

# INFORMATIONEN DER AUSTRIAN ANADI BANK AG ZU ZAHLUNGSDIENSTLEISTUNGEN FÜR VERBRAUCHER

(Fassung September 2024)

Mit diesem Dokument stellt die Austrian Anadi Bank AG (im Folgenden „Anadi Bank“) Kunden, die Verbraucher im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 Konsumentenschutzgesetz sind, Informationen über von der Anadi Bank gebotene Zahlungsdienste zur Verfügung. Bei Zahlungsdiensten handelt es sich um verschiedene Bankdienstleistungen, die unten näher beschrieben werden. Diese Informationen der Anadi Bank zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher (im Folgenden „Informationen zu Zahlungsdienstleistungen“) können die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen nicht ersetzen.

## A. Über die Anadi Bank

### 1. Bankdaten

Firmenname: Austrian Anadi Bank AG  
Adresse: Inglistschstraße 5A, 9020 Klagenfurt am Wörthersee  
Firmenbuchnummer: FN 245157a  
Tel.: +43 (0) 50202 0  
Fax: +43 (0) 50202 3000  
E-Mail: austrian@anadibank.com  
Internet: anadibank.com  
SWIFT/BIC: HAABAT2K Bankleitzahl: 52000  
UID-Nummer: ATU57858928  
Gerichtsstand: Klagenfurt am Wörthersee  
Firmenbuchgericht: Landesgericht Klagenfurt  
Aufsichtsbehörde: Österreichische Finanzmarktaufsicht (FMA)  
Kammern/Berufsverband: Wirtschaftskammer Österreich, Bundessparte Bank und Versicherung, Wiedner Hauptstraße 63, 1040 Wien

### 2. Konzession

Der Anadi Bank wurde von der Österreichische Finanzmarktaufsicht (FMA), Otto- Wagner-Platz 5, 1090 Wien, eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen erteilt, welche die Anadi Bank auch zur Erbringung von Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden berechtigt.

## B. Girokontovertrag und Kosten

### 1. Allgemeine Informationen

Vor Eröffnung eines Girokontos erhält der Kunde die gegenständlichen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen, die Entgeltinformation und den Girokontovertrag sowie folgende Bedingungen in der jeweils gültigen Fassung, deren Geltung der Kunde bei Interesse an den jeweiligen Zahlungsdienstleistungen der Anadi Bank mit dieser zu vereinbaren hat:

- Allgemeine Geschäftsbedingungen der Austrian Anadi Bank AG,
- Kundenrichtlinien für das Debitkarten-Service und für die Kontaktlos Funktion,
- Allgemeine Bedingungen für das Internetbanking der Austrian Anadi Bank AG.

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Girokontovertrags die kostenlose Vorlage dieser Informationen zu Zahlungsdienstleistungen und der oben angeführten (zusammengefasst kurz „Bedingungen“) in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger verlangen.

### 2. Änderungen des Girokontovertrages und der Bedingungen

Änderungen des Girokontovertrages oder der zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen abgeschlossenen Rahmenverträge („Rahmenverträge“) werden dem Kunden vom Kreditinstitut spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Inkrafttretens angeboten. Dabei werden die vom Änderungsangebot betroffenen Bestimmungen und die vorgeschlagenen Änderungen in einer Gegenüberstellung dieser Bestimmungen dargestellt. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn beim Kreditinstitut vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens kein Widerspruch des Kunden einlangt. Darauf wird das Kreditinstitut den Kunden im Änderungsangebot hinweisen. Das Änderungsangebot ist einem Kunden, der Verbraucher ist, mitzuteilen.

Die Mitteilung an den Kunden über die angebotenen Änderungen kann in jeder Form erfolgen, die mit ihm als Kommunikationsform vereinbart wurde. Ist der Kunde zur Nutzung des Internetbanking der Anadi Bank berechtigt, ist eine solche Form auch die Übermittlung des Änderungsangebots samt Gegenüberstellung in das dem Kunden von der Anadi Bank im Rahmen des Internetbanking eingerichteten Schließ- bzw. Nachrichtenfach (nachfolgend zusammen „Schließfach“). Gleichzeitig wird der Kunde über das Vorhandensein des Änderungsangebots in seinem Internetbanking Schließfach auf die mit ihm vereinbarte Weise (E-Mail oder sonst vereinbarte Form) verständigt. Ab Zustellung an das Schließfach können das Änderungsangebot und die Gegenüberstellung durch das Kreditinstitut nicht mehr abgeändert werden. Bei Zustellungen über das Schließfach kann der Kunde das Änderungsangebot und die Gegenüberstellung sowohl elektronisch speichern, herunterladen und auch ausdrucken. Das Änderungsangebot gilt in jenem Zeitpunkt als dem Kunden zugegangen, in dem er die Verständigung über das Vorhandensein des Änderungsangebots in seinem Schließfach erhält.

