

## Inhalt

1.	Allgemeines.....	1
2.	Zugang zum Internet- und TelefonBanking.....	1
3.	Zeichnungsverfahren.....	1
	3.1. mobileTAN.....	1
	3.2. cardTAN.....	2
	3.3. smartID.....	2
4.	Auftragsdurchführung.....	2
5.	Sperrn.....	2
6.	Aktualisierungen und technische Anpassungen.....	3
7.	Haftung.....	3
8.	Sorgfaltspflichten.....	3
9.	Informationen und Erklärungen der Bank.....	3
10.	Aufzeichnungen von Telefongesprächen und elektronischer Kommunikation.....	4
11.	Änderungen der Bedingungen.....	4

## 1. Allgemeines

Z 1. (1) Zwischen dem Kunden und der Generali Bank AG (im Folgenden Bank) gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Generali Bank AG (AGB), die Kundenrichtlinien für das Karten-Service sowie die Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher und zum Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz (FernFinG) ab Vereinbarung für die gesamte Geschäftsverbindung. Die in diesen Bedingungen der Generali Bank AG für das Internet – und TelefonBanking enthaltenen Regelungen gehen den in den AGB enthaltenen Bestimmungen vor und gelten – so wie die AGB – auch noch nach Beendigung der Geschäftsverbindung bis zur völligen Abwicklung weiter. Diese Unterlagen sind im aktuellen Stand auf der Homepage der Bank unter [generalibank.at](http://generalibank.at) im Download-Center abrufbar. Vorherige Versionen finden sich im Download-Archiv. Auf Kundenwunsch werden sie postalisch oder mit E-Mail an den Kunden gesendet.

(2) Die Teilnahme am InternetBanking und TelefonBanking der Bank sowie der Umgang mit elektronischer Kommunikation wird in diesen Bedingungen geregelt. InternetBanking und TelefonBanking ermöglichen die Durchführung von Bankgeschäften, insbesondere von Zahlungs- und Wertpapieraufträgen und Konto-/Depotabfragen und dienen ferner der Übermittlung von Informationen, Mitteilungen und Aufträgen sowie von rechtsverbindlichen Willenserklärungen. Die Berechtigung zur Verfügung über InternetBanking und TelefonBanking kann nur Konto-/Depotinhabern oder Zeichnungsberechtigten erteilt werden. Der Konto-/Depotinhaber kann weitere Personen als nur ansichtsberechtigt bestimmen („Ansichtsberechtigte“). Alle oben angeführten Personen werden im Folgenden als „Kunde“ bezeichnet.

## 2. Zugang zum Internet- und TelefonBanking

Z 2. Der Zugang zum InternetBanking kann erfolgen, wenn sich der Kunde bei der Anmeldung durch die Eingabe seiner Identifikationsmerkmale (Wissen wie z.B. Benutzername, Passwort) und einem zweiten Authentifizierungsfaktor (Besitz oder biometrisches Merkmal) mit einem von der Bank zur Verfügung gestellten Verfahren (derzeit smartID App) authentifiziert hat. Die Zustellung der Identifikationsmerkmale erfolgt über Postversand. Ein von der Bank vergebenes Passwort ist bei Erstverwendung zu ändern.

Z 3. Auf mobilen Endgeräten (z.B. Smartphones und Tablets) ist auch der Zugang mit vereinfachter Authentifizierung (Gerätebindung in Kombination mit vierstelliger PIN = shortPIN oder biometrischer Authentifizierung) möglich. Der Kunde kann die Gerätebindung und seine shortPIN jederzeit im InternetBanking ändern.

Z 4. Die Bank ist berechtigt, Authentifizierungsverfahren für Zugang (Login) und Zeichnung nach vorheriger Information an den Kunden abzuändern. Weitere Verfahren werden je nach technischer Entwicklung dem Kunden angezeigt und zur Verfügung gestellt.

## 3. Zeichnungsverfahren

Z 5. Der Kunde autorisiert seine Aufträge (z.B. Zahlungen, Änderungen und Aufträge an die Bank) durch ein von der Bank bereitgestelltes und von ihm ausgewähltes Zeichnungsverfahren (derzeit smartID App oder cardTAN).

### 3.1. mobileTAN

Z 6. Die Verwendung der mobileTAN als Zeichnungsverfahren ist nur als Notfalls-Authentifizierung/Autorisierung möglich und auf Antrag des Kunden weiterhin in Ausnahmefällen zulässig.

