

**INFORMATIONEN ZUM FERN-FINANZDIENSTLEISTUNGS-GESETZ  
(FernFinG)**

## **VOLKSBANK ELECTRONIC-BANKING**

**(INTERNETBANKING)**

### **1. Allgemeine Informationen**

#### **VOLKSBANK WIEN AG**

Anschrift: A-1030 Wien, Dietrichgasse 25  
Postanschrift: A-1030 Wien, Dietrichgasse 25  
Telefon +43 1 401 37-0, Fax: +43 1 401 37-7600  
kundenservice@volksbankwien.at, [www.volksbankwien.at](http://www.volksbankwien.at)

S.W.I.F.T.-Code: VBOE AT WW  
Firmenbuchnummer: FN 211524s  
Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien  
UID Nummer: ATU52403000  
Aufsichtsbehörde: Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien  
Europäische Zentralbank  
Anwendbare gewerbe-/berufsrechtliche Vorschriften: Bankwesengesetz [www.ris.bka.gv.at](http://www.ris.bka.gv.at)

Die Volksbank Wien AG ist Mitglied des Fachverbandes der gewerblichen Kreditgenossenschaften nach dem System Schulze-Delitzsch der Wirtschaftskammer Österreich.

### **2. Informationen über die Finanzdienstleistung**

#### **Wesentliche Leistungsmerkmale**

Mittels Volksbank Electronic-Banking (Internetbanking) ist es dem Kunden möglich, durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (z.B. Benutzername, Passwort) und Autorisierung gemäß dem gewählten Autorisierungsverfahren (z.B. Volksbank ID-App),

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

#### **Bedingungen**

Die [Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Bankgeschäfte](#) (im folgenden auch AGB) sowie die [Bedingungen für Volksbank Electronic-Banking \(Internetbanking\)](#), die jeweils einen Bestandteil der Volksbank Electronic-Banking (Internetbanking) Vereinbarung bilden, sind auch auf der Website [www.volksbankwien.at/agb](http://www.volksbankwien.at/agb) zum Download bereitgestellt.

#### **Entgelte**

Es gelten die Entgelte gemäß Konditionenblatt, welches einen integrierenden Bestandteil der gegenständlichen Informationen über die Fern-Finanzdienstleistungen bildet.

#### **Entgeltsänderungen**

Entgeltsänderungen erfolgen gemäß den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Bankgeschäfte (AGB).

## 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).

## 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.

## 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

## 3. Informationen über den Fernabsatzvertrag

### Rücktrittsbelehrung

Der Kunde ist berechtigt, von dem geschlossenen Fernabsatzvertrag ohne Angabe von Gründen binnen 14 Tagen schriftlich (Brief, Fax, E-Mail) oder mündlich (persönlich, Telefon) zurückzutreten. Zur Wahrung der Rücktrittsfrist genügt die rechtzeitige Absendung der Rücktrittserklärung. Die Rücktrittsfrist beginnt mit dem Tag des Vertragsabschlusses. Sollte der Kunde die gegenständlichen Informationen und die Vertragsbedingungen erst nach Vertragsabschluss erhalten, beginnt die Rücktrittsfrist erst mit dem Erhalt der Informationen und Bedingungen. Der Rücktritt ist an die unter 1. genannte Adresse zu richten.

Macht der Kunde binnen 14 Tagen ab Vertragsabschluss nicht von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch, so gilt der mit dem Kunden geschlossene Vertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

Innerhalb der Rücktrittsfrist darf mit der Erfüllung des Vertrages erst nach ausdrücklicher Zustimmung des Kunden begonnen werden. Tritt der Kunde in der Folge wirksam zurück, sind die wechselseitig erbrachten Leistungen, insbesondere Geldbeträge und gegebenenfalls gezogene Nutzen (z.B. Zinsen) herauszugeben. Der Kunde hat dieser Herausgabepflicht innerhalb von 30 Tagen ab Absendung, die Bank innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der Rücktrittserklärung nachzukommen. Die Bank ist gemäß § 12 Abs 1 FernFinG überdies berechtigt, für Leistungen, die von ihr vor dem wirksamen Rücktritt des Kunden erbracht wurden, vereinbarte Entgelte und Aufwandsätze unverzüglich zu verlangen.

Das Rücktrittsrecht des Kunden erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten bereits vollständig erfüllt wurde und der Kunde dem ausdrücklich zugestimmt hat.

### **Anzuwendendes Recht/Gerichtsstand/maßgebliche Sprache**

Für alle vorvertraglichen und vertraglichen Rechtsbeziehungen zwischen der Bank und dem Kunden gilt österreichisches Recht. Der Gerichtsstand ist in Z 21 der [Allgemeinen Geschäftsbedingungen \(AGB\)](#) geregelt.

Sämtliche Informationen gemäß §§ 5 und 8 FernFinG sowie die dem Vertrag zugrundeliegenden Vertragsbedingungen werden dem Kunden in deutscher Sprache mitgeteilt. Für das gesamte Vertragsverhältnis und die Kommunikation mit dem Kunden ist die maßgebliche Sprache Deutsch.

### **Außergerichtliche Schlichtung**

Zentrales Beschwerdemanagement der Volksbanken

Österreichischer Genossenschaftsverband (Schulze-Delitzsch)

Löwelstraße 14, 1013 Wien, [www.oegv.info](http://www.oegv.info)

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft

Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, [www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)

Die Schlichtungsstelle ist zuständig für Beschwerden im Zusammenhang mit

- grenzüberschreitenden Überweisungen
- Geschäften mit elektronische Zahlungskarten
- dem elektronischen Zahlungsverkehr
- grenzüberschreitenden Zahlungen in Euro
- dem Fernabsatz von Finanzdienstleistungen und
- Beschwerden über mangelnde Informationen bei der Wohnkreditvergabe