Im Falle einer beabsichtigten Änderung der Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen hat der Kunde das Recht, seine Rahmenverträge für Zahlungsdienste (insbesondere den Girokontovertrag) vor dem Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen. Darauf wird das Kreditinstitut in der Mitteilung über die angebotene Änderung hinweisen.

### 3. Laufzeit und Kündigung

Rahmenverträge, werden auf unbestimmte Zeit geschlossen. Der Kunde kann solche Rahmenverträge jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat kostenlos kündigen. Das Recht zur kostenlosen und fristlosen Kündigung eines Rahmenvertrags anlässlich einer vom Kreditinstitut vorgeschlagenen Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bleibt unberührt. Sämtliche ausgegebenen Debitkarten sind vom Kunden an die Anadi Bank zu retournieren.

Die Anadi Bank muss bei einer ordentlichen Kündigung eine Kündigungsfrist von zwei Monaten beachten. Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ist sowohl dem Kunden als auch der Anadi Bank eine sofortige Kündigung der gesamten Geschäftsverbindung oder einzelner Teile davon möglich.

#### **4. Entgelte und Kosten**

Aus dem Gebührenkatalog (auf der Internetseite der Anadi Bank ersichtlich) sowie dem Konditionenblatt, welches dem Kunden zusammen mit diesen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen übermittelt wird, sind die Entgelte ersichtlich, die die Anadi Bank für die in den Rahmenverträgen vereinbarten Leistungen in Rechnung stellt. Dies gilt auch für Entgelte für die Mitteilung über die Ablehnung eines Zahlungsauftrages, für die Beachtung eines Widerrufs nach Eintritt der Unwiderruflichkeit und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines fehlgeleiteten Überweisungsbetrages wegen eines vom Kunden fehlerhaft angegebenen Kundenidentifikators.

Die Anadi Bank kann die mit dem Kunden in Rahmenverträgen vereinbarten Entgelte nur mit Zustimmung des Kunden ändern. Ein solches Änderungsangebot ist nur dann zulässig und wirksam, wenn die in Z 44 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Austrian Anadi Bank AG (nachfolgend „AGB“) vorgesehenen Voraussetzungen erfüllt sind.

#### **5. Fremdwährungstransaktionen**

Ist es im Rahmen einer von der Anadi Bank zu erbringenden Zahlungsdienstleistung (außer bei Debitkartentransaktionen) erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die Anadi Bank anhand des zum Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktkonformen Devisenkurses, den die Anadi Bank ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt. Diese Kurse stehen spätestens am nächsten Geschäftstag auf der Internetseite der Anadi Bank zum Abruf bereit und sind unmittelbar anwendbar. Die weiteren Entgelte für Devisentransaktionen der Austrian Anadi Bank sind dem aktuellen Gebührenkatalog zu entnehmen.

#### **6. Zinsen**

Die für Guthaben und Debitsalden des für das Girokonto vereinbarten Zinsen sind dem Konditionenblatt in der jeweils gültigen Fassung zu entnehmen. Soweit es sich um variable Zinsen handelt, erfolgt die Zinsanpassung anhand der im Girokontovertrag oder in einer allfälligen Zusatzvereinbarung vereinbarten Zinsanpassungsklausel. Der jeweils geltende fiktive Jahreszinssatz für Kontoüberziehungen/ Überschreitungen ist dem Konditionenblatt zu entnehmen.

### **C. Kommunikation mit der Anadi Bank**

#### **1. Sprache**

Beim Abschluss von Verträgen und im Verkehr mit ihren Kunden im Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen bedient sich die Anadi Bank der deutschen Sprache.

#### **2. Kommunikationsmöglichkeiten**

Allgemein steht dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Banköffnungszeiten auch die telefonische, schriftliche oder elektronische Kontaktaufnahme (Kontaktdaten siehe Punkt A/1. Bankdaten) zur Kommunikation mit der Anadi Bank offen.

#### **3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen**

(1) Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der Anadi Bank und ihren Kunden werden – soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde – schriftlich abgewickelt.

(2) Für die Autorisierung von Zahlungsaufträgen sowie für Anzeigen und Informationen im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen wird die für die jeweilige Zahlungsdienstleistung vereinbarte Form der Kommunikation verwendet. Dafür kommen neben der schriftlichen Kommunikation sofern der Kunde über die hierzu erforderliche technische Ausstattung wie Computer mit Internetzugang verfügt – insbesondere in Betracht:

- Internetbanking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikations- bzw. Authentifizierungsmerkmale und des vereinbarten Zeichnungsverfahrens
- Telefax und Telefon unter Nennung des für diesen Zweck vereinbarten Lösungswortes
- sonstige elektronische Datenübermittlung, Datenträger, Schließ- bzw. Nachrichtenfach im Internetbanking unter Beachtung der dazu vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen

### **D. Dienstleistungen der Anadi Bank im Zahlungsverkehr**

#### **1. Angebotene Dienstleistungen allgemein**

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet die Anadi Bank folgende Dienstleistungen an:

##### **a) Ein- und Auszahlungsgeschäft**

Dienste, mit denen Bargeldeinzahlungen auf ein Zahlungskonto oder Bargeldbehebungen von einem Zahlungskonto ermöglicht werden sowie alle für die Führung eines Zahlungskontos erforderlichen Vorgänge (Ein- und Auszahlungsgeschäft).

