

Bedingungen für Electronic Banking-Leistungen (Internet Banking und ELBA business)

Gegenüberstellung der geänderten Bestimmungen



In den gesamten Bedingungen wurde die Begriffsterminologie folgendermaßen angepasst:

Fassung Jänner 2022

Telefonservice

Fassung Oktober 2022

Kundenkontakt Center

Fassung Jänner 2022

6. Sorgfaltspflichten der Kunden und Haftung

Jeden Kunden treffen nachstehende Sorgfaltspflichten:

- i. Die im Rahmen des vereinbarten Identifikationsverfahrens (einschließlich einer sonstigen elektronischen Signatur (Punkt 4 a) (iii)) zu verwendenden Identifikationsmerkmale müssen geheim gehalten werden. Es ist sicherzustellen, dass unbefugte Dritte keinen Zugriff auf die Identifikationsmerkmale haben. Zulässig ist die Weitergabe der mit dem Kreditinstitut vereinbarten Identifikationsmerkmale an Zahlungsauslösedienstleister oder Kontoinformationsdienstleister, **wobei Zeichnungsberechtigte und Abfrage-/Übermittlungs-berechtigte dazu auch ohne Zustimmung des Kontoinhabers berechtigt sind.** Ist für die Verwendung eines vereinbarten Identifikationsverfahrens ein Mobiltelefonanschluss erforderlich, ist für die Gültigkeitsdauer des in diesem Identifikationsverfahren verwendeten Identifikationsmerkmals auch sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf die Telefone dieses Mobiltelefonanschlusses haben. Wird für das Identifikationsverfahren ein sonstiges Endgerät verwendet, ist für die Gültigkeitsdauer des in diesem Identifikationsverfahren verwendeten Identifikationsmerkmals auch sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf dieses Endgerät haben.

[...]

15. Telefonservice (TSC)

Telefonservice ermöglicht – nach elektronischer Autorisierung – die telefonische Erteilung von Zahlungsaufträgen und Wertpapieraufträgen an das Kreditinstitut über deren Telefonservice-Center und die telefonische Abfrage von Kontoinformationen nach Maßgabe der vorliegenden Teilnahmebedingungen. Bei Inanspruchnahme des Telefonservice hat der Kunde seinen Namen und allfällige sonstige Identifikationsmerkmale bekannt zu geben und sich durch Eingabe der verlangten Stellen der PIN über die Telefontastatur oder durch Verwendung eines anderen vereinbarten Identifikationsverfahrens zu identifizieren. Alle vom Kunden mit dem Telefonservice-Center geführten Telefonate werden aus Sicherheitsgründen aufgezeichnet und dürfen als Beweismittel verwendet werden.

Fassung Oktober 2022

6. Sorgfaltspflichten der Kunden und Haftung

Jeden Kunden treffen nachstehende Sorgfaltspflichten:

- i. Die im Rahmen des vereinbarten Identifikationsverfahrens (einschließlich einer sonstigen elektronischen Signatur (Punkt 4 a) (iii)) zu verwendenden Identifikationsmerkmale müssen geheim gehalten werden. ~~Es ist sicherzustellen, dass unbefugte Dritte keinen Zugriff auf die Identifikationsmerkmale haben.~~ Der Kunde hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die Identifikationsmerkmale vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Zulässig ist die Weitergabe der mit dem Kreditinstitut vereinbarten Identifikationsmerkmale an Zahlungsauslösedienstleister oder Kontoinformationsdienstleister, **wobei Zeichnungsberechtigte und Abfrage-/Übermittlungs-berechtigte dazu auch ohne Zustimmung des Kontoinhabers berechtigt sind.** Ist für die Verwendung eines vereinbarten Identifikationsverfahrens ein Mobiltelefonanschluss erforderlich, ist für die Gültigkeitsdauer des in diesem Identifikationsverfahren verwendeten Identifikationsmerkmals auch sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf die Telefone dieses Mobiltelefonanschlusses haben. Wird für das Identifikationsverfahren ein sonstiges Endgerät verwendet, ist für die Gültigkeitsdauer des in diesem Identifikationsverfahren verwendeten Identifikationsmerkmals auch sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf dieses Endgerät haben.

[...]

15. Telefonservice Kundenkontakt Center (TSKKC)

~~Telefonservice~~ Die telefonische Kundenservicierung durch das Kundenkontakt Center ermöglicht – nach ~~elektronischer~~ Autorisierung – ~~unter anderem~~ die telefonische Durchführung von ~~Terminvereinbarungen mit Mitarbeitern des Kreditinstituts, die~~ Erteilung von Zahlungsaufträgen und Wertpapieraufträgen an das Kreditinstitut ~~über deren Telefonservice-Center und, die telefonische Abfrage~~ Beauskunftung von Konto- und Produktinformationen nach Maßgabe der vorliegenden Teilnahmebedingungen, ~~die Bestellung, Aktivierung und Änderung von Bankprodukten nach Vorgabe des Kunden sowie technische und fachliche Hilfestellungen.~~ Die telefonische Kundenservicierung wird entweder von Mitarbeitern des Kreditinstitutes selbst erbracht oder kann von Mitarbeitern eines beauftragten Dienstleisters übernommen werden. Bei Inanspruchnahme des ~~Telefonservice~~ Kundenkontakt Centers hat der Kunde seinen Namen und allfällige sonstige Identifikationsmerkmale bekannt zu geben und sich durch Eingabe der verlangten Stellen der PIN über die Telefontastatur, ~~über die~~ ~~Signatur-App~~ oder durch Verwendung eines anderen vereinbarten Identifikationsverfahrens zu identifizieren. ~~Alle vom Kunden mit dem Telefonservice-Center geführten Telefonate werden aus Sicherheitsgründen aufgezeichnet und dürfen als Beweismittel verwendet werden.~~ Telefonate mit dem Kundenkontakt Center können bspw. aufgrund rechtlicher Erfordernisse, aus Sicherheitsgründen oder im Rahmen der Einwilligung aufgezeichnet und als Beweismittel verwendet werden. Einen entsprechenden Hinweis erhält der Kunde jeweils vor den davon betroffenen Gesprächen. Nähere Informationen zur Telefonaufzeichnung finden sich bspw. auf der Homepage des Kreditinstitutes unter der Rubrik Datenschutz.