

# Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS)

Konto-/Depotnummer \_\_\_\_\_

Antragsteller 1  Herr  Frau Anredezusätze \_\_\_\_\_

Name, Vorname \_\_\_\_\_

Straße, Hausnummer \_\_\_\_\_

Postleitzahl, Ort \_\_\_\_\_

Antragsteller 2  Herr  Frau Anredezusätze \_\_\_\_\_

Name, Vorname \_\_\_\_\_

Straße, Hausnummer \_\_\_\_\_

Postleitzahl, Ort \_\_\_\_\_

**Empfangsbestätigung:** Ich/Wir bestätige/n, folgende Unterlagen erhalten zu haben: Ausfertigung des Antrages „Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS)“, Vorvertragliche Informationen bei außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz geschlossenen Verträgen über Finanzdienstleistungen, Bedingungen für das Online-Banking, Bedingungen für den Telefon-Bank-Service (TBS).



Ort, Datum \_\_\_\_\_  Unterschrift Antragsteller 1 \_\_\_\_\_ Ort, Datum \_\_\_\_\_  Unterschrift Antragsteller 2 \_\_\_\_\_

Der genannte Antragsteller vereinbart mit der Bank für die elektronische Datenübermittlung im Wege des Online-Banking-Dialogs und für die Teilnahme am Telefon-Bank-Service Folgendes:

## 1. Vertragsgegenstand

Die Teilnahme am TBS und Online-Banking steht Inhabern von Einzelkonten/-depots (Privatpersonen sowie Einzelkaufleuten), Inhabern von Gemeinschaftskonten/-depots mit Einzelverfügungsberechtigung (Oder-Konten/-Depots) sowie Konto-/Depot-Bevollmächtigten (im Folgenden einheitlich „Teilnehmer“ genannt) zur Verfügung. Das gegenwärtige Leistungsangebot und die derzeit möglichen Verfügungen und weitere Erläuterungen beim Online-Banking und Telefon-Bank-Service sind in den beiliegenden Bedingungen für das Online-Banking und den Telefon-Bank-Service, die wesentlicher Vertragsbestandteil werden, dargestellt. Die Vereinbarung gilt für alle vorhandenen sowie zukünftigen Konten/Depots.

Die Augsburger Aktienbank AG ist unter dem folgenden Kommunikationszugang per Online-Banking erreichbar: <https://banking.aab.de>

Zur Abwicklung von Bankgeschäften per Online-Banking und TBS benötigt der Teilnehmer die in den Bedingungen für das Online-Banking und den Bedingungen für den Telefon-Bank-Service vereinbarten Personalisierten Sicherheitsmerkmale und Authentifizierungsinstrumente. Es besteht unter anderem die Gefahr, dass die Personalisierten Sicherheitsmerkmale Unbefugten zugänglich werden, wenn im Internet die Bankadresse nicht direkt angegeben wird (z. B. bei Links). Daher sind Bankgeschäfte nur unter vorbenanntem direktem Kommunikationszugang zu tätigen (siehe auch Ziffer 7.2 der Bedingungen für das Online-Banking).

## 2. Zugangsvoraussetzungen

Die Zugangsvoraussetzungen ergeben sich aus dieser Vereinbarung sowie den Bedingungen für das Online-Banking (siehe auch Ziffer 2 und 3 der Bedingungen für das Online-Banking) sowie den Bedingungen für den Telefon-Bank-Service (siehe auch Ziffer 2 und 3 der Bedingungen für den Telefon-Bank-Service).

Aus Sicherheitsgründen muss die Bestätigung einer Transaktion im Online-Banking über einen zweiten Kanal (z. B. mobiles Endgerät) erfolgen.

Hierzu stehen Ihnen nachfolgende Verfahren zur Verfügung:

### Unsere Empfehlung

Antragsteller 1 Antragsteller 2



**AAB SecureApp** (Freigabe der Transaktion mittels einer derzeit kostenlosen App (iOS/Android)  
Bitte schicken Sie mir einen Freischaltcode für die AAB SecureApp zu.

### Weiteres Verfahren

Antragsteller 1 Antragsteller 2



**mobileTAN** (Freigabe der Transaktion mittels SMS auf Ihr Handy) Bitte schalten Sie folgende Handynummer/n für das mobile TAN-Verfahren frei:  
Antragsteller 1 \_\_\_\_\_ Antragsteller 2 \_\_\_\_\_

**Hinweis:** Wenn nichts anderes angekreuzt ist, erhalten Sie nur einen Zugang zum Telefon-Bank-Service (TBS) und zur AAB Secure App.

## 3. Sperranzeige des Teilnehmers

Die Sperranzeige nach Nr. 8. 1 der Bedingungen für das Online-Banking und den Bedingungen für den Telefon-Bank-Service kann der Teilnehmer unter der Telefonnummer 0821 5015-554 der Bank jederzeit mitteilen.

## 4. Versand persönliche Nutzerkennung (PIN) und Freischaltbriefe

Alle PIN-/Freischaltbriefe werden standardmäßig an die bei der Augsburger Aktienbank AG hinterlegte Versandadresse verschickt. Ist keine Versandadresse gespeichert, werden die Briefe an die Meldeadresse verschickt. Die Meldeadresse ist die im Konto-/Depoteröffnungsantrag vom Konto-/Depotinhaber angegebene Adresse. Die Versandadresse ist die vom Konto-/Depotinhaber für den Versand von Unterlagen der Bank gesondert mitgeteilte Adresse.

Antragsteller 1 Antragsteller 2



Ich wünsche, dass die PIN-/Freischaltbriefe an die Meldeadresse versandt werden.

## 5. Hinweis nach dem Telemediengesetz

Die im Rahmen des Online-Bankings und TBS anfallenden personenbezogenen Daten werden zum Zwecke der Vertragsdurchführung von der Bank und der von ihr beauftragten Rechenzentren LVM Landwirtschaftlicher Versicherungsverein Münster a.G., Münster, T-Systems RZ, Frankfurt a. Main und RZ KORDOBA GmbH, München innerhalb Deutschlands bzw. der Europäischen Union erhoben, verarbeitet und genutzt. Einzelheiten zum Datenschutz kann der Teilnehmer unter [www.aab.de](http://www.aab.de) entnehmen.

## 6. Zugangsmedien

Sofern die Augsburger Aktienbank AG bei der Auftragserteilung über eines der genannten Kommunikationsmittel (z. B. Internet) nicht erreichbar ist, ist der Teilnehmer verpflichtet, auf ein anderes Kommunikationsmittel (z. B. Telefon, Telefax) auszuweichen.

## 7. Elektronisches Postfach/Verzichtserklärung des Teilnehmers

Die Bank eröffnet dem Teilnehmer im Rahmen des Online-Banking ein elektronisches Postfach. Die Bank stellt dem Teilnehmer in Erfüllung ihrer Informations- und Rechnungslegungspflichten erforderliche Bankmitteilungen sowie sonstige geeignete Nachrichten elektronisch, im Rahmen des Leistungsangebotes gem. Ziffer 1 der „Bedingungen für das Online-Banking“ durch Bereitstellung zum Abruf bereit, d. h. der Teilnehmer kann sich die Dokumente online ansehen, herunterladen, ausdrucken und archivieren.

Der Teilnehmer verzichtet auf die papierhafte Bereitstellung der gemäß Ziffern 1 und 11 der Bedingungen für das Online-Banking zum Abruf bereitgestellten Bankmitteilungen.

Die Bank ist bereit, dem Teilnehmer auf dessen Wunsch innerhalb der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen Dokumente (insbesondere Kontoauszüge/Rechnungsabschlüsse) in Papierform (Zweitschriften) auf seine Kosten zu erstellen und postalisch zu versenden.

## 8. Widerrufsbelehrung

### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen mittels einer eindeutigen Erklärung widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung auf einem dauerhaften Datenträger, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246b § 2 in Verbindung mit § 1 Absatz 1 Nummer 12 sowie Artikel 248 § 4 Absatz 1 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs, wenn die Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. Brief, Telefax, E-Mail) erfolgt.

Der Widerruf ist zu richten an: **Augsburger Aktienbank AG, Halderstraße 21, 86150 Augsburg, Telefaxnummer: 0821 5015-278, E-Mail-Adresse: info@aab.de**

#### Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren. Sie sind zur Zahlung von Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Dienstleistung verpflichtet, wenn Sie vor Abgabe Ihrer Vertragserklärung auf diese Rechtsfolge hingewiesen wurden und ausdrücklich zugestimmt haben, dass wir vor dem Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Gegenleistung beginnen. Besteht eine Verpflichtung zur Zahlung von Wertersatz, kann dies dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf dennoch erfüllen müssen. Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

#### Besonderer Hinweis

Bei Widerruf dieses Vertrags sind Sie auch an einen mit diesem Vertrag zusammenhängenden Vertrag nicht mehr gebunden, wenn der zusammenhängende Vertrag eine Leistung betrifft, die von uns oder einem Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen uns und dem Dritten erbracht wird.

#### Ende der Widerrufsbelehrung

## 9. Einbeziehung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Sonderbedingungen

Maßgebend für den gesamten Geschäftsverkehr sind die Bedingungen für das Online-Banking und für den Telefon-Bank-Service (TBS) und das Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank. Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie die Sonderbedingungen der Bank. Sämtliche Bedingungen wurden Ihnen ausgehändigt und können darüber hinaus in den Geschäftsräumen der Bank eingesehen werden.

Ort, Datum

X

Unterschrift Antragsteller 1

X

Unterschrift Antragsteller 2



Hiermit bestätige ich, dass die Vertragserklärungen des Kunden in meiner Anwesenheit abgegeben wurden.