##### **b) Ausführung von Zahlungsvorgängen**

Die Ausführung von Zahlungsvorgängen einschließlich des Transfers von Geldbeträgen auf ein Zahlungskonto beim Kreditinstitut des Nutzers oder bei einem anderen Kreditinstitut:

Überweisungsgeschäft

Ausführung von Überweisungen einschließlich Daueraufträgen.

Lastschriftgeschäft

Ausführung von Lastschriften – einmalig oder wiederkehrend.

Debitkartengeschäft

Ausführung von Zahlungsvorgängen mittels einer Debitkarte oder eines ähnlichen Instruments.

#### **2. Beschreibung der wesentlichen Merkmale der oben angeführten Zahlungsdienste**

##### **a) Führung von Zahlungskonten („Girokonten“) einschließlich der Abwicklung von Ein- und Auszahlungen zu diesen Konten.**

Zahlungskonten sind Konten, die dem Zahlungsverkehr und nicht der Anlage dienen. Bei Eröffnung eines Zahlungskontos hat der künftige Kontoinhaber seine Identität nachzuweisen. Zahlungskonten werden unter dem Namen des Kontoinhabers und einer Nummer geführt. Diejenigen Personen, die über ein Zahlungskonto verfügungsberechtigt bzw. zeichnungsberechtigt sein sollen, haben bei der Anadi Bank ihre Unterschrift zu hinterlegen. Die Anadi Bank wird

schriftliche Dispositionen im Rahmen der Kontoverbindung mit dem Kunden aufgrund der hinterlegten Unterschriften zulassen.

Zur Verfügung über das Zahlungskonto ist lediglich der Kontoinhaber berechtigt. Zu seiner Vertretung sind nur jene Personen befugt, deren Vertretungsberechtigung sich aus dem Gesetz ergibt oder denen ausdrücklich und schriftlich eine Vollmacht zur Verfügung über dieses Zahlungskonto erteilt wurde; sie haben ihre Identität und Vertretungsberechtigung nachzuweisen.

Der Kontoinhaber kann anderen Personen ausdrücklich und schriftlich eine Zeichnungsberechtigung erteilen. Der Zeichnungsberechtigte ist ausschließlich zur Vornahme und zum Widerruf von Dispositionen über die Kontoforderung befugt.

Ein Girokonto ermöglicht die Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr. Es ist Drehscheibe für die meisten Geldangelegenheiten. Das Girokonto dient dem Zahlungsverkehr und nicht der Anlage. Auf ihm werden täglich fällige Gelder verrechnet. Auf dem Girokonto werden alle Eingänge zugunsten und alle Ausgänge zulasten des/der Kontoinhabers/Kontoinhaber gebucht. Aufgrund dieser kontinuierlichen Aufzeichnung und Saldierung der Kontobewegungen werden die Gelder auf einem Girokonto auch Einlagen in laufender Rechnung genannt.

## **b) Abwicklung des Zahlungsverkehrs insbesondere in Form von Überweisungen (auch in Form von Daueraufträgen)**

Eine Überweisung ist die bargeldlose Übertragung eines bestimmten Betrags von einem Konto auf ein anderes Konto beim gleichen oder bei einem anderen Kreditinstitut. Der Auftrag für die Überweisung kann in den mit dem Kreditinstitut vereinbarten Formen erfolgen. Der Auftraggeber muss den Auftrag autorisieren (Unterschriftsleistung entsprechend den Zeichnungsberechtigungen, Eingabe von Identifikations- bzw. Authentifizierungsmerkmalen) und für Kontodeckung sorgen. Diese Überweisungen können normal oder dringend beauftragt werden, wobei ein Eilauftrag eine beschleunigte und taggleiche Durchführung auf einer Expressschiene bis zum Konto des Begünstigten garantiert.

Die Überweisung kann es in unterschiedlichen Ausprägungen geben (SEPA-Zahlungsanweisung und Auslandsüberweisung).

Die SEPA-Zahlungsanweisung (Single Euro Payments Area = Einheitlicher Europäischer Zahlungsverkehrsraum) ist das einheitliche europäische Zahlungsverkehrsprodukt für Inlands- sowie grenzüberschreitende Euro-Überweisungen im gesamten SEPA-Raum.

