

# Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher

## Inhalt

1. Informationen zur Generali Bank.....	1
2. Vertragsverhältnis mit der Bank.....	2
3. Kommunikation mit der Bank.....	2
4. Dienstleistungen der Bank im Bereich des Zahlungsverkehrs.....	2
6. Sperre von Zahlungsinstrumenten.....	3
7. Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen.....	4
8. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen.....	5
9. Beschwerdemöglichkeiten.....	6

Die nachfolgend gemachten Angaben dienen dem Zweck, den Kunden, der Verbraucher im Sinne des § 1 Absatz 1 Ziffer 2 Konsumentenschutzgesetz ist, über die von der Generali Bank AG (im Folgenden Bank) 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, Landskroningasse 1-3  
Tel.: 0810 500 100  
E-Mail: [serviceteam@generallbank.at](mailto:serviceteam@generallbank.at)  
Homepage: [generallbank.at](http://generallbank.at)

### 1.2. Hauptgeschäftstätigkeit

Kreditinstitut gemäß § 1 Absatz 1 Bankwesengesetz  
Firmensitz: Wien  
Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien  
Firmenbuchnummer: 209697d  
UID-Nr.: ATU51888809  
DVR: 2108441  
BIC/SWIFT: BGENATWWXXX  
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  
Homepage: [www.fma.gv.at](http://www.fma.gv.at)

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

### 1.4. Kammer / Berufsverband

Wirtschaftskammer Österreich, Bundessparte Bank und Versicherung  
Wiedner Hauptstraße 63, 1040 Wien  
Homepage: [www.wko.at](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 [www.ris.bka.gv.at](http://www.ris.bka.gv.at) abrufbar).

## 2. Vertragsverhältnis mit der 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 Bank auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann vom Kunden und der 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 Bank anhand des im Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktkonformen Devisenkurses, den die Bank ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt.

Änderungen der mit den Kunden vereinbarten Geschäftsbedingungen und Entgelte erfolgen gemäß der in den Geschäftsbedingungen vereinbarten Art und Weise.

## 3. Kommunikation mit der Bank

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

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

Im Rahmen des von der Bank zur Verfügung gestellten InternetBankings können alle die Geschäftsbeziehung betreffenden Informationen und rechtsgeschäftliche Erklärungen der Bank an ihre Kunden (ausgenommen Angebote der Bank auf Änderung von Leistungen, Entgelten, Rahmenverträgen und Geschäftsbedingungen) elektronisch im persönlichen InternetBanking-Bereich zum Abruf bereitgestellt werden. Die elektronisch im InternetBanking des Kunden abgegebenen Erklärungen und Informationen der Bank können vom Kunden ausgedruckt bzw. auf einem Datenträger (etwa auf einer Festplatte) gespeichert werden.

Die zum Abruf bereitgestellten Informationen und Erklärungen gelten mit tatsächlichem Abruf über das InternetBanking durch einen Verfüger als dem Kontoinhaber zugestellt. Mit dem Abruf, jedenfalls aber mit Ablauf von sechs Wochen nach Bereitstellung, treten die Wirkungen der Zustellung ein und es beginnen allfällige Reklamationsfristen zu den zugestellten Mitteilungen der Bank zu laufen. Elektronisch übermittelte Erklärungen und Informationen werden grundsätzlich nicht auf dem Postweg versandt. Im Einzelfall kann die Bank jedoch auf Kundenwunsch Informationen und Erklärungen oder zugehörige Beilagen gegen Ersatz der Portokosten postalisch zusenden. Diese Regelungen betreffen insbesondere Kontoauszüge sowie Gutschrift- und Belastungsanzeigen.

## 4. Dienstleistungen der Bank im Bereich des Zahlungsverkehrs

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet die Bank folgende Dienstleistungen an:

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

Zahlungskonten sind Konten, die dem Zahlungsverkehr und nicht der Anlage dienen. 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 Betrags von einem Konto auf ein anderes Konto bei der gleichen oder bei einer anderen Bank. Der Auftrag für die Überweisung kann in den mit der Bank 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. SEPA-Lastschriftverfahren

Das SEPA-Lastschriftverfahren dient dem Einzug wiederholt anfallender Geldforderungen auch unterschiedlicher Betragshöhe durch den Zahlungsempfänger über ein Konto des Zahlungspflichtigen. Der Zahlungsempfänger (Creditor) muss vom Zahlungspflichtigen (Debitor) einen Auftrag (Mandat) einholen und dafür eine eindeutige Mandatsreferenz vergeben. Das Mandat ist die schriftliche Autorisierungsvereinbarung zwischen dem Zahlungspflichtigen und dem Zahlungsempfänger. Für die Nutzung dieses Verfahrens benötigt der Zahlungsempfänger eine eigene Registrierungsnummer (Creditor-Identifikationsnummer).

Das Mandat ist vom Zahlungsempfänger oder von einem vom Zahlungsempfänger beauftragten Dritten aufzubewahren. Näheres zu den Rechten und Pflichten des Kunden und der Bank in Bezug auf die Führung von Zahlungskonten, das Überweisungsgeschäft und SEPA-Lastschriften sind den **Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Generali Bank AG** zu entnehmen.

#### 4.5. Bankomatkarte (Maestrokarte / ErtragsCard)

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.