Ort, Datum

Stempel/Name in Druckbuchstaben

X

Unterschrift des Vermittlers



# Vorvertragliche Informationen bei außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz geschlossenen Verträgen über Finanzdienstleistungen

## Hier: Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS)

### Vorbemerkung

*Bei außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz geschlossenen Verträgen über Finanzdienstleistungen ist das Kreditinstitut verpflichtet, den Verbraucher rechtzeitig vor Abschluss des Vertrages nach Maßgabe des Artikels 246b EGBGB zu informieren. Dies vorausgeschickt geben wir Ihnen gemäß den gesetzlichen Bestimmungen über die vereinbarten Vertragsbedingungen und das Preis- und Leistungsverzeichnis hinaus einige allgemeine Informationen zur Bank, zur angebotenen Bankdienstleistung, zum Vertragsschluss bei außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz geschlossenen Verträgen und zu Ihrem Widerrufsrecht.*

Stand: 1. Juli 2018. Diese Information gilt bis auf Weiteres und steht nur in deutscher Sprache zur Verfügung.

### Übersicht

- A. Allgemeine Informationen
- B. Informationen zu den Produkten und Dienstleistungen
- C. Informationen zur Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS) und zu den damit verbundenen Dienstleistungen für den Verbraucher

## A. Allgemeine Informationen

### Name und Anschrift der Bank

Augsburger Aktienbank AG	Telefon 0821 5015-0
Halderstraße 21	E-Mail info@aab.de
86150 Augsburg	

### Name und Anschrift gewerblich tätiger Personen und/oder des handelnden Vermittlers

Sofern für den Kunden eine gewerblich tätige Person und/oder ein Vermittler tätig wird, findet der Kunde den Namen und die Anschrift des Vermittlers auf dem Konto-/Depoteröffnungsantrag. Die gewerblich tätige Person und/oder der Vermittler sind nicht berechtigt, die Augsburgische Aktienbank AG zu vertreten.

Gesetzliche Vertretungsberechtigte der Bank	Vorstand Lothar Behrens (Sprecher), Joachim Maas
Hauptgeschäftstätigkeit der Bank den Geschäften.	Gegenstand des Unternehmens ist der Betrieb von Bankgeschäften aller Art und von damit zusammenhängen-
Zuständige Aufsichtsbehörde	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn und Marie-Curie-Straße 24-28, 60439 Frankfurt, Internet: www.bafin.de, Registernummer 104093 sowie Europäische Zentralbank, Sonnemannstraße 20, 60314 Frankfurt am Main (Internet: www.ecb.europa.eu)
Eintragung im Handelsregister	Amtsgericht Augsburg HRB 43
Umsatzsteueridentifikationsnummer	DE 127470049
Vertragssprache	Die Vertragsbedingungen werden in deutscher Sprache mitgeteilt. Mit Ihrer Zustimmung werden wir während der Laufzeit des Vertrages in Deutsch kommunizieren.
Kommunikationsmittel	Sie können sich an die Bank persönlich oder per Briefpost, Telefon, Telefax oder E-Mail wenden; Informationen an Sie können nicht nur auf diesen Wege, sondern auch per Internet erfolgen. Für die Erteilung von Aufträgen kann der Kunde die Zugangsmedien Schriftform, Telefax, Telefon (bei Abschluss der Vereinbarung über den Telefon-Bank-Service) und Online-Banking (bei Abschluss der Vereinbarung über das Online-Banking) in dem von der Bank angebotenen Umfang nutzen. Sofern die Bank bei der Auftragserteilung über eines der genannten Kommunikationsmittel nicht erreichbar ist, ist der Kunde verpflichtet, auf ein anderes dieser Kommunikationsmittel auszuweichen. Beim Einsatz von elektronischen Medien ist auf die Verwendung eines geeigneten Virenschutzprogrammes zu achten. Der Kunde kann während der Vertragslaufzeit jederzeit die Übermittlung der Vertragsbedingungen sowie der vorvertraglichen Informationen gemäß Artikel 248 § 4 EGBGB auf einem dauerhaften Datenträger verlangen.
Rechtsordnung/Gerichtsstand	Gemäß Nr. 6 Abs. 1 der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ gilt für den Vertragsschluss und die gesamte Geschäftsverbindung zwischen dem Kunden und der Bank deutsches Recht. Es gibt keine vertragliche Gerichtsstandsklausel.
Außergerichtliche Streitschlichtung	Die Bank nimmt am Streitbelegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ ( <a href="http://www.bankenombudsmann.de">www.bankenombudsmann.de</a> ) teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstevertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die keine Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter <a href="http://www.bankenverband.de">www.bankenverband.de</a> abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, Telefax: (030) 1663-3169, E-Mail: <a href="mailto:ombudsmann@bdb.de">ombudsmann@bdb.de</a> zu richten. Ferner besteht für den Kunden die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, und Marie-Curie-Straße 24-28, 60439 Frankfurt über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB) zu beschweren.
Hinweis zum Bestehen einer freiwilligen Einlagensicherung	Die Bank ist dem Einlagensicherungsfonds des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. angeschlossen. Der Umfang der durch den Einlagensicherungsfonds geschützten Verbindlichkeiten, sowie weitere Informationen sind in Nr. 20 der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ (in der jeweils gültigen Fassung) beschrieben.

## B. Informationen zum Produkt und den Dienstleistungen

### 1. Informationen zur Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS) und zu den damit verbundenen Dienstleistungen für den Verbraucher

#### a) Informationen zur Vereinbarung

##### Wesentliche Leistungsmerkmale

Der Kunde (nachfolgend auch Teilnehmer) und die Bank vereinbaren die Nutzung des Online-Bankings und des Telefon-Bank-Services zu den im Rahmen des Konto-/Depoteröffnungsantrages vereinbarten Bedingungen und Regelwerken sowie zu den „Bedingungen für das Online-Banking“ und den „Bedingungen für den Telefon-Bank Service (TBS)“.

Der Teilnehmer ist zur Inanspruchnahme des Online-Bankings und des TBS in dem von der Bank angebotenen Umfang berechtigt. Die Online-Nutzung bezieht sich auf alle derzeit und zukünftig bei der Augsburger Aktienbank geführten Konten und Depots.

Die Bank eröffnet dem Teilnehmer im Rahmen des Online-Banking ein elektronisches Postfach. Die Bank stellt dem Teilnehmer in Erfüllung ihrer Informations- und Rechnungslegungspflichten erforderliche Bankmitteilungen sowie sonstige geeignete Nachrichten elektronisch, im Rahmen des Leistungsangebotes gem. Ziffer 1 der „Bedingungen für das Online-Banking“ durch Bereitstellung zum Abruf bereit, d. h. der Teilnehmer kann sich die Dokumente online ansehen, herunterladen, ausdrucken und archivieren. Der Teilnehmer verzichtet auf die papierhafte Bereitstellung der gemäß Ziffern 1 und 11 der Bedingungen für das Online-Banking zum Abruf bereitgestellten Bankmitteilungen. Die Bank ist bereit, dem Teilnehmer auf dessen Wunsch innerhalb der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen Dokumente (insbesondere Kontoauszüge/Rechnungsabschlüsse) in Papierform (Zweitschriften) auf seine Kosten zu erstellen und postalisch zu versenden. Das von der Bank hierfür festgesetzte jeweilige Entgelt ergibt sich aus dem jeweils gültigen Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank. Nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen wird die Bank die Dokumente löschen.

Die Teilnahme am TBS und Online-Banking steht Inhabern von Einzelkonten/-depots (Privatpersonen sowie Einzelkaufleuten), Inhabern von Gemeinschaftskonten/-depots mit Einzelverfügungsberechtigung (Oder-Konten/-Depots) sowie Konto-/Depot-Bevollmächtigten zur Verfügung. Die Vereinbarung gilt für alle vorhandenen sowie zukünftigen Konten/Depots. Das gegenwärtige Leistungsangebot und die derzeit möglichen Verfügungen und weitere Erläuterungen beim Online-Banking und Telefon-Bank-Service sind in den beiliegenden Bedingungen für das Online-Banking und den Telefon-Bank-Service, die wesentlicher Vertragsbestandteil werden, dargestellt.

Die Augsburger Aktienbank AG ist unter dem folgenden Kommunikationszugang per Online-Banking erreichbar: <https://banking.aab.de>.

Zur Abwicklung von Bankgeschäften per Online-Banking benötigt der Teilnehmer die in den Bedingungen für das Online-Banking vereinbarten Personalisierten Sicherheitsmerkmale und Authentifizierungsinstrumente. Es besteht unter anderem die Gefahr, dass die Personalisierten Sicherheitsmerkmale Unbefugten zugänglich werden, wenn im Internet die Bankadresse nicht direkt angegeben wird (z. B. bei Links). Daher sind Bankgeschäfte nur unter vorbenanntem direktem Kommunikationszugang zu tätigen (siehe auch Ziffer 7.2 der Bedingungen für das Online-Banking).

Die Sperranzeige nach Nr. 8. 1 der Bedingungen für das Online-Banking und der Bedingungen für den Telefon-Bank-Service kann der Teilnehmer unter der Telefonnummer 0821 5015-554 der Bank jederzeit mitteilen.

Alle PIN-/Freischaltbriefe werden standardmäßig an die bei der Augsburger Aktienbank AG hinterlegte Versandadresse verschickt. Ist keine Versandadresse gespeichert, werden die Briefe an die Meldeadresse verschickt. Die Meldeadresse ist die im Konto-/Depoteröffnungsantrag vom Konto-/Depotinhaber angegebene Adresse. Die Versandadresse ist die vom Konto-/Depotinhaber für den Versand von Unterlagen der Bank gesondert mitgeteilte Adresse.

Die im Rahmen des Online-Bankings und TBS anfallenden personenbezogenen Daten werden zum Zwecke der Vertragsdurchführung von der Bank und der von ihr beauftragten Rechenzentren LVM Landwirtschaftlicher Versicherungsverein Münster a.G., Münster, T-Systems RZ, Frankfurt a. Main und RZ KORDOBA GmbH, München innerhalb Deutschlands bzw. der Europäischen Union erhoben, verarbeitet und genutzt. Einzelheiten zum Datenschutz kann der Teilnehmer unter [www.aab.de](http://www.aab.de) entnehmen.

