

## Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher

Die folgenden Informationen gelten für die Nutzung der in diesem Informationsdokument angeführten Zahlungsdienste durch Verbraucher. (Als Verbraucher gilt eine natürliche Person, die bei der Nutzung der Zahlungsdienste zu Zwecken handelt, die nicht ihrer gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.)

Die Verträge zur Nutzung von Zahlungsdiensten werden als „Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen“ (kurz: Rahmenverträge) bezeichnet. In diesen Rahmenverträgen wird die Anwendung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Marchfelder Bank eG mit dem Kunden vereinbart.

### 1. Über die Marchfelder Bank eG

#### 1.1 Bankdaten

Firmenname: Marchfelder Bank eG

Adresse: Marchfelder-Platz 1-2, 2230 Gänserndorf

Telefon: 02282/89250

E-Mail: [mail@marchfelderbank.at](mailto:mail@marchfelderbank.at)

BIC: MVOGAT22XXX

Bankleitzahl: 42110

UID-Nummer: ATU16354503

DVR-Nummer: 0036293

Allgemeiner Gerichtsstand: Landesgericht Korneuburg

Firmenbuchgericht: Landesgericht Korneuburg

Firmenbuchnummer: 56656v

Zuständige Aufsichtsbehörde: Finanzmarktaufsicht Wien

#### 1.2 Konzession

Der Marchfelder Bank eG wurde von der österreichischen Finanzmarktaufsicht FMA, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen gemäß § 1 Abs. 1 Bankwesengesetz erteilt, welche die Marchfelder Bank eG u.a. zu Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden berechtigt.

#### 1.3. Kammer/Berufsverband

Die Marchfelder Bank eG ist Mitglied der Wirtschaftskammer Österreich, Bundessparte Bank und Versicherung, Wiedner Hauptstraße 63, A-1040 Wien, [www.wko.at](http://www.wko.at).

## 2. Girokontovertrag und Kosten

2.1. Girokontovertrag, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Kundenrichtlinien für das Debitkarten-Service und für Kleinbetragszahlungen ohne Eingabe des persönlichen Codes, Bedingungen für das Marchfelder Bank Electronic-Banking.

Zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher“ erhält der Kunde vor der Eröffnung eines Girokontos den Girokontovertrag (= Konto-/Depotführungsvertrag), die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Kundenrichtlinien für das Debitkarten-Service und für Kleinbetragszahlungen ohne Eingabe des persönlichen Codes sowie die Bedingungen für das Marchfelder Bank Electronic-Banking (nachstehend zusammengefasst als die „Bedingungen“), die er mit der Marchfelder Bank eG bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen der Marchfelder Bank eG zu vereinbaren hat. Die Bedingungen sind sodann Teil des Girokontovertrages und bilden zusammen mit den im Girokontovertrag und in den Vereinbarungen, die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen geschlossen werden, enthaltenen Regelungen die Grundlage für die von der Marchfelder Bank eG zu erbringenden Zahlungsdienste. Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Girokontovertrages die neuerliche kostenlose Vorlage dieser „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher“ und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen verlangen. Mangels anderer Vereinbarung erfolgt diese neuerliche Vorlage in Papierform.

## 2.2. Änderungen des Girokontovertrages und der Bedingungen

Änderungen des Girokontovertrages und dieser Bedingungen erfolgen gemäß Z 2 der AGB der Marchfelder Bank eG.

Z 2 der AGB der Marchfelder Bank eG lautet:

Z 2. (1) Änderungen dieser zwischen dem Kunden und dem Kreditinstitut vereinbarten AGB gelten dem Kunden vom Kreditinstitut spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Inkrafttretens unter Hinweis auf die betroffenen Bestimmungen angeboten. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn beim Kreditinstitut vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens kein Widerspruch des Kunden einlangt. Darauf wird das Kreditinstitut den Kunden im Änderungsangebot hinweisen. Das Änderungsangebot ist dem Kunden mitzuteilen. Diese Mitteilung erfolgt grundsätzlich per Post an die letzte vom Kunden bekannt gegebene Anschrift. Abweichend von diesem Grundsatz wird das Kreditinstitut diese Mitteilung im Electronic Banking unter „Mitteilungen“ vornehmen, sofern der Kunde mit dem Kreditinstitut eine Vereinbarung zur Nutzung zumindest eines Electronic Banking-Produktes abgeschlossen hat. Diese elektronische Mitteilung erfolgt derart, dass das Kreditinstitut das Änderungsangebot nicht mehr einseitig abändern kann und der Kunde die Möglichkeit hat, die Mitteilung bei sich abzuspeichern und auszudrucken. Erfolgt eine solche elektronische Mitteilung über das Electronic Banking, wird das Kreditinstitut den Kunden überdies gleichzeitig davon in Kenntnis setzen, dass das Änderungsangebot im Postfach des Electronic Banking verfügbar und abfragbar ist. Dies geschieht je nach Vereinbarung durch Übersenden eines separaten e-mails an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene email-Adresse oder eines separaten SMS an die vom Kunden für den Erhalt von SMS im Rahmen des Electronic Banking zuletzt bekannt gegebene Mobiltelefonnummer. Außerdem wird das Kreditinstitut eine Gegenüberstellung über die von der Änderung der AGB betroffenen Bestimmungen sowie die vollständige Fassung der neuen AGB auf seiner Internetseite veröffentlichen und diese in Schriftform dem Kunden auf dessen Verlangen in ihren Geschäftsstellen aushändigen oder postalisch übermitteln. Das Kreditinstitut wird den Kunden mit der Mitteilung über die angebotene Änderung auf diese Möglichkeiten hinweisen.