Stand 01. November 2022

Z 7. Wählt der Kunde das mobileTAN-Verfahren, hat er der Bank eine Mobiltelefonnummer bekannt zu geben. Die für die Unterfertigung einer erfassten Transaktion erforderliche mobileTAN wird dem Kunden mit SMS gesendet. Der Kunde hat für die erforderlichen Voraussetzungen für den Empfang von SMS zu sorgen.

Z 8. Ein Auftrag zur Änderung der Mobiltelefonnummer kann direkt im InternetBanking vorgenommen werden und auch im mobileTAN-Verfahren über die bisher hinterlegte Mobiltelefonnummer gezeichnet werden. Alternativ kann die Änderung auch mit einem anderen Zeichnungsverfahren beauftragt werden.

Z 9. Zu Kontrollzwecken werden in der mobileTAN-SMS auch Angaben über die durchzuführenden Aufträge mitgeliefert. Bei Überweisungsaufträgen werden insbesondere Empfänger-IBAN und Betrag oder ein Referenzcode und Kontrollwert (Summe aller Aufträge) angeführt. Der Kunde ist verpflichtet, diese auf Übereinstimmung mit den eingegebenen Aufträgen zu prüfen. Die mobileTAN darf nur bei Übereinstimmung eingegeben werden.

Z 10. Die mobileTAN ist nur für die Durchführung jener Transaktionen/ jenes Auftrags gültig, für die sie angefordert wurde und verliert ihre Gültigkeit, sobald sie verwendet wurde.

## 3.2. cardTAN

Z 11. Alternativ kann der Kunde das cardTAN-Verfahren in Anspruch nehmen. Zur Verwendung der cardTAN sind ein cardTAN Generator und eine cardTAN-fähige Karte (Debit Mastercard, MaestroKarte oder cardTAN-Card) erforderlich. Im Rahmen der Freischaltung für dieses Verfahren erhält der Kunde eine Erst-PIN, die er im InternetBanking auf eine wählbare cardTAN-PIN ändern muss.

Hinweis: Dieses Zeichnungsverfahren ist nur im InternetBanking anwendbar.

Z 12. Der cardTAN-Generator wird nicht von der Bank bereitgestellt.

Z 13. Die Ermittlung von TAN am cardTAN-Generator wird durch Einstecken einer cardTAN-fähigen Karte in den cardTAN-Generator und Eingabe einer cardTAN-PIN gestartet.

Z 14. Zu Kontrollzwecken werden am Display des cardTAN-Generators auch Angaben über die durchzuführenden Aufträge angezeigt. Bei Überweisungsaufträgen werden insbesondere Empfänger-IBAN und Betrag oder ein Referenzcode und Kontrollwert (Summe aller Aufträge) angeführt. Der Kunde ist verpflichtet, diese auf Übereinstimmung mit den eingegebenen Aufträgen zu prüfen. Die cardTAN darf nur bei Übereinstimmung eingegeben werden.

## 3.3. smartID

Z 15. Die Übermittlung der für den Zugang und die Autorisierung von Aufträgen erforderlichen Transaktionsnummern erfolgt an eine App, die von der Bank zur Verfügung gestellt wird. Jedes Endgerät, auf dem die App installiert ist, muss dem Kunden nach Installation der Anwendung zugeordnet werden (= Herstellung der Gerätebindung). Die Authentifizierung erfolgt mittels Gerätebindung und shortPIN oder durch eine biometrische Authentifizierung. Der Kunde kann die Gerätebindung und seine persönliche shortPIN direkt im InternetBanking ändern.

Z 16. Zu Kontrollzwecken werden im Zuge der Freigabe auch Angaben über die durchzuführenden Aufträge, insbesondere Empfänger-IBAN und Betrag oder ein Referenzcode (Elektronischer Begleitzettel) und Kontrollwert (Summe aller Aufträge), mitgeliefert. Der Kunde ist verpflichtet, diese auf Übereinstimmung mit den im InternetBanking eingegebenen Aufträgen zu prüfen. Die Freigabe darf nur bei Übereinstimmung erteilt werden.

## 4. Auftragsdurchführung

Z 17. Die Durchführung der Aufträge erfolgt taggleich, wenn die Daten bis spätestens zu dem für die jeweilige Auftragsart gültigen Eingangszeitpunkt eines Geschäftstages in der Bank zur Bearbeitung vorliegen, ansonsten am nächsten Geschäftstag. Als Geschäftstag gilt jeder Tag, an dem die Bank den für die Ausführung von Aufträgen erforderlichen Geschäftsbetrieb unterhält.