Sofern die Augsburger Aktienbank AG bei der Auftragserteilung über eines der genannten Kommunikationsmittel (z. B. Internet) nicht erreichbar ist, ist der Teilnehmer verpflichtet, auf ein anderes Kommunikationsmittel (z. B. Telefon, Telefax) auszuweichen.

Der Teilnehmer verpflichtet sich zur Nutzung der Funktion „elektronisches Postfach“ eine Software z. B. Adobe Acrobat Reader einzusetzen, die folgende Anforderungen erfüllt:

Der Name der Bank wird im elektronischen Kontoauszug/Rechnungsabschluss angegeben.

Der Name des Teilnehmers wird auf dem elektronischen Kontoauszug/Rechnungsabschluss angegeben.

Der Hinweis auf den Rechnungsabschluss und die damit verbundenen Rechtsfolgen (Genehmigungsfiktion) sind auf dem elektronischen Kontoauszug angegeben.

Soweit der Teilnehmer die Dokumente nicht bereits vorher abgerufen hat, gelten sie am Tag nach der Bereitstellung als zugegangen.

Im elektronischen Postfach eingestellte Dokumente werden maximal zwei Jahre nach Einstellung des jeweiligen Dokumentes vorgehalten. Nach Ablauf dieser Frist löscht die Bank die Dokumente automatisch und wird diese ohne zusätzliche Mitteilung an den Kunden aus dem elektronischen Postfach entfernen.

##### Preise

Die Vereinbarung über die Teilnahme am Online-Banking und am TBS ist kostenlos. Die Preise für einzelne Bankgeschäfte im Online-Banking und im TBS, die der Teilnehmer in Anspruch nimmt, ergeben sich aus den jeweils geschlossenen bzw. gesondert abzuschließenden Verträgen (z.B. Girovertrag, Depotvertrag) sowie aus dem aktuellen Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank.

Die Einrichtung des elektronischen Postfachs ist kostenlos. Sofern und soweit der Kunde das elektronische Postfach nutzt, ergeben sich die für die postalische Zusendung von Postfachdokumenten von Kunden zu zahlende Entgelte aus dem aktuellen gültigen Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank. Sofern der Kunde das elektronische Postfach nicht nutzt, hat er eine in dem jeweils aktuell gültigen Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank festgelegte Portopauschale für die postalische Versendung von Postfachdokumenten zu entrichten.

Eine Änderung von Entgelten während der Laufzeit der Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS) erfolgt nach Maßgabe von Ziff. 12 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank. Das jeweils gültige Preis- und Leistungsverzeichnis kann der Teilnehmer in den Geschäftsräumen der Bank einsehen. Auf Wunsch wird die Bank dieses dem Teilnehmer zusenden.

#### **Hinweis auf vom Nutzer zu zahlende Steuern und Kosten**

Eigene Kosten, die nicht von der Bank abgeführt oder in Rechnung gestellt werden (z.B. für Telefon, Porti, Internetzugang) hat der Teilnehmer selbst zu tragen.

#### **Zusätzliche Telekommunikationskosten**

Keine

#### **Zahlung und Erfüllung des Vertrages**

Die Bank beginnt mit der Erfüllung der Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS) unverzüglich nach Eingang der vollständigen Unterlagen. Die Bank erfüllt ihre Verpflichtungen aus der Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS), indem sie den Teilnehmer für die Nutzung des Online-Bankings freischaltet und dem Teilnehmer seine Personalisierten Sicherheitsmerkmale sowie die entsprechenden Authentifizierungsinstrumente zur Verfügung stellt bzw. den Teilnehmer für die Nutzung des TBS freischaltet und anschließend dem Teilnehmer die Telefon-PIN zur Verfügung stellt. Die Bank bearbeitet die Aufträge an den für die Abwicklung der jeweiligen Auftragsart (z. B. Überweisung, Lastschrift) gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis maßgeblichen Geschäftstagen und führt die Aufträge nach Vorliegen der Ausführungsbedingungen (Ziffer 5 Abs. 1 und Abs. 2 der Bedingungen für das Online-Banking und der Bedingungen für den Telefon-Bank-Service) nach Maßgabe der für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen aus.

Die Bank sperrt den Online-Banking bzw. TBS-Zugang auf Veranlassung des Teilnehmers oder – bei Vorliegen von Sperrgründen – auf eigene Veranlassung nach Maßgabe von Ziffer 9.1 bzw. 9.2 der Bedingungen für das Online-Banking/Bedingungen für den Telefon-Bank-Service und hebt die Sperre auf, sobald die Sperrgründe nicht mehr vorliegen.

Die Bank stellt im Rahmen des elektronischen Postfachs die Postfachdokumente dem Kunden elektronisch zum Abruf zur Verfügung.

#### **Vertragliche Kündigungsregeln**

Für die Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS) gelten die in Nr. 18 und 19 der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ für den Teilnehmer und die Bank festgelegten Kündigungsregelungen. Insbesondere kann der Teilnehmer die Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service jederzeit kündigen.

Darüber hinaus kann der Kunde die Vereinbarung über die Teilnahme am elektronischen Postfach, die Bestandteil der Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS) ist, jederzeit ohne Angabe von Gründen schriftlich (teil-)kündigen. Die Kündigung der Teilnahme am elektronischen Postfach lässt die Wirksamkeit der Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS) nebst den Online-Banking-Bedingungen und TBS-Bedingungen im übrigen unberührt. Ab dem Wirksamwerden der Kündigung über die Teilnahme am elektronischen Postfach werden die Dokumente papierhaft zur Verfügung gestellt.

#### **Mindestlaufzeit des Vertrages**

Für die Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS) wird keine Mindestlaufzeit vereinbart.

#### **Schutz- und Abhilfemaßnahmen: Sicheres Verfahren zur Unterrichtung des Zahlungsdienstnutzers durch die Bank im Falle vermuteter oder tatsächlicher Betrugs- oder Sicherheitsrisiken**

Wir werden Sie bei sicherheitsrelevanten Vorfällen telefonisch, per Brief, über eine Mitteilung auf dem Kontoauszug oder, sofern Sie dieses nutzen, über das elektronische Postfach in Ihrem Online-Banking informieren.

#### **Sonstige Rechte und Pflichten von Bank und Teilnehmer**

Für die Teilnahme am Online-Banking und TBS gilt die Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS) sowie die Bedingungen für die konto-/depotbezogene Nutzung von Online-Banking und Bedingungen für den Telefon-Bank-Service (TBS). Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank sowie die Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte.

Zusätzliche Regelungen finden sich in der Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS).

Die genannten Bedingungen stehen nur in deutscher Sprache zur Verfügung. Der Kunde hat diese im Rahmen der Konto-/Depoteröffnung erhalten. Die jeweils aktuelle Fassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Sonderbedingungen werden dem Kunden auf Wunsch nochmals zugesandt.

## b) Informationen über die Besonderheiten der Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS) bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen

### Informationen über das Zustandekommen der Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS)

Der Teilnehmer gibt gegenüber der Bank ein ihn bindendes Angebot auf Abschluss der Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und TBS ab, indem er das ausgefüllte und unterzeichnete Formular der Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und TBS an die Bank übermittelt und dieses ihr zugeht. Die Vereinbarung kommt zustande, wenn die Bank nach der gegebenenfalls erforderlichen Legitimationsprüfung die Vereinbarung freischaltet und die erforderlichen Sicherungsmedien dem Teilnehmer zugehen.

Der Teilnehmer erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass die Bank nach Annahme seines Vertragsantrages auf Abschluss der Teilnahmevereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und TBS, aber noch vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung dieses Auftrages beginnt.

Der Teilnehmer kann die auf Abschluss der Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS) gerichtete Willenserklärung wie folgt widerrufen:

#### Widerrufsbelehrung

##### Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen mittels einer eindeutigen Erklärung widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung auf einem dauerhaften Datenträger, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246b § 2 in Verbindung mit § 1 Absatz 1 Nummer 12 sowie Artikel 248 § 4 Absatz 1 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs, wenn die Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Brief, Telefax, E-Mail) erfolgt:

Der Widerruf ist zu richten an:

**Augsburger Aktienbank AG, Halderstraße 21, 86150 Augsburg**

**Telefaxnummer: 0821 5015-278**

**E-Mail-Adresse: info@aab.de**

##### Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren. Sie sind zur Zahlung von Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Dienstleistung verpflichtet, wenn Sie vor Abgabe Ihrer Vertragserklärung auf diese Rechtsfolge hingewiesen wurden und ausdrücklich zugestimmt haben, dass wir vor dem Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Gegenleistung beginnen. Besteht eine Verpflichtung zur Zahlung von Wertersatz, kann dies dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf dennoch erfüllen müssen. Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

##### Besondere Hinweise

Bei Widerruf dieses Vertrags sind Sie auch an einen mit diesem Vertrag zusammenhängenden Vertrag nicht mehr gebunden, wenn der zusammenhängende Vertrag eine Leistung betrifft, die von uns oder einem Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen uns und dem Dritten erbracht wird.

##### Ende der Widerrufsbelehrung

#### Hinweise:

Ein Vertrag mit mehreren Personen kommt – auch mit Wirkung gegenüber jeder einzelnen Person – nur dann zustande, wenn alle den Vertrag unterschrieben haben. Sollte eine der Personen den Vertrag innerhalb der Widerrufsfrist widerrufen, so gilt der Widerruf auch für und gegen die anderen Personen. Mit Zugang des Widerrufs bei der Bank wird der Vertrag rückabgewickelt. Die Bank wird die anderen Vertragsparteien über die Nichtannahme des Vertragsangebotes oder einen Widerruf informieren.

## c) Informationen über die Besonderheiten der Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS) im Fernabsatz

### Informationen über das Zustandekommen der Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS)

Der Teilnehmer gibt gegenüber der Bank ein ihn bindendes Angebot auf Abschluss der Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und TBS ab, indem er das ausgefüllte und unterzeichnete Formular der Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und TBS an die Bank übermittelt und dieses ihr zugeht. Die Vereinbarung kommt zustande, wenn die Bank nach der gegebenenfalls erforderlichen Legitimationsprüfung die Vereinbarung freischaltet und die erforderlichen Sicherungsmedien dem Teilnehmer zugehen.

