen oder der Kunde den Verdacht haben, dass das Kennwort in den Besitz von Dritten gelangt ist, so muss der Kunde unverzüglich die Bank darüber unterrichten und ein neues Telefonkennwort beantragen. In diesem Fall ist der Kunde für die unverzügliche Benachrichtigung der Bank und die Beantragung eines neuen Telefonkennworts verantwortlich. Der Kunde haftet insbesondere für alle Folgen und Schäden, die bei ihm selbst oder bei der Bank bis zur Änderung des Telefonkennwortes entstehen. Bis zur Änderung des Telefonkennwortes ist dieses für die Bank weiterhin gültig, d.h. bis zur Änderung des Telefonkennwortes wird dieses weiterhin von der Bank zur Identifikation des Kunden verwendet.

1.4.6. Die Nutzung des Telefonkennwortes oder Identifikationscodes

1.4.6.1. Nachdem die Bank den Kunden per Telefon oder im Online-Chat durch seine Identifikationsdaten und durch das Telefonkennwort oder den Identifikationscode als solchen identifiziert hat, ist die Bank berechtigt:

1.4.6.1.1. dem Kunden den aktuellen Kontostand mitzuteilen und diesen über erfolgte Transaktionen auf seinen Konten zu informieren;

1.4.6.1.2. den Kunden über Zahlungseingänge und Zahlungsausgänge auf seinen Bankkonto zu informieren sowie dem Kunden Auskunft über kundenbezogene Daten zu erteilen;

1.4.6.1.3. das Online-Banking-System zu sperren;

1.4.6.1.4. die Sperre des Online Banking aufzuheben und die gesamten Systeme wieder neu zu autorisieren, sollten diese aus Sicherheitsgründen automatisch in Übereinstimmung mit Abschnitt 2.2. der Geschäftsbedingungen (Bedingungen für die Nutzung des Online-Bankings) gesperrt worden sein;

1.4.6.1.5. Zahlungskarten in Übereinstimmung mit Abschnitt 4 der Geschäftsbedingungen (Allgemeine Bedingungen der Bedienung und Nutzung der Zahlungskarten) zu aktivieren oder zu sperren;

1.4.6.1.6. die mit den Zahlungskarten des Kunden verbundenen Limits zu ändern 1.4.1.1.1. (siehe Abschnitt 4 der Geschäftsbedingungen - Allgemeine Bedingungen der Bedienung und Nutzung der Zahlungskarten); dem Kunden die Gültigkeitsdauer seiner Geldkarten mitzuteilen;

1.4.6.1.7. Devisengeschäfte abzuschließen (siehe Abschnitt 5 der Geschäftsbedingungen – Allgemeine Geschäftsbedingungen für Devisengeschäfte).

1.4.6.2. Sollte der Kunde das Telefonkennwort oder den Identifikationscode nicht nennen können, kann die Bank, den Kunden anhand anderer Daten identifizieren, um das Online- Banking und die Zahlungskarten des Kunden zu sperren.

1.4.6.3. Kann die Bank den Kunden nicht eindeutig identifizieren, so hat die Bank das Recht:

1.4.6.3.1. dem Kunden allgemeine Informationen über Angebote und Leistungen der Bank sowie über Produkte und Dienstleistungen von Dritten zu übermitteln;

1.4.6.3.2. Vorschläge, Einwände, entgegenzunehmen. Reklamationen und Beschwerden des Kunden

1.4.7. SMS-Banking

1.4.7.1. Im Rahmen des bankeigenen SMS-Banking übermittelt die Bank an die Handynummer des Kunden, die im Antrag an die Bank für SMS-Banking angegebenen wurde, Informationen über Transaktionen auf dem Konto des Kunden.

1.4.7.2. Die Leistungen der SMS-Bank werden durch Übermittlung von Kurzmitteilungen erbracht.

1.4.7.3. Für die Zuordnung des Kontos, auf dem die Transaktion durchgeführt wurde, enthält jede Kurzmitteilung die vollständige Kontonummer oder Teile hiervon oder die vollständige oder auszugsweise Nummer der daran angeschlossenen Geldkarte. Die Bank übermittelt die Kurzmitteilungen in der Landessprache, die im Eröffnungsantrag für Leistungen der SMS-Bank angegeben wurde. Der Text der Kurzmitteilung besteht aus Buchstaben des lateinischen Alphabets und Ziffern des arabischen Alphabets ohne Dehnungszeichen, ohne Weichheitszeichen und andere länderspezifische Sonderzeichen, gegebenenfalls wird die Transliteration angewandt.

1.4.7.4. Der Kunde ist berechtigt ein Limit für die Transaktionen festzulegen.

1.4.8. Pflichten des Kunden und mit der SMS-Bank verbundene Risiken

1.4.8.1. Der Kunde hat alle notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, um den Zugriff und den Missbrauch seitens Dritter in Verbindung mit seinem Mobiltelefon und/oder seiner SIM-Karte hinsichtlich der SMS-Bank zu verhindern. Der Kunde hat alles zu unternehmen, damit sein Mobiltelefon, seine SIM-Karte und die Kurzmitteilungen nicht von Dritten unbefugt verwendet werden können.

1.4.8.2. Der Kunde ist verpflichtet die Bank unverzüglich über den Zugriff von Dritten auf das zu der Handynummer gehörende Mobiltelefon, den Verlust oder den Diebstahl dieses Mobiltelefons oder der SIM-Karte zu informieren. Nach Eingang dieser Mitteilung wird die Leistung der SMS-Bank aus Sicherheitsgründen eingestellt.