Bei Überweisungsaufträgen zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb Österreichs oder anderer Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (nachfolgend „EWR“) geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen International Bank Account Number (IBAN) zu bezeichnen.

Bei Nicht-Euro-Überweisungsaufträgen zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb des EWR bzw. bei Überweisungsaufträgen zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister außerhalb des EWR geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen Namen zu bezeichnen sowie

- mit der Kontonummer des Empfängers und entweder Name, Bankleitzahl oder BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers oder
- mit der IBAN des Empfängers und dem BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers.

Die Angaben zu IBAN und BIC bzw. Kontonummer und Name/ Bankleitzahl/ BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers, die vom Kunden im Rahmen der vorstehenden Absätze zu machen sind, stellen den Kundenidentifikator des Empfängers dar, anhand dessen der Überweisungsauftrag ausgeführt wird. Macht der Kunde über IBAN und BIC hinausgehende Angaben zum Empfänger, wie insbesondere der Name des Empfängers, so sind diese nicht Teil des Kundenidentifikators und bleiben bei Ausführung der Überweisung unbeachtet. Der im Überweisungsauftrag angegebene Verwendungszweck ist für das Kreditinstitut in jedem Fall unbeachtlich. Die Übernahme eines Überweisungsauftrages durch das Kreditinstitut begründet noch keinerlei Rechte eines Dritten gegenüber dem Kreditinstitut.

Ein Dauerauftrag ist ein einmaliger schriftlicher oder elektronischer Auftrag des Kontoinhabers oder Zeichnungsberechtigten an seine Bank, Zahlungen gleicher Betragshöhe in regelmäßigen Zeitabständen an denselben Empfänger zu leisten. Ein Dauerauftrag kann bis auf Widerruf gültig sein oder vom Kunden zeitlich befristet werden.

## **c) Lastschriftverfahren**

Lastschriftaufträge dienen dem Einzug von Geldforderungen durch den Zahlungsempfänger über ein Konto des Zahlungspflichtigen. Eine Lastschrift liegt vor, wenn der Zahler gegenüber dem Empfänger ein Lastschriftmandat erteilt, das heißt der Zahlungspflichtige erteilt dem Zahlungsempfänger die Ermächtigung, Beträge von seinem Konto einzuziehen und wird von diesem zeitgerecht vor Durchführung informiert. Die Bank des Zahlungspflichtigen erhält keinen Auftrag vom Zahlungspflichtigen, sondern führt nur die Lastschrift durch, sobald sie vom Zahlungsempfänger über dessen Bank angeliefert wird. Die Zustimmung zur Belastung des Kontos mit Lastschriften kann vom Kunden gegenüber der Anadi Bank jederzeit schriftlich widerrufen werden. Die Zustimmung für Lastschriften eines ermächtigten Dritten kann vom Kunden auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides begrenzt werden.

## **E. Besondere Zahlungsinstrumente**

### **1. Beschreibung der Zahlungsinstrumente und Sorgfaltspflichten des Kunden**

#### **Debitkarten**

##### **a) Beschreibung des Zahlungsinstruments**

Die Debitkarte ermöglicht dem Kunden, je nach dem mit ihm individuell vereinbarten Limit und unter Voraussetzung einer entsprechenden Kontodeckung:

- Bargeldbehebungen an in- und ausländischen Bankomaten
- Bezahlen an in- und ausländischen POS-Kassen
- Bezahlen im Fernabsatz unter Teilnahme am Mastercard® Identity Check™-Verfahren
- Kontaktloses Bezahlen und Bargeldbehebungen an gekennzeichneten Akzeptanzstellen im In- und Ausland
- Foyertzutritt zu Banken
- Generierung von cardTANs zur Autorisierung von Zahlungsvorgängen im Internetbanking

Die konkreten Funktionen der Debitkarte sind mit der Anadi Bank zu vereinbaren. Zahlungsvorgänge mittels Debitkarte werden dem Konto einzeln ohne Zahlungsziel angelastet.

##### **b) Sorgfaltspflichten des Kunden**

Der Kunde ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, die Debitkarte sorgfältig zu verwahren. Eine Weitergabe der Debitkarte an dritte Personen ist nicht zulässig. Der persönliche Code ist geheim zu halten. Er darf nicht auf der Debitkarte notiert werden. Der persönliche Code darf niemandem, auch nicht Angehörigen, Mitarbeitern der Anadi Bank, anderen Kontoinhabern oder anderen Karteninhabern bekannt gegeben werden. Bei der Verwendung des persönlichen Codes ist darauf zu achten, dass dieser nicht von Dritten ausgespäht wird.

