

Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher

Fassung 11. November 2012

Die nachfolgend gemachten Angaben dienen dem Zweck, den Kunden, der Verbraucher im Sinne des § 1 Abs 1 Z 2 Konsumentenschutzgesetz ist, über die von der Generali Bank AG angebotenen und vom Zahlungsdienstegesetz erfassten Zahlungsdienstleistungen zu informieren.

Diese Informationen ersetzen nicht die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen und Geschäftsbedingungen.

1. Informationen zur Generali Bank

1.1. Name und Anschrift der Bank:

Generali Bank AG
1010 Wien, Landskronngasse 1-3
Tel.: 0810 500 100
E-Mail: serviceteam@generalibank.at
Internet: <http://www.generalibank.at>

1.2. Hauptgeschäftstätigkeit:

Kreditinstitut gemäß § 1 Abs. 1 Bankwesengesetz
Firmensitz: Wien
Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien
Firmenbuchnummer: 209697d
UID-Nr.: ATU 51888809
DVR-Nr.: 2108441
BIC/SWIFT: BGEN AT WWXXX
Bankleitzahl: 18400

1.3. Zuständige Aufsichtsbehörde:

Finanzmarktaufsicht (FMA), Bereich Bankenaufsicht
Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien
Tel.: +43 1 249 59-0; Fax: +43 1 24 959-5499
Internet: <http://www.fma.gv.at>

Der Generali Bank wurde von der österreichischen Finanzmarktaufsicht (FMA) eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen gemäß § 1 Abs. 1 Bankwesengesetz erteilt, welche die Generali Bank auch zu Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden berechtigt.

1.4. Kammer / Berufsverband:

Wirtschaftskammer Österreich, Bundessparte Bank und Versicherung
Wiedner Hauptstraße 63, 1040 Wien
Internet: <http://www.wko.at>

1.5. Anwendbare gewerbe- und berufsrechtliche Vorschriften:

Anwendbare Rechtsvorschriften sind insbesondere das Bankwesengesetz und das Wertpapieraufsichtsgesetz in der jeweils geltenden Fassung (die Gesetzestexte sind im Internet unter <http://www.ris.bka.gv.at> abrufbar).

2. Informationen zum Vertragsverhältnis mit der Generali Bank

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit die kostenlose Vorlage dieser „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher“ und der mit ihm vereinbarten Geschäftsbedingungen verlangen.

Mangels anderer Vereinbarung wird der Vertrag mit der Generali Bank auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann vom Kunden und der Generali Bank gemäß den Regeln der **Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Generali Bank AG** beendet werden.

Die Entgelte und Zinssätze im Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen sind den **Preisblättern** zu entnehmen.

Ist es erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die Generali Bank anhand des im Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktkonformen Devisenkurses, den die Generali Bank ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt.

Die Generali Bank wird dem Kunden einen Vorschlag über Änderungen der mit dem Kunden vereinbarten Geschäftsbedingungen spätestens 2 Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung mitteilen. Der Kunde hat die Möglichkeit, der vorgeschlagenen Änderung innerhalb der genannten Frist von 2 Monaten ab Zugang dieser vorgeschlagenen Änderungen zu widersprechen. Bei Unterbleiben eines Widerspruchs gelten die vorgeschlagenen Änderungen als vereinbart. Darauf und auf das Recht des Kunden, den Vertrag vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen, wird die Generali Bank den Kunden anlässlich der Änderungsmitteilung hinweisen. Die Änderung von Zinsen anhand einer vereinbarten Zinsanpassungsklausel unterliegt nicht dieser Vorgehensweise.

3. Informationen zur Kommunikation mit der Generali Bank

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

Dem Kunden stehen die unter Ziffer 1.1 genannten Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme mit der Generali Bank offen.

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der Generali Bank und ihren Kunden werden - soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde - schriftlich (insbesondere auch über Kontoauszüge) abgewickelt.

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 dafür erforderliche technische Ausstattung wie Computer und Fernmeldeanschluss verfügt - insbesondere InternetBanking und TelefonBanking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale in Betracht.