(2) Im Falle einer solchen beabsichtigten Änderung der AGB hat der Kunde, der Verbraucher ist, das Recht, seine Rahmenverträge für Zahlungsdienstleistungen, insbesondere den Girokontovertrag, vor

dem Inkrafttreten der Änderung kostenlos fristlos zu kündigen. Darauf wird das Kreditinstitut im Änderungsangebot hinweisen.

(3) Die Absätze (1) und (2) gelten auch für Änderungen von Rahmenverträgen für Zahlungsdienstleistungen, in denen die Geltung dieser Geschäftsbedingungen zwischen Kunde und Kreditinstitut vereinbart worden ist.

(4) Die vorstehenden Absätze (1) und (2) finden auf die Änderung der Leistungen des Kreditinstituts (einschließlich Habenzinsen) und der Entgelte des Kunden (einschließlich Sollzinsen) keine Anwendung. Für Entgelts- und Leistungsänderungen gelten, sofern nicht mit dem Kunden individuell vereinbart, ausschließlich Z 43 bis 46, soweit diese Änderungen mit dem Kunden nicht individuell vereinbart werden.

### 2.3. Laufzeit und Kündigung

Der Girokontovertrag und die zu einzelnen Zahlungsdienstleistungen erforderlichen Vereinbarungen werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde kann den Girokontovertrag und die Vereinbarungen zu Zahlungsdienstleistungen jederzeit unter Einhaltung einer angemessenen Frist kostenlos kündigen. Ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist ist dem Kunden eine Kündigung solcher Rahmenverträge vor Wirksamwerden von dem Kunden angebotenen Änderungen möglich. Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ist sowohl dem Kunden als auch der Marchfelder Bank eG eine Kündigung der gesamten Geschäftsverbindung oder einzelner Teile davon möglich. Die Marchfelder Bank eG muss bei einer ordentlichen Kündigung eine Kündigungsfrist von 2 Monaten beachten.

### 2.4. Entgelte und Kosten

Im Entgeltverzeichnis, das dem Kunden ausgehändigt wird, sind die Entgelte ersichtlich, die die Marchfelder Bank eG für die Kontoführung und Zahlungsdienstleistungen in Rechnung stellt. Das Preisverzeichnis enthält auch die Entgelte für die Mitteilung über die Ablehnung eines Zahlungsauftrages, für die Beachtung eines Widerrufs und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines wegen fehlerhafter Kundenidentifikatoren (z.B. PIN = persönliche Identifikationsnummer, TAN = Transaktionsnummer, Benutzername, Passwort, elektronische Signatur) fehlgeleiteten Überweisungsbetrages.

Die vereinbarten Entgelte werden der Entwicklung des Verbraucherpreisindex angepasst. Darüber hinausgehende Entgeltänderungen müssen dem Kunden spätestens 2 Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Änderung mitgeteilt werden. Der Kunde hat daraufhin die Möglichkeit innerhalb dieser Frist den Änderungen zu widersprechen.

Neben der im Entgeltverzeichnis ausgewiesenen Gebühren der Marchfelder Bank eG fallen unter Umständen noch Barauslagen an, die die Marchfelder Bank eG in Ausführung der Kundenaufträge an Dritte zu bezahlen hat. Auch diese Barauslagen sind vom Kunden zu tragen.

### 2.5. Fremdwährungstransaktionen

Ist es im Rahmen einer von der Marchfelder Bank eG zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die Marchfelder Bank eG über die Raiffeisen Bank International AG zum ehest möglichen Devisenkurs. Dieser wird im Laufe des aktuellen Bankarbeitstages auf deren Homepage veröffentlicht. Der zur Anwendung kommende Devisenkurs kann daher zum Zeitpunkt der Auftragserteilung noch nicht bekannt gegeben werden.

Die mit dem Vorgang anfallenden weiteren Entgelte der Marchfelder Bank eG sind dem Entgeltverzeichnis zu entnehmen.

## 2.6. Zinsen

Die für Guthaben und Debetsalden des Girokontos vereinbarten Zinssätze sind ebenfalls dem Entgeltverzeichnis zu entnehmen. Eine Änderung der Zinssätze ist, sofern keine Zinsgleitklausel mit dem Kunden vereinbart wurde, nur mit der Zustimmung des Kunden möglich. Eine diesbezügliche Änderung muss spätestens 2 Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung dem Kunden mitgeteilt werden. Innerhalb dieser Frist hat der Kunde die Möglichkeit der Änderung zu widersprechen.

## 3. Kommunikation mit der Marchfelder Bank eG

### 3.1. Sprache

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

\*\*\* Vertraulich - Nicht ohne Genehmigung des Absenders verbreiten \*\*\*

### 3.2. Kommunikationsmöglichkeiten

Allgemein stehen dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der Filialen bzw. nach vorheriger Vereinbarung auch außerhalb dieser Öffnungszeiten die vorstehend im Punkt Bankdaten genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit der Marchfelder Bank eG offen.

### 3.3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtlich relevante Korrespondenz zwischen der Marchfelder Bank eG und ihren Kunden wird schriftlich (insbesondere auch über die Kontoauszüge) abgewickelt.