Der Teilnehmer erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass die Bank nach Annahme seines Vertragsantrages auf Abschluss der Teilnahmevereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und TBS, aber noch vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung dieses Auftrages beginnt.

Der Teilnehmer kann die auf Abschluss der Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS) gerichtete Willenserklärung wie folgt widerrufen:

#### Widerrufsbelehrung

##### Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen mittels einer eindeutigen Erklärung widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung auf einem dauerhaften Datenträger, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246b § 2 Absatz 1 in Verbindung mit § 1 Absatz 1 Nummer 7 bis 12, 15 und 19 sowie Artikel 248 § 4 Absatz 1 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs, wenn die Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Brief, Telefax, E-Mail) erfolgt.

Der Widerruf ist zu richten an:

**Augsburger Aktienbank AG, Halderstraße 21, 86150 Augsburg**

**Telefaxnummer: 0821 5015-278**

**E-Mail-Adresse: info@aab.de**

##### Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren. Sie sind zur Zahlung von Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Dienstleistung verpflichtet, wenn Sie vor Abgabe Ihrer Vertragserklärung auf diese Rechtsfolge hingewiesen wurden und ausdrücklich zugestimmt haben, dass wir vor dem Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Gegenleistung beginnen. Besteht eine Verpflichtung zur Zahlung von Wertersatz, kann dies dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf dennoch erfüllen müssen. Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

##### Besondere Hinweise

Bei Widerruf dieses Vertrags sind Sie auch an einen mit diesem Vertrag zusammenhängenden Vertrag nicht mehr gebunden, wenn der zusammenhängende Vertrag eine Leistung betrifft, die von uns oder einem Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen uns und dem Dritten erbracht wird.

##### Ende der Widerrufsbelehrung

Hinweise:

Ein Vertrag mit mehreren Personen kommt – auch mit Wirkung gegenüber jeder einzelnen Person – nur dann zustande, wenn alle den Vertrag unterschrieben haben. Sollte eine der Personen den Vertrag innerhalb der Widerrufsfrist widerrufen, so gilt der Widerruf auch für und gegen die anderen Personen. Mit Zugang des Widerrufs bei der Bank wird der Vertrag rückabgewickelt. Die Bank wird die anderen Vertragsparteien über die Nichtannahme des Vertragsangebotes oder einen Widerruf informieren.

**Ende der Informationen zur Vereinbarung über die Nutzung von Online-Banking und Telefon-Bank-Service (TBS) und zu den damit verbundenen Dienstleistungen für den Verbraucher**



# Bedingungen für das Online-Banking

## 1. Leistungsangebot

(1) Der Konto-/Depotinhaber und dessen Bevollmächtigte können Bankgeschäfte mittels Online-Banking in dem von der Bank angebotenen Umfang abwickeln. Die Bank behält sich das Recht vor, den Umfang der über das Online-Banking abwickelbaren Bankgeschäfte jederzeit zu erweitern, einzuschränken, von zusätzlichen Voraussetzungen abhängig zu machen oder das Online-Banking ohne nähere Angabe von Gründen ganz einzustellen. Gleichzeitig hat die Bank das Recht, die Art und Weise der Auftragserteilung unter Berücksichtigung der berechtigten Belange des Konto-/Depotinhabers jederzeit zu verändern oder von weiteren Auflagen abhängig zu machen. Die Bank wird den Kunden über derartige Änderungen unterrichten. Zudem können sie Informationen der Bank mittels Online-Banking abrufen. Sie sind zusätzlich berechtigt, für die Auslösung eines Zahlungsauftrages einen Zahlungsauslösedienst gemäß § 1 Absatz 33 Zahlungsdienststeuergesetz und für die Mitteilung von Informationen über ein Zahlungskonto einen Kontoinformationsdienst gemäß § 1 Absatz 34 Zahlungsdienststeuergesetz zu nutzen.

(2) Konto-/Depotinhaber und Bevollmächtigte werden einheitlich als „Teilnehmer“, Konto und Depot einheitlich als „Konto“ bezeichnet, es sei denn, dies ist ausdrücklich anders bestimmt.

(3) Zur Nutzung des Online-Banking gelten die mit der Bank gesondert vereinbarten Verfügungsmitel.

(4) Die Bereitstellung der technischen Zugangswege (insbesondere der Internet-Zugang des Teilnehmers) gehört nicht zu den Leistungen der Bank, auch wenn über diese Zugangswege Leistungen der Bank genutzt werden können. Diese technischen Zugangswege werden aufgrund gesonderter Verträge bereit gestellt, die der Teilnehmer mit dem jeweiligen Anbieter abschließt. Die Bank ist für Störungen dieser technischen Zugangswege nicht verantwortlich; sie übernimmt hierfür keine Gewährleistung oder Haftung.

## 2. Voraussetzungen zur Nutzung des Online-Banking

Der Teilnehmer benötigt für die Nutzung des Online-Banking die mit der Bank vereinbarten Personalisierten Sicherheitsmerkmale und Authentifizierungsinstrumente, um sich gegenüber der Bank als berechtigter Teilnehmer auszuweisen (siehe Nr. 3) und Aufträge zu autorisieren (siehe Nr. 4). Statt eines Personalisierten Sicherheitsmerkmals kann auch ein biometrisches Merkmal des Teilnehmers zum Zwecke der Authentifizierung beziehungsweise Autorisierung vereinbart werden.

### 2.1 Personalisierte Sicherheitsmerkmale

Personalisierte Sicherheitsmerkmale sind personalisierte Merkmale, die die Bank dem Teilnehmer zum Zwecke der Authentifizierung bereitstellt. Personalisierte Sicherheitsmerkmale, die auch alphanumerisch sein können, sind beispielsweise

- die persönliche Identifikationsnummer (PIN), sowie
- für das mobile TAN-Verfahren einmal verwendbare Transaktionsnummern (TAN)

### 2.2 Authentifizierungsinstrument

Authentifizierungsinstrumente sind personalisierte Instrumente oder Verfahren, deren Verwendung zwischen der Bank und dem Kontoinhaber vereinbart wurden und die vom Teilnehmer zur Erteilung eines Online-Banking-Auftrags verwendet werden. Insbesondere mittels folgender Authentifizierungsinstrumente kann das Personalisierte Sicherheitsmerkmal (zum Beispiel TAN) dem Teilnehmer zur Verfügung gestellt werden:

- Online-Banking-App auf einem mobilen Endgerät (zum Beispiel Mobiltelefon) zum Empfang oder Erzeugung von TAN,
- mobiles Endgerät (zum Beispiel Mobiltelefon) zum Empfang von TAN per SMS (mobileTAN).

## 3. Zugang zum Online-Banking

Der Teilnehmer erhält Zugang zum Online-Banking, wenn

- dieser seine individuelle Teilnehmerkennung und seine PIN übermittelt hat,
- die Prüfung dieser Daten bei der Bank eine Zugangsberechtigung des Teilnehmers ergeben hat und
- keine Sperre des Zugangs (siehe Nr. 8.1 und 9) vorliegt.

Nach Gewährung des Zugangs zum Online-Banking kann der Teilnehmer Informationen abrufen oder Aufträge erteilen.

Die Sätze 1 und 2 gelten auch, wenn der Teilnehmer Zahlungsaufträge über einen Zahlungsauslösedienst auslöst und Zahlungskontoinformationen über einen Kontoinformationsdienst anfordert (siehe Nummer 1 Absatz 1 Satz 4).

## 4. Online-Banking-Aufträge

### 4.1 Auftragserteilung und Autorisierung

Der Teilnehmer muss Online-Banking-Aufträge (z. B. Überweisungen) zu deren Wirksamkeit mit dem von der Bank bereit gestellten Personalisierten Sicherheitsmerkmal (z. B. TAN) oder mit dem vereinbarten biometrischen Sicherheitsmerkmal autorisieren und der Bank mittels Online-Banking übermitteln. Die Bank bestätigt mittels Online-Banking den Eingang des Auftrags. Die Sätze 1 und 2 gelten auch, wenn der Teilnehmer einen Zahlungsauftrag über einen Zahlungsauslösedienst (siehe Nummer 1 Absatz 1 Satz 4) auslöst und übermittelt.

### 4.2 Widerruf von Aufträgen

Die Widerrufbarkeit eines Online-Banking-Auftrags richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr). Der Widerruf von Aufträgen kann nur außerhalb des Online-Banking erfolgen, es sei denn, die Bank sieht eine Widerrufsmöglichkeit im Online-Banking ausdrücklich vor.

## 5. Bearbeitung von Online-Banking-Aufträgen durch die Bank

(1) Die Bearbeitung der Online-Banking-Aufträge erfolgt an den für die Abwicklung der jeweiligen Auftragsart (z. B. Überweisung) im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ bekannt gegebenen Geschäftstagen im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitslaufes. Geht der Auftrag nach dem im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ bestimmten Zeitpunkt (Annahmefrist) ein oder fällt der Zeitpunkt des Eingangs nicht auf einen Geschäftstag gemäß „Preis- und Leistungsverzeichnis“ der Bank, so gilt der Auftrag als am darauf folgenden Geschäftstag zugegangen. Die Bearbeitung beginnt erst an diesem Tag.

(2) Die Bank wird den Auftrag ausführen, wenn folgende Ausführungsbedingungen vorliegen:

- der Teilnehmer hat den Auftrag autorisiert;
- die Berechtigung des Teilnehmers für die jeweilige Auftragsart (z. B. Wertpapierorder) liegt vor;
- das Online-Banking-Datenformat ist eingehalten;
- das gesondert vereinbarte Online-Banking-Verfügungslimit ist nicht überschritten;
- die weiteren Ausführungsvoraussetzungen nach den für die jeweilige Auftragsart maßgeblichen Sonderbedingungen (z. B. ausreichende Kontodeckung gemäß den Bedingungen für den Überweisungsverkehr) liegen vor.

