



**BEDINGUNGEN FÜR VOLKSBANK ELECTRONIC-BANKING  
(INTERNETBANKING)  
Fassung April 2019**

**A. Allgemeine Bestimmungen**

**1. Zweck**

Electronic-Banking ermöglicht für entsprechend definierte Konten die Durchführung von Bankgeschäften, insbesondere von Zahlungs- und Wertpapieraufträgen und Konto-/Depotabfragen und dient ferner der Übermittlung von Informationen und Willenserklärungen.

**2. Leistungsumfang**

Im Electronic-Banking hat der Kunde je nach Vereinbarung die Möglichkeit, Abfragen zu tätigen (z.B. Kontostände, Kontoumsätze, etc.), Aufträge zu erteilen (z.B. Zahlungsaufträge, Wertpapierorders, etc.) und rechtsverbindliche Willenserklärungen abzugeben (z.B. Produkteröffnungen, etc.).

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

**3. Abwicklung**

Die Berechtigung zur Disposition über Electronic-Banking kann nur Kontoinhabern oder Zeichnungsberechtigten erteilt werden. Diese Personen werden im Folgenden als „Nutzer“ bezeichnet. Darüber hinaus kann der Kontoinhaber weitere Personen als lediglich ansichtsberechtigt, also ohne Dispositionsmöglichkeit, bestimmen („Ansichtsberechtigte“).

Im Rahmen von Electronic-Banking übermittelt der Nutzer der Bank Aufträge über ein Datenübertragungsnetz. Für Office Banking benutzt er dazu eine von der Bank zur Verfügung gestellte Software, deren Weitergabe oder Vervielfältigung verboten ist.

**4. Einstieg/Zugang und Aufträge (Zugriffsberechtigung)**

Zugang zu einem Konto im Rahmen von Electronic-Banking erhalten nur Kunden, die die Eingabe ihrer persönlichen Identifikationsmerkmale (z.B. Benutzername,

Passwort) mittels der von der Bank zur Verfügung gestellten Verfahren (z.B. Volksbank-ID App) autorisiert haben.

Auf mobilen Endgeräten ist auch ein Zugriff mittels vereinfachter Authentifizierung (Gerätebindung in Kombination mit nutzerspezifischer vierstelliger Quick-ID (persönliche Identifikationsnummer) und/oder biometrischer Authentifizierung) möglich. Dabei kann der Funktionsumfang auf eine reine Ansichtsberechtigung (keine Dispositionsmöglichkeit) eingeschränkt sein.

Für Dispositionen und rechtsverbindliche Willenserklärungen hat sich der Nutzer durch Eingabe seiner persönlichen Identifikationsmerkmale zu legitimieren und zusätzlich gemäß dem gewählten Autorisierungsverfahren (z.B. Volksbank-ID App) als berechtigt auszuweisen. Die Berechtigung zur Ansicht bzw. zur Vornahme von Dispositionen wird von der Bank aufgrund der persönlichen Identifikationsmerkmale und eines Einmal-Passworts überprüft. Erfordert das Electronic-Banking das Zusammenwirken mehrerer Nutzer, muss die Autorisierung jeweils von den gemeinsam berechtigten Nutzern gesondert, jedoch innerhalb eines Zeitraumes von 60 Tagen veranlasst werden. Bei gemeinsamer (kollektiver) Zeichnung ist die Nutzung von Teilbereichen des Electronic-Bankings (z.B. eps Online-Überweisung) nicht möglich.

Die Bank ist berechtigt, das Verfahren der Zugriffsberechtigung und/oder Autorisierungsberechtigung nach vorheriger Mitteilung an den Nutzer oder Ansichtsberechtigten abzuändern.

Die Zustellung persönlicher Identifikationsmerkmale erfolgt entweder durch Übergabe am Schalter oder durch Postversand. Bei Office Banking sind Zugangsdaten für Konten bei anderen Banken bei diesen Banken gesondert zu beantragen.

#### **4.1. Volksbank-ID App**

Die Übermittlung der für den Zugang und die Autorisierung von Aufträgen erforderlichen Transaktionsnummern erfolgt an eine App, die von der Bank zur Verfügung gestellt wird. Jedes Endgerät auf dem die App installiert ist, muss dem Nutzer nach Installation der Anwendung zugeordnet werden (= Herstellung der Gerätebindung). Die Authentifizierung erfolgt mittels Gerätebindung und Quick-ID oder eines biometrischen Verfahrens. Der Nutzer kann die Gerätebindung und seine persönliche Quick-ID direkt im Electronic-Banking ändern.