Z 18. Für Aufträge, deren Durchführungstag in der Zukunft liegen soll, ist dieser anzugeben.

Z 19. Allfällige Rückmeldungen der Bank nach Entgegennahme von Aufträgen bestätigen nur den Empfang, nicht jedoch die Durchführung dieser. Voraussetzung für die Durchführung ist eine entsprechende Kontodeckung.

Z 20. Unternehmer verpflichten sich nur für den Zahlungsverkehr relevante Daten weiterzugeben. Sie unterlassen insbesondere die Weitergabe von Mitteilungen mit werbeähnlichem Charakter. Bei Missbrauch behält sich die Bank etwaige rechtliche Schritte vor. Bei Vereinbarung eines Referenzkontos können Dispositionen nur zu Gunsten dieses Referenzkontos getroffen werden.

Z 21. Erfordert eine Anwendung das Zusammenwirken mehrerer Kunden, muss die Autorisierung jeweils von den gemeinsam berechtigten Kunden gesondert, jedoch innerhalb eines Zeitraumes von 28 Tagen, erfolgen. Bei gemeinsamer (kollektiver) Zeichnung ist die Nutzung von Teilbereichen des InternetBanking bzw. des TelefonBanking nicht möglich.

## 5. Sperren

Z 22. Die Bank wird die Nutzung des InternetBanking und TelefonBanking über Auftrag des Konto-/Depotinhabers sperren. Der Kunde kann seinen Zugang auch selbst im InternetBanking sperren.

Z 23. Die Bank ist berechtigt, Zahlungsinstrumente, die es an den Kunden ausgegeben hat, zu sperren, wenn

Stand 01. November 2022

- objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstruments dies rechtfertigen, oder
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstruments besteht, oder
- der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen im Zusammenhang mit einer mit dem Zahlungsinstrument verbundenen Kreditlinie (Überschreitung oder Überziehung) nicht nachgekommen ist und
- entweder die Erfüllung dieser Zahlungsverpflichtung aufgrund einer Verschlechterung oder Gefährdung der Vermögenslage des Kunden oder eines Mitverpflichteten gefährdet ist oder
- beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit eingetreten ist.

Sperrt die Bank den Zugang zum InternetBanking aus den hier genannten Gründen, so erfolgt die Benachrichtigung des Kunden telefonisch. Ist eine telefonische Benachrichtigung nicht möglich, erfolgt die Verständigung schriftlich an die vom Kunden zuletzt bekanntgegebene Adresse.

Z 24. Die Bank ist berechtigt, InternetBanking und TelefonBanking zu sperren, wenn

- objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des InternetBanking oder TelefonBanking dies rechtfertigen oder
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung der Identifikationsmerkmale besteht oder
- ein beträchtliches, erhöhtes Risiko besteht, dass der Kunde seinen gegenüber der Bank durch die Verwendung des InternetBanking oder TelefonBanking entstehenden Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen kann.

Z 25. Nach dreimaliger Falscheingabe von Identifikationsmerkmalen beim Login wird der Zugang zu InternetBanking temporär gesperrt, weitere Fehlversuche erhöhen die Wartezeit bis zur nächstmöglichen Anmeldung ab dem

- 3. Fehlversuch auf 30 Sekunden
- 5. Fehlversuch auf 2 Minuten
- 7. Fehlversuch auf 10 Minuten
- 10. Fehlversuch auf 1 Stunde

Nach richtiger Eingabe der Identifikationsmerkmale ist der Zugang ohne Wartezeit zum InternetBanking wiederhergestellt.

Z 26. Eine Sperre kann nur über schriftlichen Auftrag („Entsperrern“) bzw. telefonisch mit einer gültigen TAN wieder aufgehoben werden. Die Bank kann ein telefonisches Entsperrern trotz Nennung einer gültigen TAN aus Sicherheitsgründen ablehnen.

## 6. Aktualisierungen und technische Anpassungen

Z 27. Der Leistungsumfang von InternetBanking und TelefonBanking kann je nach Bankprodukt unterschiedlich sein und von der Bank angepasst werden. Notwendige Änderungen werden von der Bank so gering wie möglich gehalten.

