

**Allgemeine Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher Fassung Oktober 2025**

<b>Fassung Oktober 2025</b>
<p>Die hierin gemachten Angaben dienen dem Zweck, den Verbraucherkunden über Umstände, die für ihn im Zusammenhang mit den von der VakifBank International AG angebotenen Zahlungsdienstleistungen wesentlich sein können, zu informieren, können aber die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen nicht ersetzen.</p>
<b>I. VakifBank International AG</b>
<p><b>1. Bankdaten</b></p> <p><b>VakifBank International AG Zentrale:</b> 1040 Wien, Prinz-Eugen-Straße 8-10 / 8.OG / Top 17</p> <p>Öffnungszeiten: Mo, Di, Mi, Fr: 8.30 – 12.30 Uhr, und 13.30 – 16.00 Uhr, Do: 8.30 – 12.30 Uhr und 13.30 – 17.30 Uhr (kein Kundenverkehr)</p> <p><b>Filiale:</b> 1010 Wien, Schuberting 2</p> <p>Öffnungszeiten: Mo, Di, Mi, Fr: 8.30 – 12.30 Uhr, und 13.30 – 16.00 Uhr, Do: 8.30 – 12.30 Uhr und 13.30 – 17.30 Uhr</p> <p>BLZ: 19690 BIC: TVBA AT WW FB Nr. 185946a Gerichtsstand: Wien Telefonnummer: +43-1-512 35 20 E-Mail: <a href="mailto:info@vakifbank.at">info@vakifbank.at</a> Webseite: <a href="http://www.vakifbank.at">www.vakifbank.at</a> UID-Nummer: ATU 47718607 DVR Nummer: 1024990</p>
<p><b>2. Zuständige Behörde und Konzession</b></p> <p>Finanzmarktaufsicht 1090 Wien, Otto-Wagner-Platz 5 Tel (+43) 1 249 59 0 Fax (+43-1) 249 59-5499 Webseite: <a href="https://www.fma.gv.at/">https://www.fma.gv.at/</a></p> <p>Der VakifBank International AG wurde von der österreichischen Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen erteilt, die die VakifBank International AG auch zu Zahlungsdienstleistungen für ihre Kunden berechtigt.</p>
<b>II. Girokontovertrag und Kosten</b>
<p><b>1. Girokontovertrag, Allgemeine Geschäftsbedingungen</b></p> <p>Zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher“ erhält der Kunde vor der Eröffnung eines Girokontos den Girokontovertrag sowie die Allgemeinen</p>

Geschäftsbedingungen (nachstehend die „Bedingungen“), die er mit der VakifBank International AG bei Interesse an Zahlungsdienstleistungen der VakifBank International AG zu vereinbaren hat, ausgehändigt oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger mitgeteilt. Die Bedingungen sind – sofern zwischen VakifBank International AG und Kunden vereinbart – Teil des Girokontovertrages und bilden zusammen mit den im Girokontovertrag enthaltenen Regelungen die Grundlage für die von der VakifBank International AG zu erbringenden Zahlungsdienstleistungen.

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Girokontovertrages die neuerliche kostenlose Vorlage dieser „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher“ und der Bedingungen verlangen. Mangels anderer Vereinbarung erfolgt diese neuerliche Vorlage in Papierform.

## **2. Änderungen des Girokontovertrages und der Bedingungen**

Die VakifBank International AG wird dem Kunden Änderungen des Girokontovertrages, oder der Bedingungen spätestens zwei Monate vor dem geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung mitteilen. Dabei werden die vom Änderungsangebot betroffenen Bestimmungen und die vorgeschlagenen Änderungen in einer Gegenüberstellung dieser Bestimmungen dargestellt. Das Änderungsangebot einschließlich der Gegenüberstellung wird dem Kunden wie folgt mitgeteilt:

- über die bekanntgegebene E-Mail-Adresse, wenn mit dem Kunden eine Kommunikation auf diesem Wege vereinbart wurde; oder
- mangels abweichender Vereinbarung mit dem Kunden, in Papierform per Post.

Die VakifBank International AG wird ab Mitteilung an den Kunden das Änderungsangebot einschließlich der Gegenüberstellung nicht abändern. Der Kunde hat die Möglichkeit, das über die E-Mail mitgeteilte Änderungsangebot einschließlich der Gegenüberstellung zumindest für die Dauer der zweimonatigen Frist elektronisch zu speichern oder auszudrucken.