Zu Kontrollzwecken werden im Zuge der Freigabe auch Angaben über die durchzuführenden Aufträge, insbesondere Empfänger-IBAN und Betrag oder ein Referenzcode (Elektronischer Begleitzettel) und Kontrollwert (Summe aller Aufträge), mitgeliefert.

Der Nutzer ist verpflichtet, diese auf Übereinstimmung mit den im Electronic-Banking eingegebenen Aufträgen zu prüfen. Die Freigabe darf nur bei Übereinstimmung erteilt werden.

#### **4.2. cardTAN**

Zur Verwendung der cardTAN sind eine cardTAN-fähige Karte und ein von der Bank zur Verfügung gestelltes cardTAN-Lesegerät erforderlich. Der Kunde wird Eigentümer des cardTAN-Lesegeräts.

Die Errechnung einer TAN wird durch Einstecken einer cardTAN-fähigen Karte (Debitkarte oder cardTAN Security-Card) in das cardTAN-Lesegerät und Eingabe des eigens für dieses Verfahren erstellten EB-PIN (Electronic Banking PIN) des Nutzers gestartet. Den EB-PIN erhält der Nutzer im Rahmen der Freischaltung für das cardTAN-Verfahren von der Bank. Der Nutzer kann den EB-PIN direkt im Electronic-Banking ändern.

Den Nutzer trifft die Obliegenheit, die am cardTAN-Lesegerät generierten Auftragsdaten mit den im Electronic-Banking eingegebenen Aufträgen abzugleichen. Die cardTAN darf nur bei Übereinstimmung eingegeben werden.

#### **4.3. mobileTAN (nur als Notfalls-Authentifizierung/Autorisierung möglich)**

Beim mobileTAN-Verfahren hat der Nutzer eine Mobiltelefonnummer bekannt zu geben. Die für die Autorisierung von Aufträgen erforderlichen Transaktionsnummern werden dem Nutzer mittels SMS an die der Bank bekannt gegebene Mobiltelefonnummer gesendet.

Zu Kontrollzwecken werden in der TAN-SMS auch Angaben über die durchzuführenden Aufträge, insbesondere Empfänger-IBAN und Betrag oder ein Referenzcode (Elektronischer Begleitzettel) und Kontrollwert (Summe aller Aufträge), mitgeliefert. Der Nutzer ist verpflichtet, diese auf Übereinstimmung mit den im Electronic-Banking eingegebenen Aufträgen zu prüfen. Die mobileTAN darf nur bei Übereinstimmung eingegeben werden. Eine mobileTAN ist nur für die Durchführung jenes Auftrages gültig, für den sie angefordert wurde und verliert nach Eingabe ihre Gültigkeit. Der Nutzer kann die Mobiltelefonnummer direkt im Electronic-Banking ändern. Eine Änderung der Mobiltelefonnummer kann auch durch den Nutzer persönlich in der Bank vorgenommen werden.

Es liegt in der Verantwortung des Nutzers, dafür zu sorgen, dass alle vertraglichen Grundlagen mit einem Mobilfunkanbieter und bei seinem Mobiltelefon alle technischen Voraussetzungen für den Empfang von SMS vorhanden sind. Der Nutzer hat weiters zu beachten, dass ein SMS-Empfang nur bei ausreichender Netzabdeckung des Aufenthaltsorts möglich ist.

Die Anzahl der pro Monat zur Verfügung stehenden Notfalls-SMS kann von der Bank limitiert werden, wenn die Inanspruchnahme eine missbräuchliche Nutzung des SMS-Services anzeigt.

#### **5. Sorgfaltspflichten**

Persönliche Identifikationsmerkmale dürfen nicht an Dritte, außer an vom Nutzer autorisierte Kontoinformations- oder Zahlungsauslösedienstleister, weitergegeben werden. Jeder Nutzer ist verpflichtet, eine besondere Sorgfalt bei der Aufbewahrung walten zu lassen, um missbräuchliche Zugriffe zu vermeiden. Die persönlichen Identifikationsmerkmale dürfen nur an einem sicheren Ort aufbewahrt werden. Bei Verlust oder wenn diese von einem unbefugten Dritten missbräuchlich verwendet werden, hat der Nutzer sein Passwort selbständig zu ändern. Ist es dem Nutzer nicht

möglich, sein Passwort zu ändern, so hat er unverzüglich die Bank zu benachrichtigen.