## Internetbanking

### a) Beschreibung des Zahlungsinstruments

Im Rahmen des Internetbanking können jederzeit via Internet Abfragen getätigt (z.B. Kontostand, Kontoauszüge), Aufträge erteilt (z.B. Zahlungsaufträge) und rechtsverbindliche Willenserklärungen (z.B. Produkteröffnung) und sonstige Erklärungen (z.B. Bekanntgabe der geänderten Adressdaten) abgegeben werden.

#### Voraussetzung für die Nutzung von Internetbanking:

Die Verwendung des Internetbanking (außer über Kontoinformations- und Zahlungsauslösedienstleister) ist nur in Verbindung mit Betriebssystemen und Browsern möglich, die durch den jeweiligen Hersteller mit Sicherheitspatches versorgt werden und die für einen einwandfreien und sicheren Betrieb benötigten Technologien unterstützen.

### b) Sorgfaltspflichten des Kunden

Der Kunde hat seine Berechtigungs- bzw. Authentifizierungsmerkmale geheim zu halten und darf diese nicht an unbefugte Dritte weitergeben. Er darf sie weder auf dem Gerät, von dem aus er in sein Internetbanking einsteigt, noch in seinem mobilen Endgerät, in welches Authentifizierungsmerkmale zugestellt werden, notieren bzw. speichern (Geheimhaltungspflicht). Die Geheimhaltungspflicht wird nicht verletzt, wenn der Kunde seine Berechtigungs- bzw. Authentifizierungsmerkmale zur Erteilung eines Zahlungsauftrages oder zum Abruf von Informationen über ein Zahlungskonto an den von ihm ausgewählten Zahlungsauslösedienst beziehungsweise Kontoinformationsdienst übermittelt.

Ist dem Kunden bekannt, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis über ein oder mehrere seiner Berechtigungs- bzw. Authentifizierungsmerkmale erhalten hat, oder besteht ein derartiger Verdacht, so ist jeder Kunde verpflichtet, unverzüglich diese Merkmale, soweit technisch möglich, zu ändern bzw. eine Sperre des Zugangs zum Internetbanking zu veranlassen.

Bei Verlust oder Diebstahl, der Berechtigungs- bzw. Authentifizierungsmerkmale des Kunden sowie dann, wenn der Kunde von einer missbräuchlichen Verwendung oder einer sonstigen nicht autorisierten Nutzung des Internetbanking Kenntnis erlangt hat, hat der Kunde unverzüglich die Sperre des Zugangs zum Internetbanking zu veranlassen.

Der Kunde ist verpflichtet, bei einer Authentifizierung mittels TAN den Authentifizierungsbedarf mit den im Internetbanking eingegebenen Aufträgen zu prüfen. Die Freigabe eines Auftrags darf nur bei Übereinstimmung erteilt werden. Des Weiteren gelten die Empfehlungen zur Sicherheit im Internetbanking, welche dem Kunden ausgehändigt werden, mit folgenden Kerninhalten:

#### Systemsicherheit

- Nutzung vertrauenswürdiger Computer
- Verwendung sicherheitsoptimierter Betriebssysteme und Browser
- Einsatz von Virenschutz und Firewall

#### Sicheres Verhalten

- Vertraulichkeit von Berechtigungs- bzw. Authentifizierungsmerkmalen
- Internetbanking-Adresse der Bank (URL) nur manuell eingeben
- Internetbanking-Seite prüfen
- Die Berechtigungs- bzw. Authentifizierungsmerkmale gehören nicht am Computer abgelegt bzw. gespeichert
- Mögliche Gefahren beachten
- Vorsicht bei angeblichen Bank-E-Mails
- Bankeninformationen beachten und Vorfälle der Bank-Hotline melden
- Kontoauszüge regelmäßig prüfen

## 2. Sperre von Zahlungsinstrumenten

### a) Sperre durch die Anadi Bank

Die Anadi Bank ist berechtigt, Zahlungsinstrumente, die sie an den Kunden ausgegeben hat, zu sperren, wenn

- objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstruments dies rechtfertigen,
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstruments besteht oder
- der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen im Zusammenhang mit einer mit dem Zahlungsinstrument verbundenen Kreditlinie (Überschreitung oder Kontoüberziehung) nicht nachgekommen ist, und
  - entweder die Erfüllung dieser Zahlungsverpflichtungen aufgrund einer Verschlechterung oder Gefährdung der Vermögensverhältnisse des Kunden oder eines Mitverpflichteten gefährdet ist,
  - oder beim Karteninhaber die Zahlungsunfähigkeit eingetreten ist oder diese unmittelbar droht.

Die Anadi Bank wird den Kunden – soweit eine Bekanntgabe der Sperre oder der Gründe für die Sperre nicht eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung verletzen bzw. österreichischen oder unionsrechtlichen Rechtsnormen oder objektiven Sicherheitsabwägungen zuwiderlaufen würde – über eine solche Sperre und deren Gründe in einer der mit dem Kunden vereinbarten Kommunikationsform möglichst vor, spätestens aber unverzüglich nach der Sperre informieren.