4. Informationen zu Dienstleistungen der Generali Bank im Bereich des Zahlungsverkehrs

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

4.1. Führung von Zahlungskonten einschließlich der Abwicklung von Ein- und Auszahlungen zu diesen Konten

Ein Zahlungskonto ermöglicht die Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr. Auf ihm werden täglich fällige Gelder verrechnet. Auf dem Zahlungskonto werden alle Eingänge zu Gunsten und alle Ausgänge zu Lasten des Kontoinhabers gebucht.

4.2. Überweisungsgeschäft (auch in Form von Dauer- und Abschöpfungsaufträgen)

Eine Überweisung ist die bargeldlose Übertragung eines bestimmten Betrages 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.

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.

Ein Abschöpfungsauftrag ist der Auftrag, zu regelmäßigen Zeitpunkten den einen vom Auftraggeber zu bestimmenden Habensaldo übersteigenden Betrag auf ein bestimmtes Empfängerkonto zu überweisen. Der Abschöpfungsauftrag kann bis auf Widerruf gültig sein oder vom Kunden zeitlich befristet werden.

4.3. Lastschriften auf Grundlage von Lastschriftaufträgen

Lastschriften dienen dem Einzug wiederholt anfallender Geldforderungen auch unterschiedlicher Betragshöhe durch den Zahlungsempfänger über ein Konto des Zahlungspflichtigen. Der Zahlungspflichtige erteilt direkt seiner Bank den Auftrag, Abbuchungen im Auftrag des Zahlungsempfängers durchzuführen, sobald diese Abbuchungen vom Zahlungsempfänger zur Durchführung eingereicht werden.

4.4. Einzüge auf Grundlage von Einzugsermächtigungen

Einzugsermächtigungen dienen dem Einzug wiederholt anfallender Geldforderungen auch unterschiedlicher Betragshöhe durch den Zahlungsempfänger über ein Konto des Zahlungspflichtigen. Der Zahlungspflichtige erteilt dem Zahlungsempfänger die Ermächtigung, von seinem Konto abzubuchen. Die Bank des Zahlungspflichtigen erhält keinen Auftrag vom Zahlungspflichtigen, sondern führt nur den Einzug durch, sobald er vom Zahlungsempfänger über dessen Bank angeliefert wird.

Näheres zu den Rechten und Pflichten des Kunden und der Generali Bank in Bezug auf die Führung von Zahlungskonten, das Überweisungsgeschäft, Lastschriftaufträge und Einzugsermächtigungen sind den **Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Generali Bank AG** zu entnehmen.

4.5. Bankomatkarte

Mittels einer Bankomatkarte ist es dem Kunden je nach vertraglicher Vereinbarung möglich, das Maestro-Service zu nutzen. Das Maestro-Service ist ein weltweit verbreitetes Bargeldbezugssystem und bargeldloses Zahlungssystem, welches mittels Verwendung der Bankomatkarte Bargeldbezüge und/oder bargeldlose Zahlungen an gekennzeichneten Akzeptanzstellen ermöglicht. Weiters ermöglicht die Benutzung des Maestro-Service auch das Laden der Elektronischen Geldbörse Quick.

Näheres zu den Rechten und Pflichten des Kunden und der Generali Bank in Bezug auf Bankomatkarten sind den **Kundenrichtlinien für das Maestro-Service und das Quick-Service** zu entnehmen.

4.6. InternetBanking und TelefonBanking

Mittels InternetBanking ist es dem Kunden insbesondere möglich,

- rechtsgeschäftliche Erklärungen durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale abzugeben,
- Überweisungen von Zahlungskonten, bei denen der Kunde Kontoinhaber oder Zeichnungsberechtigter ist, durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale zu beauftragen,
- Kontoabfragen zu tätigen bzw. Kontoauszüge zu erstellen.

Voraussetzung für die Nutzung von InternetBanking ist das Vorhandensein eines Kontos bei der Generali Bank und ein Internetzugang mit einem Browser.

Der Zugriff auf Konten und Depots erfolgt ausschließlich mit persönlichen Zugangsdaten.

TelefonBanking ermöglicht insbesondere die telefonische Erteilung von Aufträgen an die Generali Bank und die telefonische Abfrage von Kontoinformationen.

Näheres zu den Rechten und Pflichten des Kunden und der Generali Bank in Bezug auf InternetBanking und TelefonBanking sind den **Besonderen Bedingungen der Generali Bank AG** zu entnehmen.