## **6. Sperre**

Die Bank wird die Nutzung des Electronic-Bankings über ausdrücklichen Wunsch des Kontoinhabers zur Gänze oder über Wunsch eines Nutzers oder Ansichtsberechtigten nur diesen betreffend sperren. Der Nutzer kann seinen Zugang auch selbst im Electronic-Banking sperren.

Sperrt die Bank den Zugang zu Electronic-Banking gemäß Z 15 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, so erfolgt die Benachrichtigung des Nutzers telefonisch, ist eine telefonische Benachrichtigung nicht möglich, erfolgt die Verständigung schriftlich an die vom Nutzer zuletzt bekanntgegebene Adresse.

Nach dreimaliger Falscheingabe der persönlichen Codes beim Login wird der Zugang zu Electronic-Banking temporär gesperrt, weitere Fehleingaben erhöhen gemäß folgender Aufstellung die vorübergehende Sperre des Zugangs für den Nutzer.

- ab dem 3. Fehlversuch 30 Sekunden Wartezeit bis zum nächsten Versuch
- ab dem 5. Fehlversuch 2 Minuten Wartezeit bis zum nächsten Versuch
- ab dem 7. Fehlversuch 10 Minuten Wartezeit bis zum nächsten Versuch
- ab dem 10. Fehlversuch 1 Stunde Wartezeit bis zum nächsten Versuch

Nach einmaliger richtiger Eingabe der persönlichen Codes ist der Zugang zu Electronic-Banking wiederhergestellt.

Eine Sperre kann persönlich am Schalter oder über schriftlichen Auftrag bzw. telefonisch mit einer gültigen Autorisierung wieder aufgehoben werden. Die Bank kann ein telefonisches Entsperrn auch bei Nennung einer gültigen Autorisierung aus Sicherheitsgründen ablehnen.

## **7. Beendigung**

Eine Weiterverwendung von der Bank zur Verfügung gestellter Software nach Beendigung der Kontoverbindung ist unzulässig.

Werden die Identifikationsmerkmale mehr als 18 Monate lang nicht verwendet, müssen aus Sicherheitsgründen neue Identifikationsmerkmale persönlich beantragt werden (z.B. Filialbesuch).

## **8. Aktualisierungen und technische Anpassungen**

Die Bank ist jederzeit berechtigt, entsprechend dem technischen Fortschritt und allenfalls zusätzlichen Sicherheitsmaßnahmen, Updates und Abänderungen im Datenübertragungsbereich oder an der Programmoberfläche durchzuführen. Der Kunde ist verpflichtet, für eine ordnungsgemäße Installation von Programmupdates zu sorgen. Darüber hinaus ist die Bank auch zur Erweiterung des Funktionsumfangs des Electronic-Bankings insoweit berechtigt, als hierdurch dem Kunden keine zusätzlichen Kosten oder Verpflichtungen erwachsen.

## **9. Haftung**

Ist der Kunde Unternehmer, trifft die Bank für Schäden, die im Zusammenhang mit Störungen bei Hard- oder Software des Nutzers oder Ansichtsberechtigten – einschließlich Computerviren und Eingriffen Dritter – oder durch nicht in der Sphäre der Bank gelegene Störungen im Verbindungsaufbau, keine Haftung. Die Bank übernimmt keine Garantie für die fehlerfreie Funktion der Programme; die entsprechenden Systemvoraussetzungen sind zu beachten. Installation und Gebrauch erfolgt immer auf eigenes Risiko.

## **10. Vermögensübersicht**

Soweit im Electronic-Banking eine Vermögensübersicht dargestellt wird und dort auch Sparbücher angezeigt werden, gibt diese nur die zum Erfassungszeitpunkt gültige Zuordnung des Sparbuches wieder und berücksichtigt eine allfällige Weitergabe nicht automatisch. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, die Berichtigung der Vermögensübersicht zu veranlassen.

## **B. Besondere Bedingungen für Internet-Banking, Office Banking und MBS**

### **1. Auftragsdurchführung**

Unternehmer verpflichten sich nur für den Zahlungsverkehr relevante Daten weiterzugeben. Sie unterlassen insbesondere die Weitergabe von Mitteilungen mit werbeähnlichem Charakter. Bei Missbrauch behält sich die Bank etwaige rechtliche Schritte vor.