Für die Autorisierung von Zahlungsaufträgen sowie für Anzeigen und Informationen im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen wird die für die jeweilige Zahlungsdienstleistung vereinbarte Form der Kommunikation verwendet. Dafür kommen neben der schriftlichen Kommunikation - sofern der Kunde über die dafür erforderliche technische Ausstattung wie Computer und Fernmeldeanschluss verfügt – insbesondere in Betracht:

- Electronic Banking unter Verwendung der dazu vereinbarten persönlichen Identifikationsmerkmale (z.B. PIN = persönliche Identifikationsnummer, TAN = Transaktionsnummer, Benutzername, Passwort, elektronische Signatur)
- Debitkarte unter Verwendung des dafür vorgesehenen Persönlichen Codes (PIN) an den in der Marchfelder Bank eG aufgestellten Selbstbedienungsautomaten

## 4. Dienstleistungen der Marchfelder Bank eG im Zahlungsverkehr

### 4.1. Führung von Zahlungskonten („Girokonten“).

Es handelt sich dabei um Konten, die der Abwicklung von Zahlungsverkehrsdienstleistungen und nicht der Veranlagung dienen.

#### 4.2. Zahlungsverkehrsdienstleistungen

##### a) Bareinzahlungen auf Zahlungskonten

Bareinzahlungen können in den Filialen der Marchfelder Bank eG erfolgen. Der Einzahler hat sich dabei mit einem amtlich gültigen Lichtbildausweis zu legitimieren.

##### b) Barauszahlungen von Zahlungskonten

Die Behebung eines verfügbaren Betrages von einem Girokonto der Marchfelder Bank eG erfolgt an der Kassa einer Filiale während der Schalteröffnungszeiten oder unter Verwendung einer Debitkarte am Geldausgabeautomaten oder Bankomaten. Der Auftraggeber muss den Auftrag bei Barauszahlung an der Kassa durch Unterschriftsleistung auf einem Beleg entsprechend der zum Girokonto festgelegten Zeichnungsberechtigung bzw. bei dem Geldausgabeautomaten durch Eingabe einer PIN (= persönliche Identifikationsnummer) autorisieren und für Kontodeckung sorgen.

##### c) Überweisungen, Sammelüberweisungen, Daueraufträge, Abschöpfungsaufträge

Eine Überweisung ist die bargeldlose Übertragung eines bestimmten Betrages von einem Konto auf ein anderes Konto beim gleichen oder bei einem anderen Kreditinstitut. Der Auftrag für die Überweisung kann in den mit der Marchfelder Bank eG vereinbarten Formen erfolgen. Der Auftraggeber muss den Auftrag durch Unterschriftsleistung entsprechend der Zeichnungsberechtigung bzw. Eingabe von Identifikationsmerkmalen (z.B. Benutzername, Passwort, Smart-ID, PIN = persönliche Identifikationsnummer, TAN = Transaktionsnummer) autorisieren und für Kontodeckung sorgen.

Beim Sammelüberweisungsauftrag werden vom Zahlungspflichtigen mehrere Überweisungsaufträge zu einem Gesamtauftrag zusammengefasst und gemeinsam durch Unterschriftsleistung oder Eingabe von Identifikationsmerkmalen wie zum Beispiel Smart-ID autorisiert.

Daueraufträge sind Zahlungen in gleicher Betragshöhe auf dasselbe Empfängerkonto in regelmäßigen Zeitabständen. Ein Dauerauftrag kann bis auf Widerruf gültig sein oder vom Kunden zeitlich befristet werden.

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

##### d) Lastschriften

Der Zahlungsempfänger (Creditor) wird vom Zahlungspflichtigen (Debitor) ermächtigt, Lastschriften einzuziehen (Lastschriftsmandat). Die Ermächtigung zur Durchführung einer Lastschrift (Lastschriftsmandat) muss vom Zahlungsempfänger beim Zahlungspflichtigen in dessen Landessprache eingeholt werden. Das Kreditinstitut des Zahlungspflichtigen wird von der Erteilung eines Lastschriftmandats nicht in Kenntnis gesetzt. Die Zahlungspflichtigen müssen ihren Zahlungsdienstleistern folgende Aufträge erteilen können:

- Lastschriften auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides zu begrenzen.

- Sämtliche Lastschriften auf das Konto des Zahlungspflichtigen oder sämtliche von einem oder mehreren genannten Zahlungsempfängern veranlasste Lastschriften zu blockieren bzw. lediglich durch einen oder mehrere genannte Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften zu autorisieren.

Der Zahlungspflichtige hat die Möglichkeit, eine Lastschrift bis zu 8 Wochen ab dem Tag der Belastung zurückzurufen. Die Rückverrechnung bei nicht vorhandenem Lastschriftsmandat ist 13 Monate lang möglich.

#### 4.3. Erteilung von Zahlungsaufträgen

Zur Erteilung der unter Punkt 4.2. aufgezählten Zahlungsaufträge muss der Marchfelder Bank eG bei Euro-Überweisungsaufträgen zu Gunsten eines bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb Österreichs oder anderer Staaten des EWR geführten Kontos die International Bank Account Number (IBAN) des Empfängers, der Bank Identifier Code (BIC) sowie der Name des Zahlungsempfängers mitgeteilt werden.

Bei Zahlungsaufträgen zu Gunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister außerhalb des EWR geführt wird, kann der Kunde anstelle von IBAN und BIC auch die Kontonummer des Empfängers sowie Name, Adresse, Bankleitzahl oder BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers verwenden.

Die Erteilung von Zahlungsaufträgen ist schriftlich unter Verwendung spezieller Überweisungsformulare möglich, wobei diesfalls die Auftragserteilung durch eigenhändige Unterfertigung durch den Kunden erfolgt. Eine Erteilung von Zahlungsaufträgen ist auch elektronisch im Electronic-Banking durch Eingabe der persönlichen Identifikationsmerkmale, wie z. B. Benutzername, Passwort, Smart-ID, Verfügernummer, PIN = persönliche Identifikationsnummer, TAN = Transaktionsnummer sowie mittels Debitkarte unter Verwendung des dafür vorgesehenen PIN an den in der Marchfelder Bank eG aufgestellten Selbstbedienungsautomaten möglich.