5. Informationen zu Sorgfaltspflichten des Kunden im Zusammenhang mit Zahlungsinstrumenten

Der Kunde hat nach Erhaltung und bei der Nutzung eines Zahlungsinstrumentes alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die personalisierten Sicherheitsmerkmale und das Zahlungsinstrument (z.B. Bankomatkarte) vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

Der Kunde ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, das Zahlungsinstrument sorgfältig zu verwahren. Nicht sorgfältig ist insbesondere die Aufbewahrung des Zahlungsinstrumentes in einem abgestellten Fahrzeug. Eine Weitergabe des Zahlungsinstrumentes an dritte Personen ist nicht zulässig.

Die personalisierten Sicherheitsmerkmale sind geheim zu halten. Diese dürfen nicht, insbesondere nicht auf dem Zahlungsinstrument, notiert werden. Die personalisierten Sicherheitsmerkmale dürfen niemandem, insbesondere auch nicht Angehörigen, anderen Kontoinhabern oder anderen Karteninhabern bekannt gegeben werden. Bei der Verwendung der personalisierten Sicherheitsmerkmale ist darauf zu achten, dass diese nicht von Dritten ausgespäht werden.

Näheres zu den Sorgfaltspflichten des Kunden in Bezug auf Bankomatkarten sind den **Kundenrichtlinien für das Maestro-Service und das Quick-Service**, in Bezug auf InternetBanking und TelefonBanking den **Besonderen Bedingungen der Generali Bank AG** zu entnehmen.

6. Informationen zur Sperre von Zahlungsinstrumenten

6.1. Sperre durch die Generali Bank

Die Generali Bank kann ein Zahlungsinstrument sperren, wenn

- objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstrumentes dies rechtfertigen; oder
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstrumentes besteht; oder
- im Fall eines Zahlungsinstrumentes mit einer Kreditlinie ein beträchtlich erhöhtes Risiko besteht, dass der Kunde seiner Zahlungspflicht nicht nachkommen kann.

Die Generali Bank wird den Kunden möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre davon unterrichten. Diese Unterrichtung kann jedoch unterbleiben, wenn sie objektiven Sicherheitserwägungen oder innerstaatlichen oder gemeinschaftsrechtlichen Regelungen zuwiderlaufen oder eine gerichtliche oder behördliche Anordnung verletzen würde.

6.2. Sperre durch den Kunden

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

Näheres zu den Rechten und Pflichten des Kunden und der Generali Bank in Bezug auf die Sperre von Bankomatkarten sind den **Kundenrichtlinien für das Maestro-Service und das Quick-Service**, in Bezug auf die Sperre von InternetBanking und TelefonBanking den **Besonderen Bedingungen der Generali Bank AG** zu entnehmen.

7. Informationen zur Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen

7.1. Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen

Ein Zahlungsauftrag gilt für die Generali 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 Zahlungsinstrumentes zugestimmt hat. Gerichtliche oder behördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen.

Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden,

- bis der Zahlungsauftrag des Kunden bei der Generali Bank eingegangen ist oder
- im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft, vor dem Ende des Geschäftstages, der vor dem vereinbarten Ausführungsdatum liegt.

Lastschriften und Einzugsermächtigungen können vom Kunden bis spätestens zum Ende des Geschäftstages vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden.

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

- dieser nicht alle in den Geschäftsbedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere, wenn die erforderlichen Angaben, wie z.B. die Kundenidentifikatoren, fehlen oder es an der notwendigen Deckung mangelt); oder
- die Ausführung gegen gemeinschaftsrechtliche oder innerstaatliche Regelungen oder gegen eine richterliche oder behördliche Anordnung verstoßen würde; oder
- ein begründeter Verdacht besteht, dass die Ausführung eine strafbare Handlung darstellen würde.

7.2. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

Der Zeitpunkt, zu dem ein Zahlungsauftrag, der alle mit dem Kunden vereinbarten Voraussetzungen (insbesondere die vollständige Angabe der Kundenidentifikatoren und das Vorhandensein ausreichender Deckung am Zahlungskonto) erfüllt, bei der Generali Bank eingeht, heißt Eingangszeitpunkt. Der Eingangszeitpunkt legt den Beginn der Ausführungsfrist fest.