Liegen die Ausführungsbedingungen nach Satz 1 vor, führt die Bank die Online-Banking-Aufträge nach Maßgabe der Bestimmungen der für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr, Bedingungen für das Wertpapiergeschäft) aus.

(3) Liegen die Ausführungsbedingungen nach Abs. 2 Satz 1 nicht vor, wird die Bank den Online-Banking-Auftrag nicht ausführen. Sie wird dem Teilnehmer hierüber mittels Online-Banking eine Information zur Verfügung stellen und soweit möglich dabei die Gründe und die Möglichkeiten nennen, mit denen Fehler, die zur Ablehnung geführt haben, berichtigt werden können.

## 6. Information des Kontoinhabers über Online-Banking-Verfügungen

Die Bank unterrichtet den Kontoinhaber mindestens einmal monatlich über die mittels Online-Banking getätigten Verfügungen auf dem für Kontoinformationen vereinbarten Weg,

- sofern es sich um einen Zahlungsdienstvertragsvertrag handelt und
- sofern Zahlungsvorgänge im Unterrichtszeitraum stattgefunden haben.

## 7. Sorgfaltspflichten des Teilnehmers

### 7.1 Technische Verbindung zum Online-Banking

Der Teilnehmer ist verpflichtet, die technische Verbindung zum Online-Banking über die von der Bank gesondert mitgeteilten Online-Banking-Zugangskanäle (z. B. Internetadresse) herzustellen. Zur Auslösung eines Zahlungsauftrags und zum Abruf von Informationen über ein Zahlungskonto kann der Teilnehmer die technische Verbindung zum Online Banking auch über einen Zahlungsauslösedienst beziehungsweise einen Kontoinformationsdienst (siehe Nummer 1 Absatz 1 Satz 4) herstellen.

### 7.2 Geheimhaltung der Personalisierten Sicherheitsmerkmale und sichere Aufbewahrung der Authentifizierungsinstrumente

(1) Der Teilnehmer hat

- seine Personalisierten Sicherheitsmerkmale (siehe Nr. 2.1) geheim zu halten sowie
- sein Authentifizierungsinstrument (siehe Nr. 2.2) vor dem Zugriff anderer Personen sicher zu verwahren.

Denn jede andere Person, die im Besitz des Authentifizierungsinstruments ist, kann in Verbindung mit der Kenntnis des dazugehörigen Personalisierten Sicherheitsmerkmals das Online-Banking-Verfahren missbräuchlich nutzen.

Die Geheimhaltungspflicht bezüglich der Personalisierten Sicherheitsmerkmale nach Satz 1 gilt nicht, wenn der Teilnehmer diese zur Erteilung eines Zahlungsauftrags oder zum Abruf von Informationen über ein Zahlungskonto an den von ihm ausgewählten Zahlungsauslösedienst beziehungsweise Kontoinformationsdienst übermittelt (siehe Nummer 1 Absatz 1 Satz 4).

(2) Insbesondere ist Folgendes zum Schutz des Personalisierten Sicherheitsmerkmals sowie des Authentifizierungsinstruments zu beachten:

- Das Personalisierte Sicherheitsmerkmal darf nicht ungesichert elektronisch gespeichert werden.
- Bei Eingabe des Personalisierten Sicherheitsmerkmals ist sicherzustellen, dass andere Personen dieses nicht ausspähen können; insbesondere darf das Personalisierte Sicherheitsmerkmal nicht an Mitarbeiter der Bank weitergegeben werden.
- Das Personalisierte Sicherheitsmerkmal darf nicht per E-Mail weitergegeben werden.
- Das Personalisierte Sicherheitsmerkmal (z. B. PIN) darf nicht zusammen mit dem Authentifizierungsinstrument verwahrt werden.

- Der Teilnehmer darf zur Autorisierung zum Beispiel eines Auftrags oder der Aufhebung einer Sperre nicht mehr als eine TAN verwenden.
- Das Gerät, mit dem die Personalisierten Sicherheitsmerkmale empfangen werden (z. B. Mobiltelefon), darf nicht gleichzeitig für das Online-Banking genutzt werden.

### 7.3 Sicherheitshinweise der Bank

Der Teilnehmer muss die Sicherheitshinweise auf der Internetseite der Bank zum Online-Banking, insbesondere die Maßnahmen zum Schutz der eingesetzten Hard- und Software (Kundensystem), beachten.

### 7.4 Kontrolle der Auftragsdaten mit von der Bank angezeigten Daten

Soweit die Bank dem Teilnehmer Daten aus seinem Online-Banking-Auftrag (z. B. Betrag, Kontonummer des Zahlungsempfängers, Wertpapier-Kennnummer) im Kundensystem oder über ein anderes Gerät des Teilnehmers (z. B. Mobiltelefon) zur Bestätigung anzeigt, ist der Teilnehmer verpflichtet, vor der Bestätigung die Übereinstimmung der angezeigten Daten mit den für die Transaktion vorgesehenen Daten zu prüfen.

## 8. Anzeige- und Unterrichtungspflichten

### 8.1 Sperranzeige

(1) Stellt der Teilnehmer

- den Verlust, den Diebstahl oder das sonstige Abhandenkommen des Authentifizierungsinstruments, die missbräuchliche Verwendung oder
  - die sonstige nicht autorisierte Nutzung seines Authentifizierungsinstruments oder eines seiner Personalisierten Sicherheitsmerkmale
- fest, muss der Teilnehmer die Bank hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige). Der Teilnehmer kann der Bank eine Sperranzeige jederzeit auch über die gesondert mitgeteilten Kontaktdaten abgeben.

(2) Der Teilnehmer hat jeden Diebstahl oder Missbrauch unverzüglich bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.

(3) Hat der Teilnehmer den Verdacht, dass eine andere Person unberechtigt

- den Besitz an seinem Authentifizierungsinstrument oder die Kenntnis seines Personalisierten Sicherheitsmerkmals erlangt hat oder
- das Authentifizierungsinstrument oder das Personalisierte Sicherheitsmerkmal verwendet,

muss er ebenfalls eine Sperranzeige abgeben.

### 8.2 Unterrichtung über nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Aufträge

Der Konto-/Depotinhaber hat die Bank unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Auftrags hierüber zu unterrichten.

## 9. Nutzungssperre

### 9.1 Sperre auf Veranlassung des Teilnehmers

Die Bank sperrt auf Veranlassung des Teilnehmers, insbesondere im Fall der Sperranzeige nach Nr. 8.1

- den Online-Banking-Zugang für ihn oder alle Teilnehmer oder
- sein Authentifizierungsinstrument.

### 9.2 Sperre auf Veranlassung der Bank

(1) Die Bank darf den Online-Banking-Zugang für einen Teilnehmer sperren, wenn

- sie berechtigt ist, den Online-Banking-Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen,
- sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Authentifizierungsinstruments oder des Personalisierten Sicherheitsmerkmals dies rechtfertigen oder
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung des Authentifizierungsinstruments besteht.

(2) Die Bank wird den Konto-/Depotinhaber unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre auf dem vereinbarten Weg unterrichten.

### 9.3 Aufhebung der Sperre

Die Bank wird eine Sperre aufheben oder das Personalisierte Sicherheitsmerkmal beziehungsweise das Authentifizierungsinstrument austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie den Konto-/Depotinhaber unverzüglich.

## 10. Haftung

### 10.1 Haftung der Bank bei einer nicht autorisierten Online-Banking-Verfügung und einer nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Online-Banking-Verfügung

Die Haftung der Bank bei einer nicht autorisierten Online-Banking-Verfügung und einer nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Online-Banking-Verfügung richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart vereinbarten Sonderbedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr, Bedingungen für das Wertpapiergeschäft).

### 10.2 Haftung des Kontoinhabers bei missbräuchlicher Nutzung eines Personalisierten Sicherheitsmerkmals oder eines Authentifizierungsinstruments

#### 10.2.1 Haftung des Kontoinhabers für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige

(1) Beruhen nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige auf der Nutzung eines verlorengegangenen, gestohlenen oder sonst abhanden gekommenen Authentifizierungsinstruments oder auf der sonstigen missbräuchlichen Verwendung eines

Authentifizierungsinstruments, haftet der Kontoinhaber für den der Bank hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 50 Euro, ohne dass es darauf ankommt, ob den Teilnehmer ein Verschulden trifft.

(2) Der Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach Absatz 1 verpflichtet, wenn

- es ihm nicht möglich gewesen ist, den Verlust, den Diebstahl, das Abhandenkommen oder eine sonstige missbräuchliche Verwendung des Authentifizierungsinstruments vor dem nicht autorisierten Zahlungsvorgang zu bemerken, oder
- der Verlust des Authentifizierungsinstruments durch einen Angestellten, einen Agenten, eine Zweigniederlassung eines Zahlungsdienstleisters oder eine sonstige Stelle, an die Tätigkeiten des Zahlungsdienstleisters ausgelagert wurden, verursacht worden ist.