Der Kunde hat die Möglichkeit, der mitgeteilten Änderung bis zum geplanten Zeitpunkt ihrer Anwendung zu widersprechen. Darauf und auf das Recht des Kunden, den Vertrag vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen, wird die VakifBank International AG den Kunden anlässlich der Änderungsmitteilung hinweisen. Außerdem wird das Kreditinstitut eine Gegenüberstellung über die von der Änderung der Bedingungen betroffenen Bestimmungen sowie die vollständige Fassung der neuen Bedingungen auf seiner Internetseite veröffentlichen.

## **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 kostenlos zum Ende eines Monats kündigen. Erfolgt die Kündigung durch den Kunden am letzten Geschäftstag eines Monats, so wird die Kündigung am letzten Geschäftstag des folgenden Monats wirksam.

Die VakifBank International AG muss bei einer ordentlichen Kündigung von auf unbestimmte Zeit abgeschlossenen Dauerverträgen eine Kündigungsfrist von 2 Monaten beachten. Die Kündigung erfolgt in Papierform oder auf einem anderen vereinbarten dauerhaften Datenträger.

## **4. Entgelte und Kosten**

Aus dem Preisverzeichnis, das dem Kunden zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zu Zahlungsdienstleistungen für Verbraucher“ in Papierform ausgehändigt wird, und das mangels anderer Vereinbarung auch Teil des Girokontovertrags wird, sind die Entgelte ersichtlich, die die VakifBank für die Kontoführung und die vom Girokontovertrag erfassten Zahlungsdienstleistungen in Rechnung stellt. Das Preisverzeichnis enthält auch die Entgelte für die Mitteilung über die Ablehnung eines Zahlungsauftrages, für die Beachtung eines Widerrufs eines Zahlungsauftrages nach Eintritt der Unwiderruflichkeit und für die Bemühungen um die Wiederbeschaffung eines fehlgeleiteten Überweisungsbetrages wegen eines vom Kunden fehlerhaft angegebenen

Kundenidentifikators.

Die VakifBank International AG kann die mit dem Kunden vereinbarten Entgelte für Dauerleistungen nur mit Zustimmung des Kunden ändern. Für Änderungsangebote des Kreditinstitutes gilt der obige Punkt II.2.

### **5. Fremdwährungstransaktionen**

Ist es im Rahmen einer von der VakifBank International AG zu erbringenden Zahlungsdienstleistung erforderlich, Beträge in fremder Währung zu kaufen oder zu verkaufen, erfolgt der Kauf oder Verkauf durch die VakifBank International AG anhand des im Zeitpunkt der Auftragsdurchführung aktuellen marktkonformen Devisenkurses, den die VakifBank International AG ihren Kunden allgemein in Rechnung stellt. Diese Kurse stehen spätestens am nächsten Geschäftstag auf der Internetseite der VakifBank International AG und in ihrem Schalteraushang zum Abruf bereit und sind unmittelbar anwendbar. Die anlässlich dieses Vorganges anfallenden weiteren Entgelte der VakifBank International AG sind dem Preisverzeichnis zu entnehmen.

### **6. Zinsen**

Die für Guthaben und – mangels einer eingeräumten Kontoüberziehung – Debetsalden des Girokontos vereinbarten Zinssätze sind dem Preisverzeichnis zu entnehmen. Soweit es sich um variable Zinsen handelt, erfolgt die Zinsanpassung anhand der im Girokontovertrag vereinbarten Zinsanpassungsklausel. Daneben ist eine Änderung der Zinssätze mit Zustimmung des Kunden im Widerspruchsverfahren (siehe Punkt II. 4.) möglich. Die Änderung vereinbarter Zinssätze darf im Widerspruchsverfahren nur soweit erfolgen, als dies der Entwicklung der Kosten entspricht und die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbarten Grenzen nicht übersteigt.

## **III. Kommunikation mit der VakifBank International AG**

### **1. Sprache**

Beim Abschluss von Verträgen und im Verkehr mit ihren Kunden im Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen bedient sich die VakifBank International AG der deutschen Sprache.