Ein von der Generali Bank angebotener Zahlungsauftrag gilt als bei der Generali Bank noch am selben Tag eingegangen und wird taggleich bearbeitet, wenn der Auftrag bei der Generali Bank an einem Geschäftstag bis zu den unten ersichtlichen Zeitpunkten eingeht. Geht ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder nach den nachstehend genannten Uhrzeiten ein, so gilt dieser als erst am nächsten Geschäftstag eingegangen.

Geschäftstage der Generali Bank sind Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage, 24. Dezember und Karfreitag.

Für sämtliche von der Generali Bank angebotenen Zahlungsaufträge in Euro, die von Montag bis Donnerstag, sofern diese Geschäftstage sind, eingehen, gilt 16:00 Uhr als spätester Eingangszeitpunkt. Für sämtliche von der Generali Bank angebotenen Zahlungsaufträge in Euro, die an Freitagen, sofern diese Geschäftstage sind, eingehen, gilt 15:00 Uhr als spätester Eingangszeitpunkt.

Davon ausgenommen sind Auslandsüberweisungen in Fremdwährung, für welche ausnahmslos 12:00 Uhr als spätester Eingangszeitpunkt gilt.

Im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft gilt dieses Datum als Eingangszeitpunkt. Ist vor der Ausführung eines Auftrags der An- oder Verkauf einer fremden Währung erforderlich (Devisengeschäft), so gilt die Beendigung des Devisengeschäftes als der für die Zwecke der Ausführung des Zahlungsauftrags maßgebliche Eingangszeitpunkt.

7.3. Durchführung von Zahlungsaufträgen, Ausführungsfristen

Bei Zahlungsvorgängen in Euro stellt die Generali Bank sicher, dass der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorganges ist, spätestens einen Geschäftstag nach Eingang des Zahlungsauftrags beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) einlangt.

Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge wird diese Frist um einen weiteren Geschäftstag verlängert.

Für Zahlungsvorgänge innerhalb des EWR, die nicht auf Euro sondern auf eine andere Währung eines EWR-Vertragsstaates lauten, beträgt die Ausführungsfrist maximal 4 Geschäftstage.

Bei Zahlungsaufträgen zugunsten von Empfängerkonten, die bei Instituten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes geführt werden oder bei Zahlungsaufträgen in anderen Währungen als Euro oder einer Währung eines EWR-Vertragsstaates, ist die Generali Bank verpflichtet, für die schnellstmögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrages Sorge zu tragen.

7.4. Haftung der Generali Bank für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung von Zahlungsaufträgen

Die Generali Bank haftet ihren Kunden bei Zahlungsaufträgen in Euro oder der Währung eines EWR-Vertragsstaates zugunsten eines im EWR geführten Empfängerkontos für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang des Betrages beim Zahlungsdienstleister des Empfängers.

Bei Zahlungsaufträgen zugunsten von Empfängerkonten, die bei Instituten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes geführt werden oder bei Zahlungsaufträgen, die nicht in Euro oder der Währung eines EWR-Vertragsstaates durchgeführt werden, ist die Generali Bank verpflichtet, für die schnellstmögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrages Sorge zu tragen und hierfür – sofern vom Kunden nicht vorgegeben – geeignete weitere Zahlungsdienstleister einzuschalten.

Ab dem Eingang des Betrages, der Gegenstand des vom Zahler ausgelösten Zahlungsvorganges ist, haftet der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers diesem gegenüber für die ordnungsgemäße Ausführung des Zahlungsvorganges.

Wird ein Zahlungsauftrag vom Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelöst, haftet dessen Zahlungsdienstleister gegenüber dem Zahlungsempfänger

- für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrages an den Zahlungsdienstleister des Zahlers, und
- für die Bearbeitung des Zahlungsvorganges entsprechend seinen Pflichten betreffend Wertstellung und Verfügbarkeit.