#### 4.4. Besondere Zahlungsinstrumente

##### 4.4.1. Debitkarten (Bankomatkarte)

###### a) Beschreibung des Zahlungsinstruments

Die Debitkarte berechtigt den Kunden je nach dem mit ihm individuell vereinbarten Limit und unter Voraussetzung einer entsprechenden Kontodeckung:

- zur Behebung an in- und ausländischen Bankomaten und Geldausgabeautomaten mit Debitkarte und dem persönlichen Code
- zur Bezahlung an in- und ausländischen Bankomat-Kassen (POS, MAESTRO), die mit dem auf der Debitkarte angeführten Symbol gekennzeichnet sind, mit Debitkarte und dem persönlichen Code. Im Ausland kann anstelle der Eingabe des persönlichen Codes die Unterschriftenleistung erforderlich sein. Bei POS-Kassen, die mit dem Kontaktlos-Symbol gekennzeichnet sind, ist der Karteninhaber auch berechtigt, auch ohne Einstecken der Debitkarte in das Gerät und ohne PIN-Code, durch bloßes Hinhalten der Debitkarte zur POS-Kasse, Zahlungen im In- und Ausland durchzuführen. Die Betragsgrenze pro Einzeltransaktion beträgt EUR 50,-, insgesamt maximal EUR 125,- in Folge.

- zum Kontoauszugsdruck, zur Kontostandsabfrage und zu Ein- bzw. Auszahlungen in Euro auf das bei der Marchfelder Bank eG geführte Konto, zu dem die Karte ausgegeben ist, an den Selbstbedienungsgeräten in den Filialen der Marchfelder Bank eG.
- Nutzung der Debitkarte für bargeldlose Zahlungen im Internet im Rahmen des Debitkarten-Service 3D-Secure. Das Debitkarten-Service 3D-Secure ermöglicht dem Kontoinhaber eines bei der Marchfelder Bank eG geführten Kontos, welcher gleichzeitig Inhaber einer von der Bank ausgegebenen Debitkarte ist, Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmern, die diese im Internet unter Hinweis auf die Teilnahme an diesem Service anbieten, bargeldlos zu bezahlen.

b) Sorgfaltspflichten des Kunden

Der Karteninhaber ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, die Debitkarte sorgfältig zu verwahren. Eine Weitergabe der Debitkarte an dritte Personen ist nicht zulässig. Der persönliche Code ist geheim zu halten. Er darf nicht auf der Debitkarte notiert werden. Der persönliche Code darf niemandem, insbesondere auch nicht Mitarbeitern der Marchfelder Bank eG, anderen Kontoinhabern oder anderen Karteninhabern bekannt gegeben werden. Bei der Verwendung des persönlichen Codes ist darauf zu achten, dass dieser nicht von Dritten ausgespäht wird.

#### 4.4.2. Electronic-Banking

a) Beschreibung des Zahlungsinstruments

Electronic-Banking-Produkte (z.B. Internet-Banking, Office-Banking) sind zusätzliche, spezielle Bankdienstleistungen zu bestehenden Konten der Marchfelder Bank eG, die es dem Kunden als Kontoinhaber ermöglichen, über eine Datenübertragungsleitung via Internet eine Kommunikation zu einem Bankrechenzentrum aufzubauen und nach elektronischer Authentifizierung (z.B. Benutzername, Passwort, Smart-ID, PIN = persönliche Identifikationsnummer, TAN = Transaktionsnummer) folgende Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen:

- Beauftragung der Marchfelder Bank eG zur Durchführung von Dispositionen (Überweisungen, Lastschriften, Daueraufträge) über Konten des Kunden
- Abfrage von Informationen (Kontostand, Kontoauszug) über Konten des Kunden

#### Zugriffsberechtigung

Zugang zu einem Konto im Rahmen von Electronic-Banking erhalten nur Kunden, die sich durch Eingabe ihrer persönlichen Identifikationsmerkmale (Benutzername und Passwort und TAN gegenüber der Bank legitimiert haben. Auf mobilen Endgeräten ist auch ein Zugriff mittels vereinfachter Authentifizierung (Gerätebindung in Kombination mit PIN-Code und / oder biometrischer Verfahren wie Fingerprint oder Gesichtserkennung) möglich. Dabei kann der Funktionsumfang auf eine reine Ansichtsberechtigung (keine Dispositionsmöglichkeit) eingeschränkt sein. Für Dispositionen und rechtsverbindliche Willenserklärungen hat sich der Verfüger durch Eingabe seiner persönlichen Identifikationsmerkmale zu legitimieren und zusätzlich mit dem gewählten Autorisierungsverfahren (z.B. Smart-ID, mobileTAN, CardTan,..) als berechtigt auszuweisen. Die Berechtigung zur Vornahme von Dispositionen wird von der Bank nur aufgrund der persönlichen Identifikationsmerkmale und des Einmalpassworts des gewählten Autorisierungsverfahren überprüft, die Ansichtsberechtigung nur aufgrund der persönlichen Identifikationsmerkmale. Erfordert das Electronic-Banking das Zusammenwirken mehrerer Verfüger, muss die Autorisierung jeweils von den gemeinsam

berechtigten Verfügern gesondert, jedoch innerhalb eines Zeitraumes von 60 Tagen veranlasst werden. Bei gemeinsamer (kollektiver) Zeichnung ist die Nutzung von Teilbereichen des Electronic-Banking (z.B. eps OnlineÜberweisung) nicht möglich. Die Bank ist berechtigt, das Verfahren der Zugriffsberechtigung nach vorheriger Mitteilung an den Verfüger 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.