### b) Sperre durch den Kunden

Den Verlust, den Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstruments hat der Kunde unverzüglich, sobald er davon Kenntnis erlangt, bei der Anadi Bank anzuzeigen.

#### Innerhalb der Banköffnungszeiten:

Der Konto- bzw. Karteninhaber kann seine Debitkarte und Online Zahlungsinstrumente während der Öffnungszeiten schriftlich oder telefonisch bei der Anadi Bank (Kontakt siehe Punkt A/1. Bankdaten) sperren lassen. Die Sperre der Debitkarte kann vom Karteninhaber auch im Internetbanking der Anadi Bank beauftragt werden.

Kann der Kunde nicht zusätzlich die Nummer der zu sperrenden Debitkarte bzw. die zu sperrende Verfügernummer angeben, so werden alle zu seinem Konto ausgegebenen Debitkarten bzw. alle zu seinem Konto vorgemerkten Verfügernummer gesperrt.

Eine innerhalb der Öffnungszeiten bei der Anadi Bank oder – zu welchem Zeitpunkt immer – beim PSA-Sperrnotruf beauftragte Sperre von Debitkarten wird unmittelbar mit Einlangen des Sperrauftrages wirksam.

Kleinbetragszahlungen ohne Eingabe des persönlichen Codes sind auch nach Sperre noch bis zu einem maximalen Betrag von EUR 75,00 möglich.

Die Sperre für Zugänge zu Konten im Rahmen des Internetbanking ist nach Einlangen der Meldung sofort wirksam, ist aber bei Missbrauchsverdacht auf Verlangen der Anadi Bank schriftlich zu bestätigen.

#### Außerhalb der Banköffnungszeiten:

Für Sperren von Debitkarten sind die nachfolgend angeführten Nummern (Sperrhotline) zu verwenden.

Für Sperren von Debitkarten muss der Kunde die Bankleitzahl oder BIC der Anadi Bank (HAABAT2K), die Kontonummer oder IBAN, zu der das Zahlungsinstrument ausgegeben wurde, und auch eine eventuelle Folgenummer (wenn nur eine bestimmte Debitkarte gesperrt werden soll) angeben. Der PIN ist niemals bekannt zu geben. Bei der Sperrhotline einlangende Sperraufträge werden unmittelbar nach Einlangen des Sperrauftrages wirksam. Die Sperraufträge sind endgültig und bewirken bis auf Weiteres die Sperre aller zum Konto ausgegebenen Debitkarten.

Wurden alle Debitkarten gesperrt, so kann nur der Kontoinhaber die Sperre einzelner Debitkarten aufheben lassen. Eine neue Debitkarte wird nur aufgrund eines schriftlichen Auftrags des Kontoinhabers erstellt.

Bei Abhandenkommen der Debitkarten (z. B. Verlust oder Diebstahl) muss der Kunde darüber hinaus eine Anzeige bei der dafür zuständigen Behörde unter Angabe der Kartendaten, des Ortes und des (ungefähren) Zeitpunktes, an dem der Verlust/Diebstahl stattgefunden hat, erstatten und diese auf Verlangen der Anadi Bank im Original oder in Kopie übergeben.

#### Sperrhotline zur Sperre von Debitkarten:

Sperr-Notruf im Inland 0800 204 88 00 gebührenfrei Sperr-Notruf im Ausland +43 1 204 88 00 gebührenpflichtig

#### Sperren des Internetbanking:

Eine Sperre des Internetbankings kann der Kunde selbst im Internetbanking (Menüpunkt „Sicherheit“ – „Sperren“), telefonisch über das Customer Care Center vornehmen. Die genauen Öffnungszeiten und Telefonnummer des Customer Care Center der Anadi Bank werden dem Kunden auf der Internetseite der Anadi Bank zur Verfügung gestellt.

Besteht der Verdacht einer missbräuchlichen bzw. betrügerischen Nutzung ist die Anadi Bank berechtigt, den Zugang zum Internetbanking zu sperren.

Die Anadi Bank wird den Kunden unverzüglich nach der Sperre informieren soweit eine Bekanntgabe der Sperre bzw. deren Gründe nicht eine gerichtliche oder verwaltungsbehördlichen Anordnung verletzen bzw. gegen österreichische oder gemeinschaftsrechtliche Rechtsnormen zuwiderlaufen würde.

Die Anadi Bank wird eine Sperre aufheben, sobald die Gründe für die Sperre nicht mehr vorliegen. Die Anadi Bank wird den Kunden über die Aufhebung der Sperre unverzüglich informieren.