7.5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Die Generali Bank wird dem Kunden unmittelbar nach Durchführung einer Zahlungstransaktion, je nachdem ob der Kunde Zahler oder Zahlungsempfänger ist, nachfolgende Informationen in der mit dem Kunden vereinbarten Form mitteilen:

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger bzw. Zahler,
- den Betrag in der Währung, in der das Zahlungskonto des Kunden belastet wird oder in der Währung, die im Zahlungsauftrag verwendet wird, oder in der Währung, in welcher der Betrag dem Zahlungskonto gutgeschrieben wird,
- gegebenenfalls den Betrag der für den Zahlungsvorgang zu entrichtenden Entgelte und deren Aufschlüsselung oder die vom Zahler bzw. Zahlungsempfänger zu entrichtenden Zinsen,
- gegebenenfalls den dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegten Wechselkurs und den Betrag, der vor bzw. nach dieser Währungsumrechnung Gegenstand des Zahlungsvorganges war bzw. ist und
- das Wertstellungsdatum der Belastung bei Zahlungsausgängen oder das Datum des Eingangs des Zahlungsauftrags oder das Wertstellungsdatum der Gutschrift bei Zahlungseingängen.

8. Informationen zu Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen

8.1. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

Wurde ein Zahlungsauftrag zu Lasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird die Generali Bank unverzüglich das belastete Konto des Kunden wieder auf den Stand bringen, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte, d.h. insbesondere die Belastung des Kontos mit dem Betrag des Zahlungsvorganges mit Wertstellung der Belastung rückgängig machen.

Der Kunde hat zwecks Richtigstellung die Generali 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.

Darüber hinaus gehende Ansprüche des Kunden aus Vertrag oder Gesetz werden dadurch nicht ausgeschlossen.

Beruhend vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstrumentes, so ist der Kunde der Generali Bank zum Ersatz des gesamten ihr daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Eintritt des Schadens

- in betrügerischer Absicht ermöglicht oder
- durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der vereinbarten Geschäftsbedingungen für die Ausgabe und Nutzung des Zahlungsinstrumentes oder der ihn im Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung von Zahlungsinstrumenten treffenden Pflichten herbeigeführt hat.

Hat der Kunde diese Pflichten nur leicht fahrlässig verletzt, so ist die Haftung des Kunden für den Schaden auf den Betrag von 150 Euro beschränkt.

Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen bei betrügerischer Absicht) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die Generali Bank, das Zahlungsinstrument zu sperren, mittels dieses Zahlungsinstrumentes veranlasst werden.

8.2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorganges

Der Kunde hat gegen die Generali Bank einen Anspruch auf Erstattung des vollständigen Betrags eines autorisierten, von einem oder über einen Zahlungsempfänger ausgelösten und bereits ausgeführten Zahlungsvorganges.

Beim **Einzugsermächtigungsverfahren** beträgt die Rückrechnungsfrist 56 Kalendertage. Kunden, von deren Zahlungskonto eingezogen wurde, können innerhalb dieser Frist aufgrund eines Widerspruchs jeden gebuchten Einzug ohne Angabe von Gründen rückrechnen lassen.

Beim **Lastschriftverfahren** besteht keine Rückrechnungsmöglichkeit, wenn das Kreditinstitut nachweisen kann, dass der Kunde die Information über den anstehenden Einzug mindestens 4 Wochen vor dem Fälligkeitstermin vom Kreditinstitut oder vom Zahlungsempfänger in einer vereinbarten Form erhalten hat.

Der Anspruch ist vom Kunden innerhalb von 56 Kalendertagen ab dem Zeitpunkt der Belastung des Kontos mit dem betreffenden Betrag geltend zu machen. Einem berechtigten Verlangen des Kunden auf Rückgängigmachung einer Belastungsbuchung wird innerhalb von 10 Geschäftstagen entsprochen.

9. Informationen zu Beschwerdemöglichkeiten

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

Sollte der Kunde dennoch Grund für eine Beschwerde haben, wird die Generali Bank dieser Beschwerde umgehend nachgehen.

Zu diesem Zweck haben Kunden die Möglichkeit, sich entweder an das Service Team der Generali Bank (Telefon: 0810 500 100, E-Mail: serviceteam@generalibank.at) oder an die Ombudsstelle der Generali Bank (E-Mail: ombudsstelle@generalibank.at) zu wenden.

Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, wenden.

Er kann damit aber auch die Finanzmarktaufsicht (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, befragen.

Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen sind die ordentlichen Gerichte zuständig, die dabei österreichisches Recht anzuwenden haben.

Der allgemeine Gerichtsstand der Generali Bank ist Wien.