Bei Vereinbarung eines Referenzkontos können Dispositionen nur zu Gunsten dieses Referenzkontos getroffen werden.

### **2. Kontoauszüge**

Wurde ein Kontoauszug bereits über eine Electronic-Banking-Applikation angefordert, steht dieser in einer anderen Electronic-Banking-Applikation bzw. über Kontoauszugsdrucker nicht mehr zur Verfügung; dasselbe gilt auch umgekehrt.

### **3. Datentransfer zum Kunden**

Ist der Kunde Unternehmer, ist die Bank beim Datentransfer Bank-Kunde (insbesondere Retourdatenträger) für die Richtigkeit der ihr von Dritten zur Verfügung gestellten und dem Kunden übermittelten Daten nicht verantwortlich. Die Übermittlung von Daten, bei denen das Kunden-Mehrzweckfeld laut Datenträgerabkommen nicht auswertbar ist, ist ausgeschlossen.

### **4. Nutzung über fremde MBS Software-Produkte**

Der Kunde kann MBS auch über andere Softwareprodukte, mit denen er Verbindung zur Datenverarbeitungsanlage der Bank herstellen kann, in Anspruch nehmen. Abhängig von der Berechtigungsverwaltung dieser Softwareprodukte kann der Nutzer, sowie ermächtigte Ansichtsberechtigte Zugriff auf Informationen und Daten der teilnehmenden Konten nehmen. Für Kundenanfragen, die diese Anwendung betreffen, ist die Hotline der Bank zuständig, welche die Hauptlizenz für MBS zur Verfügung stellt.

## **C. Besondere Bedingungen für Wertpapier-Banking**

### **1. Allgemeines**

Das Wertpapier-Banking ist eine Serviceleistung der Bank. Es besteht kein Rechtsanspruch auf Erteilung von Wertpapieraufträgen mittels Wertpapier-Banking. Für das Nichtzurverfügungstehen des Wertpapier-Banking bzw. daraus resultierende Schäden kann die Bank daher keine Haftung übernehmen.

### **2. Auftragserteilung**

**Bei Auftragserteilung im Wertpapier-Banking erfolgt keine Anlageberatung des Kunden, insbesondere keine Überprüfung der Eignung der gewählten Produkte. Der Kunde trägt daher alle mit dem konkreten Auftrag verbundenen Risiken und daraus allenfalls folgende Nachteile.**

Der Kunde kann der Bank Kauf-, Verkaufs- und Stornoaufträge für jene Wertpapiere, die von der Bank für eine Ordererteilung im Wertpapier-Banking freigegeben werden, erteilen. Die Bank behält sich ausdrücklich vor, den Kreis der Wertpapiere im Wertpapier-Banking zu ändern. Des Weiteren behält sich die Bank ausdrücklich vor, den Kreis der Wertpapiere, für die der Kunde laut Risikoklasse frei geschaltet ist, abzuändern.

Alle für den jeweiligen Auftrag möglichen Auftragszusätze werden vom System vorgeschlagen. Der Bank steht es ohne Angabe von Gründen frei, die Durchführung von Aufträgen, insbesondere bei fehlerhaften, unvollständigen oder den vorgeschlagenen Eingabemöglichkeiten widersprechenden Aufträgen im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufes abzulehnen.

Zu welchen Wertpapieren, Handels- und Börseplätzen Aufträge über das Wertpapier-Banking erteilt werden können, ist jeweils im Wertpapier-Banking ersichtlich. Die Bank behält sich vor, den Kreis der dort angeführten Börseplätze jederzeit abzuändern und auch Aufträge, die sich auf in der Internetseite angeführte Wertpapiere oder Börseplätze beziehen, abzulehnen. Eine solche Ablehnung wird insbesondere dann erfolgen, wenn die Aufträge nicht in einer technisch einwandfreien, den jeweils geltenden Bedingungen entsprechenden Form erteilt werden. Der Verkauf der am Depot befindlichen Wertpapiere kann nur über die im Wertpapier-Banking vorgeschlagenen Börsen erfolgen.