## **F. Erteilung und Durchführung von Zahlungsaufträgen**

### **1. Erteilung, Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen**

Ein Zahlungsauftrag gilt für die Anadi Bank nur dann als autorisiert, wenn der Kunde dem jeweiligen Zahlungsvorgang in der mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Form und unter Verwendung eines dafür mit ihm vereinbarten Zahlungsinstruments zugestimmt hat. Gerichtliche oder behördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen.

Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden bis der Zahlungsauftrag des Kunden bei der Anadi Bank eingegangen ist oder im Falle der Vereinbarung eines Ausführungstages in der Zukunft bis zum Ende des Geschäftstags der vor dem vereinbarten Durchführungstag liegt.

Der Kunde kann von der Anadi Bank die Erstattung des seinem Konto aufgrund eines von ihm erteilten Lastschriftmandates angelasteten Betrags binnen acht Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung seines Kontos verlangen. Das Kreditinstitut 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.

War die zulasten des Kontos des Kunden ausgeführte Lastschrift vom Kunden nicht autorisiert, kann der Kunde, der Verbraucher ist, die Erstattung des belasteten Betrages binnen dreizehn Monaten ab der Belastung verlangen. Die Frist wird nur ausgelöst, wenn die Anadi Bank dem Kunden die Information nach Z 39. Absatz (9) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Verfügung gestellt hat.

Die Anadi Bank kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrages nur ablehnen, wenn

- dieser nicht alle im Girokontovertrag und in den Bedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere, wenn die erforderlichen Angaben fehlen oder die notwendige Kontodeckung fehlt), oder
- die Ausführung gegen gesetzliche Regelungen oder gegen eine richterliche oder behördliche Anordnung verstoßen würde oder
- ein begründeter Verdacht besteht, dass die Ausführung eine strafbare Handlung darstellen würde.

Im Fall der Ablehnung der Ausführung eines Zahlungsauftrages wird die Anadi Bank den Kunden in der mit dem Kunden vereinbarten Form so rasch wie möglich, jedenfalls aber innerhalb der in Z 39a. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Fristen, über die Ablehnung informieren.

### **2. Durchführung von Zahlungsaufträgen**

Die Anadi Bank stellt sicher, dass nach dem Eingangszeitpunkt der Betrag, der Gegenstand eines Zahlungsvorganges ist, spätestens am Ende des folgenden Geschäftstags beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers einlangt. Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge werden die oben angeführten Fristen jeweils um einen weiteren Geschäftstag verlängert. Diese Fristen gelten nur für folgende Zahlungen:

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

Für nicht vorstehend genannte Zahlungsvorgänge innerhalb des EWR beträgt die Ausführungsfrist höchstens vier Geschäftstage.

### **3. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen**

Ein Zahlungsauftrag gilt als bei der Anadi Bank eingegangen, wenn er alle vereinbarten Voraussetzungen, insbesondere ausreichende Deckung, erfüllt und bei der Anadi Bank an einem Geschäftstag bis zu dem aus der nachstehenden Aufstellung ersichtlichen Zeitpunkt einlangt. Langt ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder an einem Geschäftstag nach der nachstehend genannten Uhrzeit ein, so gilt er erst am nächsten Geschäftstag als eingegangen.

| Weg der Auftragserteilung   | Spätester Eingangszeitpunkt  |
|---|------------------------------|
| Beleghafte Auftragserteilung:<br>SEPA Überweisung, Europäischer Wirtschaftsraum                                     | Banköffnungszeiten           |
| Elektronische Auftragserteilung:<br>SEPA Überweisung, Europäischer Wirtschaftsraum                                  | Montag bis Freitag 15:45 Uhr |
| Beleghafte Auftragserteilung:<br>Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr Konvertierung in fremde Währung erforderlich    | Banköffnungszeiten           |
| Beleghafte Auftragserteilung:<br>Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr keine Konvertierung erforderlich                | Banköffnungszeiten           |
| Elektronische Auftragserteilung:<br>Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr Konvertierung in fremde Währung erforderlich | Montag bis Freitag 13:30 Uhr |
| Elektronische Auftragserteilung:<br>Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr keine Konvertierung erforderlich             | Montag bis Freitag 15:00 Uhr |

Geschäftstage der Anadi Bank im Zahlungsverkehr sind Montag bis Freitag, ausgenommen (Landes-)Feiertage, Karfreitag und der 24. Dezember.