(3) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen und hat der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt oder seine Anzeige- und Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, trägt der Kontoinhaber abweichend von den Absätzen 1 und 2 den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang. Grobe Fahrlässigkeit des Teilnehmers kann insbesondere vorliegen, wenn er

- den Verlust, den Diebstahl oder das sonstige Abhandenkommen des Authentifizierungsinstruments oder die missbräuchliche Nutzung des Authentifizierungsinstruments oder des Personalisierten Sicherheitsmerkmals der Bank nicht unverzüglich anzeigt, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat (siehe Nr. 8.1 Abs. 1),
- das Personalisierte Sicherheitsmerkmal ungesichert elektronisch gespeichert hat (siehe Nr. 7.2 Abs. 2 1. Spiegelstrich),
- das Personalisierte Sicherheitsmerkmal nicht geheim gehalten hat und der Missbrauch dadurch verursacht wurde (siehe Nr. 7.2 Abs. 1),
- das Personalisierte Sicherheitsmerkmal per E-Mail weitergegeben hat (siehe Nr. 7.2 Abs. 2 3. Spiegelstrich),
- das Personalisierte Sicherheitsmerkmal auf dem Authentifizierungsinstrument vermerkt oder zusammen mit diesem verwahrt hat (siehe Nr. 7.2 Abs. 2 4. Spiegelstrich),
- mehr als eine TAN zur Autorisierung eines Auftrags verwendet hat (siehe Nr. 7.2 Abs. 2 5. Spiegelstrich),
- das Gerät, mit dem die Personalisierten Sicherheitsmerkmale empfangen werden (z. B. Mobiltelefon), auch für die technische Verbindung zum Online-Banking-Zugang nutzt (siehe Nr. 7.2 Abs. 2, 6. Spiegelstrich),
- die Sicherheitshinweise der Bank zum Online-Banking nicht beachtet werden (siehe Nr. 7.3.) oder
- die Kontrolle der Auftragsdaten mit den von der Bank angezeigten Daten unterlässt (siehe Nr. 7.4.).

(4) Abweichend von den Absätzen 1 und 3 ist der Kontoinhaber nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn die Bank vom Teilnehmer eine starke Kundenauthentifizierung nach § 1 Absatz 24 Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz nicht verlangt hat, obwohl die Bank zur starken Kundenauthentifizierung nach § 68 Absatz 4 Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz verpflichtet war. Eine starke Kundenauthentifizierung erfordert insbesondere die Verwendung von zwei voneinander unabhängigen Elementen aus den Kategorien Wissen (etwas, das der Teilnehmer weiß, zum Beispiel PIN), Besitz (etwas, das der Teilnehmer besitzt, zum Beispiel TAN-Generator) oder Inhärenz (etwas, das der Teilnehmer ist, zum Beispiel Fingerabdruck).

(5) Die Haftung für Schäden, die innerhalb des Zeitraums, für den der Verfügungsrahmen gilt, verursacht werden, beschränkt sich jeweils auf den vereinbarten Verfügungsrahmen.

(6) Der Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach Absatz 1 und 3 verpflichtet, wenn der Teilnehmer die Sperranzeige nach Nummer 8.1 nicht abgeben konnte, weil die Bank nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte.

(7) Die Absätze 2 und 4 bis 6 finden keine Anwendung, wenn der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

(8) Ist der Kontoinhaber kein Verbraucher, gilt ergänzend Folgendes:

- Der Kontoinhaber haftet für Schäden aufgrund von nicht autorisierten Zahlungsvorgängen über die Haftungsgrenze von 50 Euro nach Absatz 1 und 3 hinaus, wenn der Teilnehmer fahrlässig oder vorsätzlich gegen seine Anzeige- und Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen verstoßen hat.
- Die Haftungsbeschränkung in Absatz 2 erster Spiegelstrich findet keine Anwendung.

### 10.2.2 Haftung des Depotinhabers bei nicht autorisierten Wertpapiertransaktionen vor der Sperranzeige

Beruhen nicht autorisierte Wertpapiertransaktionen vor der Sperranzeige auf der Nutzung eines verlorengegangenen, gestohlenen oder sonst abhanden gekommenen Authentifizierungsinstruments oder auf der sonstigen missbräuchlichen Nutzung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals oder des Authentifizierungsinstruments und ist der Bank hierdurch ein Schaden entstanden, haften der Depotinhaber und die Bank nach den gesetzlichen Grundsätzen des Mitverschuldens.

### 10.2.3 Haftung der Bank ab der Sperranzeige

Sobald die Bank eine Sperranzeige eines Teilnehmers erhalten hat, übernimmt sie alle danach durch nicht autorisierte Online-Banking-Verfügungen entstehenden Schäden. Dies gilt nicht, wenn der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

### 10.2.4 Haftungsausschluss

Haftungsansprüche sind ausgeschlossen, wenn die einen Anspruch begründenden Umstände auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das diejenige Partei, die sich auf dieses Ereignis beruft, keinen Einfluss hat, und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt von ihr nicht hätten vermieden werden können.

## 11. Vereinbarung über die Nutzung des elektronischen Postfachs

### (1) Umfang und Übermittlung von Dokumenten

Die Bank eröffnet dem Teilnehmer im Rahmen des Online-Banking ein elektronisches Postfach. Die Bank stellt dem Teilnehmer in Erfüllung ihrer Informations- und Rechnungslegungspflichten erforderliche Bankmitteilungen sowie sonstige geeignete Nachrichten elektronisch, im Rahmen des Leistungsangebotes gem. Ziffer 1 der „Bedingungen für das Online-Banking“ durch Bereitstellung zum Abruf bereit, d. h. der Teilnehmer kann sich die Dokumente online ansehen, herunterladen, ausdrucken und archivieren. Der Teilnehmer verzichtet auf die papierhafte Bereitstellung der gemäß Ziffern 1 und 11 der Bedingungen für das Online-Banking zum Abruf bereitgestellten Bankmitteilungen. Die Bank behält sich das Recht vor, die Dateiform, die Auswahl und den Umfang der in das elektronische Postfach einzustellenden Dokumente nach Ihrem Ermessen (§ 315 BGB) zu ändern.

Die Inhalte des elektronischen Postfachs kann der Teilnehmer über den Menüpunkt „Postfach“ aus seiner Online-Banking-Anwendung abrufen.

### (2) Verzicht auf papierhafte Dokumente

Der Teilnehmer verzichtet auf die papierhafte Bereitstellung von den in Abs. 1 genannten Dokumenten. Die Bank ist bereit, dem Teilnehmer auf dessen Wunsch innerhalb der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen Dokumente (insbesondere Kontoauszüge/Rechnungsabschlüsse) in Papierform (Zweitschriften) auf seine Kosten zu erstellen und postalisch zu versenden. Das von der Bank hierfür festgesetzte jeweilige Entgelt ergibt sich aus dem jeweils gültigen Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank. Nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen wird die Bank die Dokumente löschen.

### (3) Zusendung von Dokumenten, Information des Teilnehmers per E-Mail

Die Bank behält sich das Recht vor, einzelne Dokumente dem Teilnehmer auf seine Kosten postalisch zuzusenden, wenn dies gesetzliche Vorgaben erforderlich machen oder sie dies auch unter Abwägung der Interessen des Teilnehmers für gerechtfertigt hält (z. B. bei vorübergehendem Ausfall des elektronischen Postfachs oder sonstigen technischen Problemen).

Sie kann dem Teilnehmer die Kontoauszüge/Rechnungsabschlüsse per Post zusenden, wenn sie feststellt, dass der elektronische Abruf der Kontoauszüge/Rechnungsabschlüsse nach Ablauf eines fest definierten Zeitraumes nicht erfolgt ist. Die Kosten hierfür werden dem Teilnehmer in Rechnung gestellt.

Der Teilnehmer kann sich optional beim Eingang neuer Dokumente in sein elektronisches Postfach per E-Mail benachrichtigen lassen. Die E-Mail-Adresse bzw. die Benachrichtigungsfunktion kann in der E-Mail-Konfiguration jederzeit geändert bzw. deaktiviert werden. Die E-Mail-Adresse wird durch die Bank vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben. Die Benachrichtigungs-E-Mails enthalten keinerlei persönliche Informationen des Teilnehmers bzw. keine elektronischen Dokumente. Ebenso wenig wird der Teilnehmer mit der Benachrichtigungs-E-Mail aufgefordert, einen Link innerhalb der Nachricht anzuklicken bzw. seine Zugangsdaten zum Online-Banking, oder sonstigen persönlichen Dokumenten zu übermitteln. Auf die Benachrichtigungs-E-Mail kann nicht geantwortet werden. Die Benachrichtigungs-E-Mail dient lediglich der Information und entbindet den Teilnehmer nicht von seinen Kontroll-, Mitwirkungs- und Sorgfaltspflichten.

### (4) Voraussetzungen für den Abruf der Dokumente, Mitwirkungspflichten des Teilnehmers

Der Teilnehmer verpflichtet sich zur Nutzung der Funktion „elektronisches Postfach“ eine Software z. B. Adobe Acrobat Reader einzusetzen, die folgende Anforderungen erfüllt:

- Der Name der Bank wird im elektronischen Kontoauszug/Rechnungsabschluss angegeben.
- Der Name des Kontoinhabers wird auf dem elektronischen Kontoauszug/Rechnungsabschluss angegeben.
- Der Hinweis auf den Rechnungsabschluss und die damit verbundenen Rechtsfolgen (Genehmigungsfiktion) sind auf dem elektronischen Kontoauszug angegeben.

Wird daher seitens des Teilnehmers festgestellt, dass die von ihm eingesetzte Software diesem Funktionsumfang nicht genügt (z. B. weil der Verwendungszweck nicht vollständig übermittelt wird), ist die eingesetzte Software für das Verfahren des elektronischen Postfachs nicht geeignet. In diesem Fall ist der Teilnehmer verpflichtet, die Übersendung der in Abs. 1 genannten Dokumente in Papierform zu beantragen. Die Bank wird daraufhin die Dokumente in Papierform zur Verfügung stellen, d. h. die Vereinbarung über die Nutzung des elektronischen Postfachs wird solange ausgesetzt, bis der Teilnehmer meldet, dass er über geeignete Software verfügt.

### (5) Zugang

Soweit der Teilnehmer die Dokumente nicht bereits vorher abgerufen hat, gelten sie am Tag nach der Bereitstellung als zugegangen.

### (6) Verfügbarkeit, Speicherung, Haftung

Der Teilnehmer nimmt zur Kenntnis, dass die Verfügbarkeit des elektronischen Postfachs aufgrund von Störungen von Netzwerk- oder Telekommunikationsverbindungen, höherer Gewalt, aufgrund von für den reibungslosen Betriebsablauf erforderlichen Wartungsarbeiten oder sonstigen Umständen eingeschränkt oder zeitweise ausgeschlossen sein kann.