Z 28. Die Bank ist jederzeit berechtigt, Änderungen (Updates) im Datenübertragungsbereich oder an der Benutzerschnittstelle durchzuführen. Der Kunde ist verpflichtet, für eine ordnungsgemäße Installation dieser Änderungen zu sorgen. Die Bank ist auch zur Erweiterung des Funktionsumfangs des InternetBanking und TelefonBanking berechtigt, wenn sie dem Kunden dafür keine zusätzlichen Kosten in Rechnung stellt.

## 7. Haftung

Z 29. Ist der Kunde Unternehmer, trifft die Bank für Schäden, die im Zusammenhang mit Störungen bei Hard- oder Software des Kunden – einschließlich Computerviren und Eingriffen Dritter – oder durch nicht in der Sphäre der Bank gelegene Störungen im Verbindungsaufbau, keine Haftung. Die Bank übernimmt keine Garantie für die fehlerfreie Funktion der Programme, die entsprechenden Systemvoraussetzungen sind zu beachten. Installation und Gebrauch erfolgen immer auf eigenes Risiko.

## 8. Sorgfaltspflichten

Z 30. Der Kunde hat bei der Nutzung der Zugangsdaten und TANs alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die personalisierten Sicherheitsmerkmale vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Zahlungsauslösedienstleister und Kontoinformationsdienstleister gelten nicht als „Unbefugte“ dieser Bestimmung. Bei Verlust der persönlichen Identifikationsmerkmale oder wenn diese von einem unbefugten Dritten missbräuchlich verwendet werden, hat der Kunde sein Passwort selbständig zu ändern. Die Sperre der Zugangsdaten ist auch im InternetBanking möglich. Ist dem Kunden eine selbständige Sperre nicht möglich, so hat er die Bank so rasch wie möglich zu benachrichtigen.

## 9. Informationen und Erklärungen der Bank

Z 31. Im Rahmen des von der Bank zur Verfügung gestellten InternetBankings können alle die Geschäftsbeziehung betreffenden Informationen und rechtsgeschäftlichen Erklärungen der Bank an ihre Kunden (ausgenommen Angebote der Bank auf Änderung von Leistungen, Entgelten, Rahmenverträgen und Geschäftsbedingungen) elektronisch im persönlichen InternetBanking-Bereich zum Abruf bereitgestellt werden. Die elektronisch im InternetBanking des Kunden abgegebenen Erklärungen und Informationen der Bank können vom Kunden ausgedruckt bzw. auf einem Datenträger (etwa auf einer Festplatte) gespeichert werden.

Stand 01. November 2022

Z 32. Die zum Abruf bereitgestellten Informationen und Erklärungen gelten mit tatsächlichem Abruf über das InternetBanking durch einen Verfüger als dem Kontoinhaber zugestellt. Mit der Abrufung, jedenfalls aber mit Ablauf von sechs Wochen nach Bereitstellung, treten die Wirkungen der Zustellung ein und es beginnen allfällige Reklamationsfristen zu den zugestellten Mitteilungen der Bank zu laufen. Elektronisch übermittelte Erklärungen und Informationen werden grundsätzlich nicht auf dem Postweg versandt. Auf Verlangen des Kunden wird die Bank dem Kunden Erklärungen und Informationen, insbesondere aber Entgeltaufstellungen, unentgeltlich in Papierform mitteilen.

## 10. Aufzeichnungen von Telefongesprächen und elektronischer Kommunikation

Z 33. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass alle Telefongespräche sowie die elektronische Kommunikation zwischen dem Kunden und der Bank zu Beweis Zwecken aufgezeichnet werden. Diese Aufzeichnungen können zum Nachweis des Inhalts der geführten Telefonate, als auch der elektronischen Kommunikation verwendet werden. Die Bank stellt die gespeicherten Aufzeichnungen dem Kunden auf Verlangen kostenlos zur Verfügung und bewahrt diese fünf Jahre lang auf, sofern die Finanzmarktaufsicht (FMA) nicht mittels Verordnung eine längere Aufbewahrungsfrist anordnet.

Z 34. Diese Einverständniserklärung kann jederzeit schriftlich widerrufen werden. Der Kunde wird hingewiesen, dass er alternativ die Möglichkeit hat, persönlich in der Bank vorzusprechen oder sich schriftlich an die Bank zu wenden.

## 11. Änderungen der Bedingungen

Z 35. Die Änderungen dieser zwischen Kunden und Bank vereinbarten Bedingungen der Generali Bank AG für das Internet- und TelefonBanking erfolgen entsprechend der Regelungen gemäß AGB.