#### 4. Haftung der Anadi Bank für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen

Die Anadi Bank haftet für Zahlungsaufträge innerhalb des EWR gegenüber Verbrauchern gemäß § 80 Zahlungsdienstegesetz wie folgt,

(i) beim direkt vom Zahler ausgelösten Zahlungsauftrag haftet die Anadi Bank:

- a) als Zahlungsdienstleister des Zahlers dem Zahler gegenüber für die ordnungsgemäße Ausführung des Zahlungsvorgangs bis zum Eingang des Betrags des Zahlungsvorgangs beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers,
- b) als Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers dem Zahlungsempfänger gegenüber für die ordnungsgemäße Ausführung ab Eingang des Betrags des Zahlungsvorgangs;

(ii) beim vom Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelösten Zahlungsauftrag haftet die Anadi Bank

- a) als Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers gegenüber dem Zahlungsempfänger für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrages an den Zahlungsdienstleister des Zahlers sowie die ordnungsgemäße Bearbeitung des Zahlungsvorgangs
- b) als Zahlungsdienstleister des Zahlers haftet die Anadi Bank gegenüber dem Zahler für den fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgang, sofern der Zahlungsauftrag vom Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers dem Kreditinstitut ordnungsgemäß übermittelt wurde, es sei denn, das Kreditinstitut weist nach, dass der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers den Betrag des Zahlungsvorgangs erhalten hat, auch wenn die Zahlung lediglich mit einer geringfügigen Verzögerung ausgeführt wurde.

Die Anadi Bank haftet über die Unterabsätze (i) und (ii) hinaus für alle von ihr zu verantwortenden Entgelte und Zinsen, die dem Verbraucher infolge der nicht erfolgten, fehlerhaften oder verspäteten Ausführung des Zahlungsvorgangs in Rechnung gestellt werden.

#### 5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Die Anadi Bank wird dem Kunden unmittelbar nach Durchführung einer Zahlungstransaktion auf dem mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Kommunikationsweg nachfolgende Informationen bereithalten:

- eine Referenz, welche die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorgangs ermöglicht, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger;
- den gegenständlichen Betrag in der Währung, in der das Zahlungskonto des Kunden belastet wird, oder in der Währung, die im Zahlungsauftrag verwendet wird;
- gegebenenfalls der dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegte Wechselkurs und die für den Zahlungsvorgang zu entrichtenden Entgelte; sowie
- das Wertstellungsdatum der Belastung oder das Datum des Eingangs des Zahlungsauftrages.

Des Weiteren wird die Anadi Bank eine Aufstellung der im Vormonat für die Abwicklung von Zahlungstransaktionen anfallenden Entgelte und die vom Kunden zu entrichtenden Zinsen dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung stellen.

Diese Informationen werden dem Kunden, sowohl als Auftraggeber als auch als Zahlungsempfänger, zur Verfügung gestellt.

#### G. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen

##### 1. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

###### a) Berichtigung der Kontobelastung

Die Anadi Bank wird dem Kunden den Betrag eines nicht autorisierten Zahlungsvorgangs unverzüglich auf jeden Fall aber spätestens bis zum Ende des folgenden Geschäftstags erstatten, nachdem es von dem Zahlungsvorgang Kenntnis erlangt hat oder dieser ihr angezeigt wurde.

Die Erstattung erfolgt dadurch, dass das belastete Konto wieder auf den Stand gebracht wird, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte, wobei der Betrag auf dem Zahlungskonto des Zahlers spätestens zum Tag der Kontobelastung wertzustellen ist. Hat die Anadi Bank der Finanzmarktaufsicht berechnete Gründe für den Verdacht, dass ein betrügerisches Verhalten des Kunden vorliegt, schriftlich mitgeteilt, hat die Anadi Bank ihre Erstattungsverpflichtung unverzüglich zu prüfen und erst dann zu erfüllen, wenn sich der Betrugsverdacht nicht bestätigt.

Wurde die Überweisung über einen Zahlungsauslösedienstleister ausgelöst, so trifft die Erstattungsverpflichtung die Anadi Bank. Der Kunde hat zur Erwirkung dieser Berichtigung die Anadi Bank unverzüglich zu unterrichten, sobald er einen von ihm nicht autorisierten Zahlungsvorgang festgestellt hat. Das Recht des Kunden auf Berichtigung endet spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung. Unabhängig von diesem Berichtigungsanspruch sind im Einzelfall auch auf anderen Rechtsgrundlagen basierende Ansprüche gegen die Anadi Bank möglich.

###### b) Haftung des Kunden

Beruhend 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 ihn 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 EUR 50,- beschränkt. Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen für den in (i) und (ii) angesprochenen Fall) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die Anadi Bank, das Zahlungsinstrument zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstruments veranlasst werden.

#### **H. Beschwerden**

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

Sollte der Kunde dennoch Grund für eine Beschwerde haben, wird die Anadi Bank dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Zu diesem Zweck können sich Kunden an das Customer Center der Anadi Bank (Tel. +43 (0)50202 0 bzw. E-Mail [austrian@anadibank.com](mailto:austrian@anadibank.com)) wenden.

Dem Kunden steht es frei, sich mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, zu wenden. Weiters steht auch die Österreichische Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, für Beschwerden zur Verfügung.

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 Anadi Bank ist dem Punkt A/1. Bankdaten zu entnehmen.