#### Smart-ID

Die Authentifizierung und Autorisierung erfolgt hier mittels einer Applikation (App), die von der Bank zur Verfügung gestellt wird. Der Nutzer muss hierzu das Endgerät nach der Installation seinem Verfüger zuordnen (Gerätebindung). Die Gerätebindung kann der Nutzer selbst im Electronic-Banking ändern. Die Authentifizierung erfolgt durch die Gerätebindung und einer Short Pin bzw. biometrischer Verfahren. Bei der Autorisierung werden auch Angaben über die durchzuführenden Aufträge wie Empfänger IBAN, Betrag und Referenzcode übermittelt. Diese Angaben sind vom Verfüger zu prüfen – eine Freigabe darf nur bei Übereinstimmung erfolgen. Technische Nutzungsvoraussetzungen, die durch den Verfüger herzustellen sind, sind der Einsatz der aktuellen Version der SmartID App und eine Verbindung zum Internet durch das jeweilig Gerät. Dies obliegt dem Verfüger.

#### mobileTAN

Möchte der Kunde das mobileTAN-Verfahren verwenden, kann er dies der Bank persönlich in einer Filiale mitteilen. Weiters ist auch die Selbstregistrierung innerhalb der jeweiligen Anwendung möglich – dieser Auftrag ist wie ein Zahlungsauftrag zu zeichnen und an die Marchfelder Bank zu übermitteln. Verwendet der Kunde das mobileTAN-Verfahren, bekommt er die für die Unterfertigung einer bereits erfassten Electronic-Banking-Transaktion oder die Abgabe einer Willenserklärung erforderliche mobileTAN mittels SMS (Short Message Service) auf ein mobiles Gerät (wie z.B. Mobiltelefon oder Tablet) übermittelt. Die für SMS bekannt gegebene Mobiltelefonnummer kann durch den Kunden persönlich in einer Filiale der Bank oder– im Electronic-Banking mittels einem aktuell verfügbaren Autorisierungsverfahren geändert werden. Die Möglichkeit der Änderung der Mobiltelefonnummer und die Möglichkeit der Änderung der Art der Zustellung von mobileTAN via Electronic-Banking können aus Sicherheitsgründen durch die Bank ausgesetzt werden, wenn objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der persönlichen Identifikationsmerkmale oder der Systeme, für die sie benutzt werden können, dies rechtfertigen. In der Nachricht mit der mobileTAN werden dem Kunden zu Kontrollzwecken auch Angaben über die durchzuführende Transaktion (insbesondere bei Zahlungsverkehrsaufträgen: International Bank Account Number/IBAN bzw. Kontonummer des Empfängers, Referenzcode und der Überweisungsbetrag) mitgeliefert. Bei der Nutzung des mobileTAN-Verfahrens ist der Kunde verpflichtet, die in der Nachricht gemeinsam mit der mobileTAN übermittelten Auftragsdaten (z.B. IBAN des Empfängerkontos, Überweisungsbetrag) auf Übereinstimmung mit seinem Auftrag zu prüfen und die mobileTAN nur im Falle einer Übereinstimmung dieser Auftragsdaten zu verwenden. Zustellung der mobileTAN per SMS: Der Kunde kann nur dann eine SMS mit einer mobileTAN auf das Mobiltelefon erhalten, wenn die Voraussetzungen für den Empfang von SMS erfüllt sind, wie z.B.:

- dass das Telefon technisch in der Lage ist, SMS zu empfangen,
- dass die vertraglichen Grundlagen mit dem Mobiltelefonprovider zum Empfang von SMS gegeben sind und
- dass sich der Kunde in einem Gebiet befindet, für das sein Mobiltelefonprovider die Zustellung einer SMS vorsieht.

#### cardTAN

Zur Verwendung der cardTAN sind eine cardTAN-fähige Karte und ein cardTAN-Lesegerät erforderlich. Ein cardTAN-Lesegerät kann von der Bank gegen einen Betrag von 10€ bezogen werden. Die Berechnung von TANs am cardTAN-Lesegerät wird durch Einstecken einer cardTAN-fähigen Karte (Debitkarte oder cardTAN SecurityCard) in das cardTAN-Lesegerät und Eingabe eines eigens für dieses Verfahren erstellten EB-PIN (=Electronic Banking-Persönliche Identifikationsnummer) gestartet. Den EB-PIN erhält der Verfüger im Rahmen der Freischaltung für das cardTAN-Verfahren von der Bank. Der Verfüger kann den EB-PIN direkt im Electronic-Banking ändern.

Den Verfüger 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.

#### Digitale Signatur

Anstelle der persönlichen Identifikationsmerkmale und TANs kann beim Office-Banking (nicht beim Internet-Banking) zur Legitimierung und zur Erteilung von Aufträgen und rechtsverbindlichen Willenserklärungen gegenüber der Bank eine digitale Signatur verwendet werden.

#### Biometrische Daten

Bei Verwendung von Internet-Banking-Apps der Bank auf mobilen Geräten (Smartphone oder Tablet) kann der Kunde – abhängig von den technischen Möglichkeiten des Endgerätes – optional die Geheimzahl (ShortPIN) mit biometrischen Daten (wie Fingerprints oder FacelID) in der jeweiligen Electronic-Banking-App geschützt hinterlegen. In diesem Fall ersetzt die Verifizierung des Kunden anhand der von ihm in der Electronic-Banking-App gespeicherten biometrischen Daten die Angabe der Geheimzahl beim Einloggen in die Electronic-Banking-App.