Ausdrücke der in das elektronische Postfach eingestellten Dokumente stellen lediglich Zweitschriften dar und sind daher beweisrechtlich papierhaften Originaldokumenten nicht gleichgestellt; dies gilt nicht, wenn die in das Postfach eingestellten Dokumente gesetzlich als Originaldokumente anerkannt werden.

Die Bank weist den Teilnehmer darauf hin, dass jedes Dokument grundsätzlich nur einmal übermittelt wird. Für die dauerhafte Speicherung und Aufbewahrung der Dokumente, ggfs. unter Beachtung steuerrechtlicher Vorgaben, ist der Teilnehmer selbst verantwortlich. Im elektronischen Postfach eingestellte Dokumente werden maximal zwei Jahre nach Einstellung des jeweiligen Dokumentes vorgehalten. Nach Ablauf dieser Frist wird die Bank die Dokumente automatisch und wird diese ohne zusätzliche Mitteilung an den Teilnehmer aus dem elektronischen Postfach entfernen. Im übrigen speichert die Bank die im elektronischen Postfach enthaltenen Dokumente auf ihren Systemen (z. B. im Kernbanksystem) entsprechend den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen. Nach Ablauf dieser Fristen wird Sie die entsprechenden Dokumente löschen, ohne dass der Teilnehmer hierüber eine gesonderte Nachricht erhält.

Werden Dokumente verändert oder in veränderter Form in Umlauf gebracht, übernimmt die Bank hierfür keine Haftung. Die Bank übernimmt keine Gewähr, dass aufgrund der individuellen Systemumgebung des Teilnehmers ein Ausdruck der elektronischen Dokumente mit der Darstellung auf dem Bildschirm übereinstimmt.

Die Bank haftet nicht für dem Teilnehmer aus dem Verzicht auf papierhafte Dokumente entstehende Nachteile. Dies betrifft insbesondere die ggfs. notwendige Mitwirkungs- und Nachweispflicht über Buchungen gegenüber Dritten (z. B. Finanzbehörden oder Steuerbehörden). Es liegt in der Verantwortung des Teilnehmers, die Anerkennung der durch ihn erstellten Ausdrücke der elektronischen Dokumente, insbesondere des elektronischen Kontoauszuges/Rechnungsabschlusses, vor Abschluss dieser Vereinbarung mit den betroffenen Dritten zu vereinbaren/abzuklären.

### (7) Kontroll- und Mitwirkungspflichten des Teilnehmers

Der Teilnehmer ist verpflichtet, das elektronische Postfach auf den Eingang neuer Dokumente zu kontrollieren. Die Kontrolle ist regelmäßig – entsprechend den üblichen Gepflogenheiten bei einem normalen Briefkasten – insbesondere jedoch dann vorzunehmen, wenn aufgrund eines zuvor erteilten Auftrages mit der Einstellung neuer Dokumente zu rechnen ist. Der Teilnehmer verpflichtet sich im elektronischen Postfach neu hinterlegte Dokumente regelmäßig abzurufen und neu eingegangene Dokumente auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu kontrollieren. Beanstandungen und Einwendungen sind der Bank unverzüglich nach Zugang des entsprechenden Dokuments und aus Beweisgründen schriftlich mitzuteilen. Soweit den Teilnehmern hinsichtlich der bislang papierhaft übersandten Dokumente Verpflichtungen treffen, bestehen diese in gleicher Weise für die durch das elektronische Postfach übermittelten Dokumente.

Stand: November 2017

## Bedingungen für den Telefon-Bank-Service (TBS)

### 1. Leistungsangebot

(1) Der Konto-/Depotinhaber und dessen Bevollmächtigte können Bankgeschäfte mittels Telefon-Bank-Service (Telefon-Banking) in dem von der Bank angebotenen Umfang abwickeln. Die Bank behält sich das Recht vor, den Umfang der über das Telefon-Banking abwickelbaren Bankgeschäfte jederzeit zu erweitern, einzuschränken, von zusätzlichen Voraussetzungen abhängig zu machen oder das Telefon-Banking ohne nähere Angabe von Gründen ganz einzustellen. Gleichzeitig hat die Bank das Recht, die Art und Weise der Auftragserteilung unter Berücksichtigung der berechtigten Belange des Kunden jederzeit zu verändern oder von weiteren Auflagen abhängig zu machen. Die Bank wird den Kunden über derartige Änderungen unterrichten. Zudem kann der Konto-/Depotinhaber Informationen der Bank mittels Telefon-Banking abrufen.

(2) Konto-/Depotinhaber und Bevollmächtigte werden einheitlich als „Teilnehmer“, Konto und Depot einheitlich als „Konto“ bezeichnet, es sei denn, dies ist ausdrücklich anders bestimmt.

(3) Zur Nutzung des Telefon-Banking gelten die mit der Bank unter Ziffer 5 Abs. 2 vereinbarten Verfügungsmitte.

(4) Die Bereitstellung der technischen Zugangswege gehört nicht zu den Leistungen der Bank, auch wenn über diese Zugangswege Leistungen der Bank genutzt werden können. Diese technischen Zugangswege werden aufgrund gesonderter Verträge bereitgestellt, die der Teilnehmer mit dem jeweiligen Anbieter abschließt. Die Bank ist für Störungen dieser technischen Zugangswege nicht verantwortlich; sie übernimmt hierfür keine Gewährleistung oder Haftung.

### 2. Voraussetzungen zur Nutzung des Telefon-Banking

Der Teilnehmer benötigt für die Nutzung des Telefon-Banking die mit der Bank vereinbarten Personalisierten Sicherheitsmerkmale und Authentifizierungsinstrumente, um sich gegenüber der Bank als berechtigter Teilnehmer auszuweisen (siehe Nr. 3) und Aufträge zu autorisieren (siehe Nr. 4).

#### 2.1 Personalisierte Sicherheitsmerkmale

Personalisierte Sicherheitsmerkmale sind personalisierte Merkmale, die die Bank dem Teilnehmer zum Zwecke der Authentifizierung bereitstellt. Personalisiertes Sicherheitsmerkmal, das auch alphanumerisch sein kann, ist:

- die persönliche Identifikationsnummer (Telefon-PIN).

#### 2.2 Authentifizierungsinstrumente

Authentifizierungsinstrumente sind personalisierte Instrumente oder Verfahren, deren Verwendung zwischen der Bank und dem Kontoinhaber vereinbart wurden und die vom Teilnehmer zur Erteilung eines Online-Banking-Auftrags verwendet werden. Die Telefon-PIN kann dem Teilnehmer auf folgendem Authentifizierungsinstrument zur Verfügung gestellt werden:

- auf einem Dokument, das die Telefon-PIN beinhaltet.

### 3. Zugang zum Telefon-Banking

Der Teilnehmer erhält Zugang zum Telefon-Banking, wenn

- dieser die Kontonummer oder seine individuelle Teilnehmerkennung und seine Telefon-PIN mittels Telefon-Banking übermittelt hat,
- die Prüfung dieser Daten bei der Bank eine Zugangsberechtigung des Teilnehmers ergeben hat und
- keine Sperre des Zugangs (siehe Nr. 8.1 und 9) vorliegt.

Nach Gewährung des Zugangs zum Telefon-Banking kann der Teilnehmer Informationen abrufen oder Aufträge erteilen.

### 4. Telefon-Banking-Aufträge

#### 4.1 Auftragserteilung und Autorisierung

Der Teilnehmer muss Telefon-Banking-Aufträge (z. B. Überweisungen) zu deren Wirksamkeit mit dem vereinbarten Personalisierten Sicherheitsmerkmal (Telefon-PIN) autorisieren und der Bank mittels Telefon-Banking erteilen.

#### 4.2 Widerruf von Aufträgen

Die Widerrufbarkeit eines Telefon-Banking-Auftrags richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr). Der Widerruf von Aufträgen kann nur mittels Telefon-Banking erfolgen, es sei denn, die Bank sieht eine Widerrufsmöglichkeit in anderweitiger Form ausdrücklich vor.

### 5. Bearbeitung von Telefon-Banking-Aufträgen durch die Bank

(1) Die Bearbeitung der Telefon-Banking-Aufträge erfolgt an den für die Abwicklung der jeweiligen Auftragsart (z. B. Überweisung) im Preis- und Leistungsverzeichnis bekannt gegebenen Geschäftstagen im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitslaufes. Geht der Auftrag nach dem im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ bestimmten Zeitpunkt (Annahmefrist) ein oder fällt der Zeitpunkt des Eingangs nicht auf einen Geschäftstag gemäß „Preis- und Leistungsverzeichnis“ der Bank, so gilt der Auftrag als am darauf folgenden Geschäftstag zugegangen. Die Bearbeitung beginnt erst an diesem Tag.

(2) Die Bank wird den Auftrag ausführen, wenn folgende Ausführungsbedingungen vorliegen:

- der Teilnehmer hat den Auftrag autorisiert;
- die Berechtigung des Teilnehmers für die jeweilige Auftragsart (z. B. Wertpapierorder) liegt vor;
- das Telefon-Banking-Verfügungslimit in Höhe des Kontoguthabens bzw. in Höhe des durch gesonderte Vereinbarung eingeräumten Überziehungskredits, höchstens jedoch 10.000 EUR pro Tag ist nicht überschritten;
- die weiteren Ausführungsvoraussetzungen nach den für die jeweilige Auftragsart maßgeblichen Sonderbedingungen (z. B. ausreichende Kontodeckung gemäß den Bedingungen für den Überweisungsverkehr) liegen vor.

Liegen die Ausführungsbedingungen nach Satz 1 vor, führt die Bank die Telefon-Banking-Aufträge nach Maßgabe der Bestimmungen der für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr, Bedingungen für das Wertpapiergeschäft) aus.

(3) Liegen die Ausführungsbedingungen nach Abs. 2 Satz 1 nicht vor, wird die Bank den Telefon-Banking-Auftrag nicht ausführen. Sie wird dem Teilnehmer hierüber mittels Online Banking eine Information zur Verfügung stellen und soweit möglich dabei die Gründe und die Möglichkeiten nennen, mit denen Fehler, die zur Ablehnung geführt haben, berichtigt werden können.