Der Karteninhaber einer ErtragsCard ist berechtigt, an Geldausgabeautomaten im In- und Ausland, die mit einem auf der Bezugskarte angeführten Symbol „Cirrus“ gekennzeichnet sind, mit dieser Bezugskarte und dem persönlichen Code Bargeld bis zu dem vereinbarten Limit zu beziehen.

Näheres zu den Rechten und Pflichten des Kunden und der Bank in Bezug auf Bankomatkarten ist den **Kundenrichtlinien für das Maestro-Service und für Kleinbetragszahlungen ohne Eingabe des persönlichen Codes** 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 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 Bank und die telefonische Abfrage von Kontoinformationen.

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

### 5. Sorgfaltspflichten des Kunden im Zusammenhang mit Zahlungsinstrumenten

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

Der Kunde ist verpflichtet, eine besondere Sorgfalt bei der Aufbewahrung des Zahlungsinstruments walten zu lassen, um missbräuchliche Zugriffe zu vermeiden. Eine Weitergabe des Zahlungsinstruments an dritte Personen ist nicht zulässig.

Die persönlichen Identifikationsmerkmale sind geheim zu halten und dürfen nur an einem sicheren Ort aufbewahrt werden. Sie dürfen niemanden, auch nicht den Angehörigen, anderen Konto- oder Karteninhabern bekannt gegeben werden. Bei der Verwendung von persönlichen Identifikationsmerkmalen ist darauf zu achten, dass diese nicht von Dritten ausgespäht werden.

Näheres zu den Sorgfaltspflichten des Kunden in Bezug auf Bankomatkarten (Maestrokarte und ErtragsCard) sind den **Kundenrichtlinien für das Maestro-Service und für Kleinbetragszahlungen ohne Eingabe des persönlichen Codes**, in Bezug auf InternetBanking und TelefonBanking den **Bedingungen der Generali Bank AG für das Internet- und TelefonBanking** zu entnehmen.

### 6. Sperre von Zahlungsinstrumenten

#### 6.1. Sperre durch die Bank

Die Bank kann ein Zahlungsinstrument sperren, wenn

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

Die 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 sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstruments sowie des InternetBankings hat der Kunde, sobald er davon Kenntnis erlangt, der Bank anzuzeigen.

Der Zugang zum InternetBanking wird automatisch gesperrt, wenn viermal in ununterbrochener Reihenfolge eine falsche PIN oder TAN eingegeben wird. Eine Sperre kann nur über ausdrücklichen, schriftlichen Auftrag („Entsperrern“) bzw. telefonisch mit einer gültigen TAN wieder aufgehoben werden. Die Bank kann ein telefonisches Entsperrern auch bei Nennung einer gültigen TAN aus Sicherheitsgründen ablehnen.

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

## 7. Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen

### 7.1. Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen

Ein Zahlungsauftrag gilt für die 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 Bank eingegangen ist oder
- im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft, vor dem Ende des Geschäftstages, der vor dem vereinbarten Ausführungsdatum liegt.

SEPA-Lastschriften können vom Kunden bis spätestens zum Ende des Geschäftstags vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden.

Die Bank kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrags 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 Bank eingeht, heißt Eingangszeitpunkt. Der Eingangszeitpunkt legt den Beginn der Ausführungsfrist fest.

Ein von der Bank angebotener Zahlungsauftrag gilt als bei der Bank noch am selben Tag eingegangen und wird taggleich bearbeitet, wenn der Auftrag bei der 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 Bank sind Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage, 24. Dezember und Karfreitag.

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

Davon ausgenommen sind Auslandsüberweisungen in Fremdwährung, für welche ausnahmslos 12 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 Devisengeschäfts als der für die Zwecke der Ausführung des Zahlungsauftrags maßgebliche Eingangszeitpunkt.

### 7.3. Durchführung von Zahlungsaufträgen, Ausführungsfristen

Bei Zahlungsvorgängen in Euro stellt die Bank sicher, dass der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorgangs 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-Vertragsstaats lauten, beträgt die Ausführungsfrist maximal vier Geschäftstage.

Bei Zahlungsaufträgen zugunsten von Empfängerkonten, die bei Instituten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums geführt werden oder bei Zahlungsaufträgen in anderen Währungen als Euro oder einer Währung eines EWR-Vertragsstaats, ist die Bank verpflichtet, für die schnellstmögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrags Sorge zu tragen und hierfür – sofern vom Kunden nicht vorgegeben – geeignete weitere Zahlungsdienstleister einzuschalten.

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

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

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

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

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

#### **7.5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen**

Die 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, welche die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorgangs 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 Zahlungsvorgangs 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. 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 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 Zahlungsvorgangs mit Wertstellung der Belastung rückgängig machen.

Der Kunde hat zwecks Richtigstellung die 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 Zahlungsinstruments, so ist der Kunde der 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 Zahlungsinstruments 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 50 Euro beschränkt.

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

### **8.2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs**

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

Beim **SEPA-Lastschriftverfahren** beträgt die Rückrechnungsfrist acht Wochen. Kunden, von deren Zahlungskonto eingezogen wurde, können innerhalb dieser Frist aufgrund eines Widerspruchs jeden gebuchten Einzug ohne Angabe von Gründen rückrechnen lassen.

Der Anspruch ist vom Kunden innerhalb von acht Wochen 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 zehn Geschäftstagen entsprochen.

## 9. Beschwerdemöglichkeiten

Die 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 Bank dieser Beschwerde umgehend nachgehen.

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

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

Der allgemeine Gerichtsstand der Bank ist Wien.