#### 2 Faktor Authentifizierung

Der Internet-Banking-Login ist mittels Benutzername, Passwort und einer weiteren Authentifizierung möglich. Benutzername und Passwort sind frei wählbar (außer dieser Benutzername ist bereits vergeben – dann ist vom Kunden ein anderer Benutzername zu wählen). Als 2. Faktor werden folgende Systeme unterstützt:

- Smart-ID: Dies ist eine App die auf einem Smartphone (iOS oder Android) installiert und an den Benutzer gebunden ist. Es ist ein auf dem Bildschirm angezeigter Code am Smartphone zu bestätigen
- CardTan: Ähnlich einem Auftrag ist die Anmeldung mit einem vom Gerät generierten TAN zu zeichnen
- FIDO Token: Hierbei handelt es sich um einen USB Stick, der den Standards FIDO2 bzw. U2F entspricht. Dieser muss an den Verfüger gebunden werden – für den Login ist der Authentifizierungsmechanismus auszulösen (Je nach Gerät Taste drücken oder Fingerprint). Der FIDO Token ist vom Kunden zu beschaffen – Auf der Homepage der Marchfelder Bank finden sie eine nicht vollständige Auflistung geprüfter Geräte.

#### b) Sorgfaltspflichten des Kunden

Die persönlichen Identifikationsmerkmale (z.B. PIN = persönliche Identifikationsnummer, TAN = Transaktionsnummer, Benutzername, Passwort, elektronische Signatur) müssen geheim gehalten werden. Der Kunde hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, damit Dritte keinen Zugriff auf die Identifikationsmerkmale haben. Zahlungsauslösedienstleister und Kontoinformationsdienstleister gelten nicht als „Dritte“ im Sinne dieser Bestimmung. Die PIN sollte vom Kunden regelmäßig selbständig geändert werden. Alle im Rahmen des Electronic-Bankings eingegeben Daten sind vor Freigabe bzw. Übermittlung an die Marchfelder Bank eG auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu

überprüfen. Bankgeschäfte dürfen niemals über nicht vertrauenswürdige Computer abgewickelt werden. Die vertraglichen Vereinbarungen zur Sicherheit sowie die Sicherheitshinweise der Marchfelder Bank eG auf der entsprechenden Internet-Homepage sind zu beachten. Sobald der Verdacht besteht, dass ein unbefugter Dritter Kenntnis von den persönlichen Identifikationsmerkmalen haben könnte, oder die Identifikationsmerkmale verloren wurden, hat der Kunde dies unverzüglich der Marchfelder Bank eG zu melden und eine Sperre seiner Verfügernummer zu veranlassen. Die Marchfelder Bank eG versendet grundsätzlich keine e-Mails, in denen Kunden aufgefordert werden, vertrauliche Zugangs- und Transaktionsinformationen preiszugeben. Dazu zählen z.B. Verfügernummer, PIN und TAN. Bei dieser Art von E-Mails handelt es sich immer um Betrugsversuche.

## **5. Sperre von Zahlungsinstrumenten und des Kontozugriffs**

### **5.1. Sperre durch die Marchfelder Bank eG**

Die Marchfelder Bank eG kann ein Zahlungsinstrument sperren oder die vereinbarten Limits herabsetzen, wenn:

objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstruments dies rechtfertigen

der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstruments besteht, oder

wenn der Kunde im Fall eines Zahlungsinstrumentes mit Kreditlinie (Überziehung, Überschreitung) seinen Zahlungsverpflichtungen nicht nachgekommen ist, und

entweder die Erfüllung dieser Zahlungsverpflichtung aufgrund einer Verschlechterung oder Gefährdung der Vermögensverhältnisse des Kunden oder eines Mitverpflichteten gefährdet ist oder

beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit eingetreten ist oder diese unmittelbar droht.

Die Marchfelder Bank eG wird den Kunden möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre davon unterrichten. Diese Unterrichtung kann jedoch unterbleiben, wenn sie objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen, oder eine gerichtliche oder behördliche Anordnung verletzen würde. Sobald die Gründe für die Sperre nicht mehr vorliegen, wird die Marchfelder Bank eG die Sperre des Zahlungsinstrumentes aufheben oder diese durch ein neues Zahlungsinstrument ersetzen bzw. den Zugang zum Zahlungskonto wieder gewähren.

### **5.2. Sperre durch den Kunden**

Den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Zahlungsinstrumentes hat der Kunde unverzüglich, sobald er davon Kenntnis erlangt, der Marchfelder Bank eG anzuzeigen. Diese Anzeige kann persönlich, schriftlich oder telefonisch bei der Marchfelder Bank eG (siehe Kontaktdaten unter [www.marchfelderbank.at](http://www.marchfelderbank.at)) oder unter der Telefonnummer 0800/2048800 (bzw. aus dem Ausland +43 1 2048800) unter Angabe der Bankleitzahl und der Kontonummer erfolgen. Sobald der Kunde diese Anzeige vorgenommen hat, wird das Zahlungsinstrument gesperrt.

Die Sperre wirkt nicht für Kleinstbetragszahlungen ohne Eingabe eines persönlichen Codes. Diese sind auch nach der Sperre bis zu einem Betrag von maximal EUR 125,- möglich.

### 5.3. Autorisierung und Durchführung von Zahlungsaufträgen

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

Ein Zahlungsauftrag gilt für die Marchfelder Bank eG nur dann als autorisiert, wenn der Kunde dem jeweiligen Zahlungsvorgang in der mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Form und unter Verwendung eines dafür mit ihm vereinbarten Zahlungsinstruments zugestimmt hat. Gerichtliche oder behördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen.