### 6. Information des Kontoinhabers über Telefon-Banking-Verfügungen

Die Bank unterrichtet den Kontoinhaber mindestens einmal monatlich über die mittels Telefon-Banking getätigten Verfügungen auf dem für Kontoinformationen vereinbarten Weg,

- sofern es sich um einen Zahlungsdienstvertragsvertrag handelt und
- sofern Zahlungsvorgänge im Unterrichtszeitraum stattgefunden haben.

### 7. Sorgfaltspflichten des Teilnehmers

#### 7.1 Geheimhaltung der Personalisierten Sicherheitsmerkmale und sichere Aufbewahrung der Authentifizierungsinstrumente

(1) Der Teilnehmer hat

- seine Personalisierten Sicherheitsmerkmale (siehe Nr. 2.1) geheim zu halten und nur über das Telefon-Banking an die Bank zu übermitteln sowie
- sein Authentifizierungsinstrument (siehe Nr. 2.2) vor dem Zugriff anderer Personen sicher zu verwahren.

Denn jede andere Person, die im Besitz des Authentifizierungsinstruments oder des Personalisierten Sicherheitsmerkmals ist, kann das Telefon-Banking-Verfahren missbräuchlich nutzen.

(2) Insbesondere ist Folgendes zum Schutz des Personalisierten Sicherheitsmerkmals sowie des Authentifizierungsinstruments zu beachten:

- Das Personalisierte Sicherheitsmerkmal darf nicht ungesichert elektronisch gespeichert werden.
- Bei Mitteilung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals mittels Telefon-Banking ist sicherzustellen, dass andere Personen dieses nicht ausspähen können; insbesondere darf das Personalisierte Sicherheitsmerkmal nur an Mitarbeiter der Bank zum Zwecke der Autorisierung weitergegeben werden.
- Das Personalisierte Sicherheitsmerkmal darf nicht per E-Mail weitergegeben werden.

#### 7.2 Kontrolle der Auftragsdaten mit von der Bank angezeigten Daten

Soweit die Bank dem Teilnehmer Daten aus seinem Telefon-Banking-Auftrag (z. B. Betrag, Kontonummer des Zahlungsempfängers, Wertpapier-Kennnummer) zur Bestätigung telefonisch wiedergibt, ist der Teilnehmer verpflichtet, vor der mittels Telefon-Banking zu erteilenden Bestätigung die Übereinstimmung der von der Bank telefonisch wiedergegebenen Daten mit den für die Transaktion vorgesehenen Daten zu prüfen.

### 8. Anzeige- und Unterrichtspflichten

#### 8.1 Sperranzeige

(1) Stellt der Teilnehmer

- den Verlust, den Diebstahl oder das sonstige Abhandenkommen des Authentifizierungsinstruments, die missbräuchliche Verwendung oder
- die sonstige nicht autorisierte Nutzung seines Authentifizierungsinstruments oder seines Persönlichen Sicherheitsmerkmals

fest, muss der Teilnehmer die Bank hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige). Der Teilnehmer kann der Bank eine Sperranzeige jederzeit auch über die gesondert mitgeteilten Kontaktdaten abgeben.

(2) Der Teilnehmer hat jeden Diebstahl oder Missbrauch unverzüglich bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.

(3) Hat der Teilnehmer den Verdacht, dass eine andere Person unberechtigt

- den Besitz an seinem Authentifizierungsinstrument oder die Kenntnis seines Personalisierten Sicherheitsmerkmals erlangt hat oder
- das Authentifizierungsinstrument oder das Personalisierte Sicherheitsmerkmal verwendet,

muss er ebenfalls eine Sperranzeige abgeben.

## 8.2 Unterrichtung über nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Aufträge

Der Teilnehmer hat die Bank unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Auftrags hierüber zu unterrichten.

## 9. Nutzungssperre

### 9.1 Sperre auf Veranlassung des Teilnehmers

Die Bank sperrt auf Veranlassung des Teilnehmers, insbesondere im Fall der Sperranzeige nach Nr. 8.1

- den Telefon-Banking-Zugang für ihn oder alle Teilnehmer oder
- sein Authentifizierungsinstrument.

### 9.2 Sperre auf Veranlassung der Bank

(1) Die Bank darf den Telefon-Banking-Zugang für einen Teilnehmer sperren, wenn

- sie berechtigt ist, den Telefon-Banking-Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen,
- sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Authentifizierungsinstruments oder des Personalisierten Sicherheitsmerkmals dies rechtfertigen oder
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung des Authentifizierungsinstruments besteht.

(2) Die Bank wird den Konto-/Depotinhaber unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre auf dem vereinbarten Weg unterrichten.

### 9.3 Aufhebung der Sperre

Die Bank wird eine Sperre aufheben oder das Personalisierte Sicherheitsmerkmal beziehungsweise das Authentifizierungsinstrument austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie den Konto-/Depotinhaber unverzüglich.

## 10. Haftung

### 10.1 Haftung der Bank bei einer nicht autorisierten Telefon-Banking-Verfügung und einer nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Telefon-Banking-Verfügung

Die Haftung der Bank bei einer nicht autorisierten Telefon-Banking-Verfügung und einer nicht fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Telefon-Banking-Verfügung richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart vereinbarten Sonderbedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr, Bedingungen für das Wertpapiergeschäft).

### 10.2 Haftung des Kontoinhabers bei missbräuchlicher Nutzung eines Personalisierten Sicherheitsmerkmals oder eines Authentifizierungsinstruments

#### 10.2.1 Haftung des Kontoinhabers für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige

(1) Beruhen nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige auf der Nutzung eines verlorengegangenen, gestohlenen oder sonst abhanden gekommenen Authentifizierungsinstruments oder auf der sonstigen missbräuchlichen Verwendung eines Authentifizierungsinstruments, haftet der Kontoinhaber für den der Bank hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 50 Euro, ohne dass es darauf ankommt, ob den Teilnehmer ein Verschulden trifft.

(2) Der Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach Absatz 1, verpflichtet, wenn

- es ihm nicht möglich gewesen ist, den Verlust, den Diebstahl, das Abhandenkommen oder eine sonstige missbräuchliche Verwendung des Authentifizierungsinstruments vor dem nicht autorisierten Zahlungsvorgang zu bemerken, oder
- der Verlust des Authentifizierungsinstruments durch einen Angestellten, einen Agenten, eine Zweigniederlassung eines Zahlungsdienstleisters oder eine sonstige Stelle, an die Tätigkeiten des Zahlungsdienstleisters ausgelagert wurden, verursacht worden ist.

(3) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen und hat der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt oder seine Anzeige- und Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, trägt der Kontoinhaber abweichend von den Absätzen 1 und 2 den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang. Grobe Fahrlässigkeit des Teilnehmers kann insbesondere vorliegen, wenn er

- den Verlust, Diebstahl oder das sonstige Abhandenkommen des Authentifizierungsinstruments oder die missbräuchliche Nutzung des Authentifizierungsinstruments oder des Personalisierten Sicherheitsmerkmals der Bank nicht unverzüglich anzeigt, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat (siehe Nr. 8.1 Abs. 1),
- das Personalisierte Sicherheitsmerkmal ungesichert elektronisch gespeichert hat (siehe Nr. 7.1 Abs. 2 1. Spiegelstrich),
- das Personalisierte Sicherheitsmerkmal nicht geheim gehalten hat und der Missbrauch dadurch verursacht wurde (siehe Nr. 7.1 Abs. 1),
- das Personalisierte Sicherheitsmerkmal per E-Mail; weitergegeben hat (siehe Nr. 7.1 Abs. 2 3. Spiegelstrich).

(4) Die Haftung für Schäden, die innerhalb des Zeitraums, für den der Verfügungsrahmen gilt, verursacht werden, beschränkt sich jeweils auf den vereinbarten Verfügungsrahmen.

(5) Der Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach Absatz 1 und 3 verpflichtet, wenn der Teilnehmer die Sperranzeige nach Nummer 8.1 nicht abgeben konnte, weil die Bank nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte.

(6) Die Absätze 2 und 4 bis 5 finden keine Anwendung, wenn der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

(7) Ist der Kontoinhaber kein Verbraucher, gilt ergänzend Folgendes:

- Der Kontoinhaber haftet für Schäden aufgrund von nicht autorisierten Zahlungsvorgängen über die Haftungsgrenze von 50 Euro nach Absatz 1 und 3 hinaus, wenn der Teilnehmer fahrlässig oder vorsätzlich gegen seine Anzeige- und Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen verstoßen hat.
- Die Haftungsbeschränkung in Absatz 2 erster Spiegelstrich findet keine Anwendung.

### 10.2.2 Haftung des Depotinhabers bei nicht autorisierten Wertpapiertransaktionen vor der Sperranzeige

Beruhen nicht autorisierte Wertpapiertransaktionen vor der Sperranzeige auf der Nutzung eines verlorengegangenen, gestohlenen oder sonst abhanden gekommenen Authentifizierungsinstruments oder auf der sonstigen missbräuchlichen Nutzung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals oder des Authentifizierungsinstruments und ist der Bank hierdurch ein Schaden entstanden, haften der Depotinhaber und die Bank nach den gesetzlichen Grundsätzen des Mitverschuldens.

### 10.2.3 Haftung der Bank ab der Sperranzeige

Sobald die Bank eine Sperranzeige eines Teilnehmers erhalten hat, übernimmt sie alle danach durch nicht autorisierte Telefon-Banking-Verfügungen entstehenden Schäden. Dies gilt nicht, wenn der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

### 10.2.4 Haftungsausschluss

Haftungsansprüche sind ausgeschlossen, wenn die einen Anspruch begründenden Umstände auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das diejenige Partei, die sich auf dieses Ereignis beruft, keinen Einfluss hat, und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt von ihr nicht hätten vermieden werden können.

Stand: November 2017