1.4.8.3. Die Bank ist nicht verantwortlich für die Registrierung des Kunden beim Mobilfunkanbieter und für das diesbezüglich zugrundeliegende Vertrags- oder Nutzungsverhältnis.

1.4.8.4. Die Bank haftet nicht für Schäden des Kunden oder Dritter, die im Zusammenhang mit der Versendung einer Kurzmitteilung an die vereinbarte Handynummer entstehen, vorausgesetzt die Bank hat ihre Leistungen vereinbarungsgemäß erbracht.

1.4.8.5. Die Bank haftet insbesondere nicht für Verluste oder Schäden in den nachgenannten Fällen:

1.4.8.5.1. Schäden infolge Handlungen Dritter, einschließlich des Mobilfunkanbieters;

1.4.8.5.2. Wenn der Inhalt der Kurzmitteilung, die dem Kunden im Rahmen der zugrundeliegenden SMS-Bank-Bestimmungen übermittelt wurde, Dritten bekannt wurde;

1.4.8.5.3. Schäden, die infolge von Beschädigungen des Übertragungsmediums oder Verbindungsstörungen entstehen;

1.4.8.5.4. Schäden, weil der Kunde die Kurzmitteilung nicht erhalten hat, weil die zugrunde gelegte Handynummer nicht erreichbar oder deaktiviert war.

1.4.8.5.5. Die Bank übernimmt keine Haftung für die Qualität der Leistungen des Mobilfunkanbieters und haftet nicht Schäden, die infolge von Verbindungsstörungen oder anderer von der Bank nicht zu vertretenden Störungen entstanden sind, deren Sicherheit und Qualität vom Mobilfunkanbieter gewährleistet werden müssen. Die Bank übernimmt auch keine Verantwortung und haftet nicht für Schäden, die beim Kunden aufgrund von Verbindungsausfällen oder -störungen oder anderer von der Bank nicht zu vertretender Störungen oder Hindernisse entstanden sind.

1.4.8.5.6. Entdeckt der Kunde in der übermittelten Kurzmitteilung Widersprüche in den Angaben seiner persönlichen Daten, in den Belegen oder der Buchhaltung, so hat er die Bank unverzüglich schriftlich hierüber zu informieren.

1.4.9. Erbringung von Leistungen der SMS-Bank

1.4.9.1. Die Bank erbringt die Dienstleistungen des SMS-Banking an dem auf den Tag des Zugangs des vollständigen und korrekten Antrags folgenden Bankwerktag. Das gleiche gilt bei Änderungen für die Fortsetzung und die Einstellung der vereinbarten Dienstleistung.

1.4.9.2. Die Leistungen des SMS-Banking stehen den Kunden rund um die Uhr, 24 Stunden pro Tag (mit Ausnahme von notwendigen Unterbrechungen für Service- oder Wartungsarbeiten), zur Verfügung, vorausgesetzt das Mobilfunkgerät des Kunden gewährleistet den Empfang und den

Versand von Kurznachrichten..

1.4.9.3. Der Kunde kann jederzeit die Angaben im Eröffnungsantrag (die Rufnummer, Transaktionslimits u.a.) oder die an die SMS-Bank angeschlossenen Konten ändern, indem der Kunde das entsprechende Bankformular an die Bank übermittelt.

1.4.9.4. Die Bank kann ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden, die Erbringung der Leistungen des SMS-Banking ablehnen oder einstellen, insbesondere in den nachgenannten Fällen:

1.4.9.4.1. Wenn der Kunde im Eröffnungsantrag zum SMS-Banking die Kontonummer für den Erhalt der Leistungen der SMS-Bank nicht korrekt angegeben hat;

1.4.9.4.2. Wenn der Kunde eine falsche oder nicht existierende Handynummer für den Empfang der Kurznachrichten angegeben hat;

1.4.9.4.3. Wenn der Kunde die Leistungen der SMS-Bank über einen Zeitraum von mehr als 6 (sechs) Monaten nicht mehr in Anspruch genommen hat;

1.4.9.4.4. Wenn das Konto, das für die Dienstleistungen der SMS-Bank angemeldet ist, geschlossen wurde.

1.4.9.5. Die Bank ist jederzeit berechtigt ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden die Erbringung der Dienstleistungen der SMS-Bank einzustellen, wenn der Kunde die vereinbarten Gebühren gemäß den aktuellen Tarifen der Bank nicht bezahlt.

1.4.9.6. Die Bank ist jederzeit berechtigt, die Erbringung der Leistungen der SMS-Bank für notwendige Service- oder Wartungsarbeiten zu unterbrechen.

1.4.10. Gebühren für die Dienstleistungen des SMS-Bank

1.4.10.1.1. Für die vereinbarten Leistungen der SMS-Bank hat der Kunde die jeweils aktuellen Gebühren der Bank zu bezahlen.

1.4.10.1.2. Die Bank ist jederzeit und ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden berechtigt, die Gebühren für die Leistungen der SMS-Bank von dem Konto des Kunden abzubuchen, für das die SMS-Bank genutzt wird. Sollte dieses Konto keine ausreichende Deckung aufweisen, so ist die Bank berechtigt, diese Gebühren von jedem beliebigen anderen Konto des Kunden bei der Bank, das über eine ausreichende Deckung verfügt, abzubuchen.