Die Zustimmung kann vom Kunden widerrufen werden:

- Bis der Zahlungsauftrag des Kunden bei der Marchfelder Bank eG eingegangen ist, oder im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft bis zum Ende des Geschäftstages, der vor dem vereinbarten Ausführungstag liegt.

Die Marchfelder Bank eG kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrags nur ablehnen, wenn:

- dieser nicht alle in den Rahmenverträgen und in den Geschäftsbedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere wenn es an der notwendigen Deckung durch ein Kontoguthaben bzw. eines vereinbarten Kreditrahmens fehlt oder wenn erforderliche Angaben, wie z.B. die Kundenidentifikatoren fehlen)
- die Ausführung gegen gemeinschaftsrechtliche oder innerstaatliche Regelungen oder gegen eine richterliche oder behördliche Anordnung verstoßen würde
- ein begründeter Verdacht besteht, dass die Ausführung eine strafbare Handlung darstellen würde

Im Falle der Ablehnung der Ausführung eines Zahlungsauftrages wird die Marchfelder Bank eG den Kunden so rasch wie möglich über die Ablehnung und deren Gründe informieren. Die Angabe von Gründen wird unterbleiben, wenn dies gegen eine gemeinschaftsrechtliche oder innerstaatliche Anordnung verstoßen würde.

#### 5.3.2. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

Der Zeitpunkt, zu dem ein Zahlungsauftrag, der alle mit dem Kunden vereinbarten Voraussetzungen (z.B. die vollständige Angabe des Kundenidentifikators und das Vorhandensein ausreichender Deckung am Girokonto) erfüllt, bei der Marchfelder Bank eG eingeht, heißt Eingangszeitpunkt. Der Eingangszeitpunkt legt den Beginn der Ausführungsfrist fest.

Als Eingangszeitpunkt gilt der nächste Geschäftstag, wenn:

- ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag eingeht
- oder wenn folgende Annahmezeiten überschritten werden:

**WEG DER AUFTRAGSERTEILUNG SPÄTESTER EINGANGSZEITPUNKT**

**beleghafte Auftragserteilung** 15:30 Uhr

Zahlungen Inland, Europäischer Wirtschaftsraum und Ausland

**elektronische\* Auftragserteilung**

Zahlungen Inland, Europäischer Wirtschaftsraum, 16:30 Uhr

Monaco und Schweiz

Eilüberweisung 15:00 Uhr

**beleghafte und elektronische Auftragserteilung**

sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr

**elektronische\* Auftragserteilung** mit Konvertierung 10:00 Uhr

in fremder Währung

sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr

**elektronische\* Auftragserteilung**, keine Konvertierung 14:00 Uhr  
erforderlich

\* Zu beachten ist, dass bei Offline-Systemen längere Übertragungszeiten notwendig sein können. Nähere Details dazu sind beim Kundenberater erhältlich. Geschäftstage der Marchfelder Bank sind Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage, 24. Dezember und Karfreitag.

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

Für die Belange der Ausführungsfrist im Zahlungsverkehr sind die Geschäftstage der Marchfelder Bank eG Montag bis Freitag, ausgenommen österreichische gesetzliche Feiertage, der 24. Dezember und der Karfreitag.

Abgelehnte Zahlungsaufträge nach 5. 1 gelten als nicht eingegangen.

### 5.3.3. Durchführung von Zahlungsaufträgen, Ausführungsfristen

Die Marchfelder Bank eG stellt sicher, dass der Betrag, der Gegenstand des Zahlungsvorganges ist, spätestens einen Geschäftstag nach Einlangen des Zahlungsauftrages beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers mit Sitz im Europäischen Währungsraum einlangt. Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge wird diese Frist um einen weiteren Geschäftstag verlängert.

Für Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes, die nicht auf Euro, sondern eine andere Fremdwährung eines EWR-Vertragsstaats lauten, beträgt die Ausführungsfrist maximal 4 Geschäftstage.

Bei Zahlungsaufträgen zu Gunsten von Empfängerkonten, die bei Kreditinstituten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums geführt werden, ist die Marchfelder Bank eG verpflichtet, für die raschestmögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrags Sorge zu tragen.

Für die Einhaltung der Durchführungszeiten müssen alle vereinbarten Voraussetzungen (insbesondere vollständige Angaben des Kundenidentifikators sowie ausreichende Deckung auf dem Konto) vorliegen.

### 5.3.4. Haftung der Marchfelder Bank eG für nicht erfolgte oder fehlerhafte Ausführung

Die Marchfelder Bank eG haftet bei vom Kunden als Zahler ausgelösten Zahlungsaufträgen zu Gunsten eines im EWR geführten Empfängerkontos dem Kunden gegenüber für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang des Betrages beim Zahlungsdienstleister des Empfängers; danach haftet der Zahlungsdienstleister des

Zahlungsempfängers diesem gegenüber für die ordnungsgemäße Ausführung des Zahlungsvorganges. Bei Zahlungsaufträgen zu Gunsten von Empfängerkonten, die bei Kreditinstituten außerhalb des EWR geführt werden, ist die Marchfelder Bank eG verpflichtet, für die raschestmögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrags Sorge zu tragen und hierfür – sofern vom Kunden nicht konkret vorgegeben – geeignete weitere Zahlungsdienstleister einzuschalten.

Wird ein Zahlungsvorgang vom Kunden oder über ihn als Zahlungsempfänger ausgelöst, haftet die Marchfelder Bank eG gegenüber dem Kunden:

- für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrags an den Zahlungsdienstleister des Zahlers
- für die Bearbeitung des Zahlungsvorgangs entsprechend ihren Pflichten betreffend Wertstellung und Verfügbarkeit
- für alle von der Marchfelder Bank eG zu verantwortenden Entgelte und Zinsen, die dem Zahlungsdienstnutzer infolge der nicht erfolgten, fehlerhaften oder verspäteten Ausführung des Zahlungsvorgangs in Rechnung gestellt werden.