Die Bank übernimmt aufgrund der bei der Bearbeitung der Aufträge zwangsläufig auftretenden Zeitverzögerung keine Gewähr dafür, dass die vom Kunden erteilten Aufträge zu jenen Kursen durchgeführt werden können, die in den Informationen des Wertpapier-Banking enthalten sind. Alle Kurse werden mindestens 15 Minuten zeitverzögert dargestellt. Weitere Informationen enthalten die Nutzungsbedingungen des Wertpapier-Bankings. Aufträge ohne Kurslimit gelten als „Bestensorder“, wodurch die Ausführung ohne Limit zu jedem möglichen Kurs erfolgen kann; dadurch bleibt ein erforderlicher Kapitaleinsatz oder Verkaufserlös ungewiss.

Aufträge, die für eine taggleiche Bearbeitung nicht so rechtzeitig eingegangen sind, dass ihre Berücksichtigung im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufes möglich sind, werden, sofern sie eine entsprechende Ordergültigkeit aufweisen, für den nächsten Geschäftstag vorgemerkt. Aufträge werden in das Basissystem der

Bank überspielt und automatisiert oder halbautomatisiert übertragen.

Stornierungen sind nur möglich, soweit nicht zwischenzeitlich Voll- oder Teilausführungen erfolgt sind. Auch bei vom System akzeptierten Stornierungen kann deren Wirksamkeit im Hinblick auf zwischenzeitlich erfolgte Auftragsdurchführungen aufgrund verzögerter Durchführungszeiten nicht in allen Fällen gewährleistet werden.

Voraussetzung für die Durchführung ist eine entsprechende Deckung am Depot bzw. Verrechnungskonto. Die Bank ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, Aufträge durchzuführen, die auf den Verrechnungskonten keine Deckung finden. Verkaufsaufträge können nur durchgeführt werden, wenn entsprechende Wertpapiere am Depot vorhanden sind. Die durchgeführten Aufträge werden dem im Datenbestand angegebenen Depot bzw. Konto des Kontoinhabers in der Kontowährung angelastet oder gutgeschrieben. Systembedingt werden Orders erst bis zu 2 Bankwerktagen nach Gültigkeitsende als abgelaufen gekennzeichnet und die entsprechenden Vormerkungen aufgehoben.

Für das Einlangen aller Aufträge sind Datum und Uhrzeit der in der Bank installierten EDV-Ausstattung maßgeblich. Elektronische Berechnungen, die Online-Depotansicht und Auftragsbestätigungen dienen nur als Vorinformation und gelten daher weder als Ausführungsbestätigung noch als Abrechnung noch ersetzen sie diese. Die Bestätigung der Ordnungsmäßigkeit der Bank übermittelten Aufträge gilt als erteilt, wenn der Kontoinhaber den ihm entsprechend der Zustellvereinbarung zur Verfügung gestellten Wertpapierabrechnungen oder sonstigen Belegen nicht innerhalb von zwei Monaten widerspricht.

### **3. Haftung**

Für die über Wertpapier-Banking zur Verfügung gestellten Informationen sowie für die Serviceleistungen der Bank kann trotz sorgfältiger Bearbeitung keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit übernommen werden. Informationen wie Stammdaten, Kennzahlen, Marktkurse, Einschätzungen und sonstige Research-Materialien, die über das Wertpapier-Banking zugänglich sind, dienen ausschließlich dem Zweck, die eigenständige Anlageentscheidung des Kunden zu erleichtern. Der Kunde muss sich selbständig über die jeweiligen Wertpapiere, deren steuerliche Behandlung und die jeweilige Marktlage informieren.

**Keine der Angaben im Wertpapier-Banking ist als Empfehlung bzw. Beratung der Bank zu verstehen, bestimmte Wertpapiergeschäfte zu tätigen oder zu unterlassen. Da im Rahmen des Wertpapier-Bankings keine Anlageberatung, insbesondere keine Überprüfung der Eignung der gewählten Produkte erfolgt, kann der Kunde, wenn er eine solche Anlageberatung oder zusätzliche Produktinformationen wünscht, den Auftrag nur persönlich oder telefonisch zu den für diese Art der Auftragserteilung geltenden Konditionen, jedoch nicht über Internet erteilen.**

### **4. Entgelte**

Die für Wertpapier-Banking derzeit gültigen Entgelte und sonstigen Konditionen sind dem einen Bestandteil des Depotkontovertrages bildenden Beiblatt zu entnehmen.

## **5. Datenweitergabe**

Der Kunde stimmt ausdrücklich zu, dass bei Anforderung seine Legitimationsdaten, Adresse und Beruf der Wertpapieraufsicht des jeweiligen Börseplatzes zur Überprüfung der Einhaltung der örtlichen Gesetze übermittelt werden können.