#### 5.3.5. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen

Die Marchfelder Bank eG wird dem Kunden unmittelbar nach Buchung einer Zahlungstransaktion auf dem mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Kommunikationsweg (insbesondere auf dem Kontoauszug) nachfolgende Informationen zur Verfügung stellen:

eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger bzw. Zahler und etwaiger weitere mit dem Zahlungsvorgang übermittelte Angaben (wie z.B. Verwendungszweck);  
den gegenständlichen Betrag in der Währung, in der das Zahlungskonto des Kunden belastet wird oder in welcher der Betrag dem Girokonto gutgeschrieben wird;  
gegebenenfalls den Betrag der für den Zahlungsvorgang zu entrichtenden Entgelte und deren Aufschlüsselung  
gegebenenfalls der dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegte Wechselkurs  
das Wertstellungsdatum der Belastung bzw. Gutschrift oder das Datum des Einganges des Zahlungsauftrags.

Diese Informationen werden dem Kunden unabhängig davon zur Verfügung gestellt, ob er als Zahler oder als Zahlungsempfänger am Zahlungsvorgang beteiligt ist.

#### 5.4. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen

##### 5.4.1. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

###### Berichtigung der Kontobelastung

Wurde ein Zahlungsauftrag zulasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird die Marchfelder Bank eG unverzüglich, spätestens bis zum Ende des folgenden Geschäftstags, nachdem sie von dem nicht autorisierten Zahlungsvorgang Kenntnis erhalten hat bzw. dieser ihr angezeigt wurde, das belastete Konto des Kunden wieder auf den Stand bringen, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte, d.h. insbesondere die Belastung

Kontos mit dem Betrag des Zahlungsvorgangs mit Wertstellung zum Tag der Kontobelastung rückgängig machen. Der Kunde kann eine solche Berichtigung jedenfalls dann erwirken, wenn er die Marchfelder Bank eG unverzüglich unterrichtet, sobald er einen von ihm nicht autorisierten Zahlungsvorgang festgestellt hat, spätestens aber 13 Monate nach dem Tag der Kontobelastung.

#### 5.4.2. Haftung des Kunden

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

in betrügerischer Absicht ermöglicht oder durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der ihm im Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung von Zahlungsinstrumenten treffenden Pflichten herbeigeführt hat.

Hat der Kunde diese Pflicht nur leicht fahrlässig verletzt (ist ihm also eine Sorgfaltswidrigkeit unterlaufen, die auch bei einem durchschnittlich sorgfältigen Menschen nicht immer auszuschließen ist), so ist die Haftung des Kunden für den Schaden auf den Betrag von Euro 50,- beschränkt.

Der Kunde haftet nicht:

Wenn die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstrumentes für ihn nicht bemerkbar war oder der Verlust des Zahlungsinstrumentes durch der Marchfelder Bank eG zuzurechnende Handlungen oder Unterlassungen verursacht wurde.

Für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die Marchfelder Bank eG, ein bestimmtes Zahlungsinstrument zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstrumentes veranlasst werden; es sei denn, der Kunde hat in betrügerischer Absicht gehandelt. Für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge, bei welchen die Marchfelder Bank eG keine starke Kundenauthentifizierung verlangt hat; es sei denn der Kunde hat in betrügerischer Absicht gehandelt.

#### 5.4.3. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs

Der Kunde hat gegen die Marchfelder Bank eG den Anspruch auf Erstattung des vollständigen Betrages eines autorisierten, von einem oder über einen Zahlungsempfänger ausgelösten und bereits ausgeführten Zahlungsvorgangs, wenn bei der Autorisierung der genaue Betrag nicht angegeben wurde und der Betrag des Zahlungsvorgangs den Betrag übersteigt, den der Zahler entsprechend seinem bisherigen Ausgabeverhalten, den Bedingungen seines Rahmenvertrages und den jeweiligen Umständen des Einzelfalles vernünftigerweise hätte erwarten können.

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

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

#### 5.4.4. Informationen

Der Zahlungsdienstnutzer kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Rahmenvertrags die Vorlage der Vertragsbedingungen und der hier vorliegenden Informationen gemäß § 48 ZaDiG in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger verlangen.

#### 5.4.5. Beschwerden

Die Marchfelder Bank eG ist stets bemüht, ihre Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen. Sollte ein Kunde dennoch Grund für eine Beschwerde haben, wird die Marchfelder Bank eG dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Zu diesem Zweck sollten die Kunden sich entweder an ihren Kundenberater oder – wenn auf diesem Weg keine zufriedenstellende Erledigung erreicht werden kann – an den Ombudsmann der Marchfelder Bank eG wenden. Die Kontaktdaten des Ombudsmannes der Marchfelder Bank eG sind unter

[https://www.marchfelderbank.at/m040/internet/de/individuelle\\_seite/bankprofil/beschwerdemanagement.jsp](https://www.marchfelderbank.at/m040/internet/de/individuelle_seite/bankprofil/beschwerdemanagement.jsp) ersichtlich und können in jeder Filiale der Marchfelder Bank eG persönlich, telefonisch oder schriftlich erfragt werden.

Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien wenden. Er kann damit aber auch die Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien befassen.

Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Kontoführung oder den Zahlungsdienstleistungsprodukten sind die ordentlichen Gerichte zuständig, die dabei österreichisches Recht anzuwenden haben. Der allgemeine Gerichtsstand der Marchfelder Bank eG ist unter 1.1. angegeben.