### **2. Kommunikationsmöglichkeiten**

Allgemein stehen dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der Bankstellen die vorstehend im Punkt I. 1 Bankdaten genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit der VakifBank International AG offen.

### **3. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen**

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der VakifBank International AG und ihren Kunden werden – soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde - 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:

- E-Mail und Telefon unter Nennung des allenfalls für diesen Zweck vereinbarten Lösungswortes;
- sonstige elektronische Datenübermittlung, Datenträger, unter Beachtung der dafür vereinbarten Sicherheitsvorkehrungen;
- etwaige vom Kreditinstitut bereit gehaltene Vorrichtungen zur elektronischen Erfassung der

Unterschrift.

Die Unterrichtung des Kunden im Fall eines vermuteten oder tatsächlichen Betrugs oder bei Sicherheitsrisiken erfolgt ebenso in der für die jeweilige Zahlungsdienstleistung vereinbarten Form, sofern das Kreditinstitut den Kunden wegen der Dringlichkeit nicht persönlich oder telefonisch informiert.

#### IV. Dienstleistungen der VakifBank International AG im Zahlungsverkehr

##### 1. Angebotene Dienstleistungen allgemein

Im Bereich des Zahlungsverkehrs bietet die VakifBank International AG folgende Dienstleistungen an:

- a. Führung von Zahlungskonten („Girokonten“) einschließlich der Abwicklung von Ein- und Auszahlungen zu diesen Konten. Ein Girokonto ermöglicht die Teilnahme am bargeldlosen Zahlungsverkehr. Es ist die Drehscheibe für die meisten Geldangelegenheiten. Das Girokonto dient dem Zahlungsverkehr und nicht der Anlage. Auf ihm werden täglich fällige Gelder verrechnet. Auf dem Girokonto werden alle Eingänge zu Gunsten und alle Ausgänge zu Lasten des Kontoinhabers gebucht. Aufgrund dieser kontinuierlichen Aufzeichnung und Saldierung der Kontobewegungen werden die Gelder auf einem Girokonto auch Einlagen in laufender Rechnung genannt.

- b. Abwicklung des Zahlungsverkehrs, insbesondere in Form von

- Überweisungen (auch in Form von Daueraufträgen)

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 dem Kreditinstitut vereinbarten Formen erfolgen. Der Auftraggeber muss den Auftrag autorisieren (Unterschriftsleistung entsprechend der Zeichnungsberechtigungen) und für Kontodeckung sorgen. Diese Überweisungen können normal oder dringend beauftragt werden, wobei eine „Dringenddurchführung“ eine beschleunigte und taggleiche Durchführung auf einer Expressschiene bis zum Konto des Begünstigten sicherstellt.

Ein Dauerauftrag ist ein einmaliger schriftlicher oder elektronischer Auftrag des Kontoinhabers oder Zeichnungsberechtigten an seine Bank, Zahlungen gleicher Betragshöhe in regelmäßigen Zeitabständen an denselben Empfänger zu leisten. Ein Dauerauftrag kann bis auf Widerruf gültig sein oder vom Kunden zeitlich befristet werden.

- Lastschriftverfahren

Lastschriftaufträge dienen dem Einzug wiederholt anfallender Geldforderungen durch den Zahlungsempfänger über ein Konto des Zahlungspflichtigen. Der Zahlungspflichtige erteilt dem Zahlungsempfänger die Ermächtigung, von seinem Konto einzuziehen und wird von diesem zeitgerecht vor Durchführung informiert. Die Bank des Zahlungspflichtigen erhält keinen Auftrag vom Zahlungspflichtigen, sondern führt nur die Lastschrift durch, sobald sie vom Zahlungsempfänger über dessen Bank angeliefert wird. Die Zustimmung zur Belastung des Kontos mit Lastschriften kann vom Kunden gegenüber der VakifBank International AG jederzeit schriftlich widerrufen werden. Die Zustimmung für Lastschriften eines ermächtigten Dritten kann vom Kunden auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides begrenzt werden.

- Echtzeitüberweisungen (Express-Überweisungen)

Eine Echtzeitüberweisung ist eine Überweisung, die sofort ausgeführt wird, wobei ein Geldbetrag in Euro innerhalb des einheitlichen Euro Zahlungsverkehrsraums (Single Euro Payments Area, SEPA) an einen Zahlungsempfänger übertragen wird.

Ab 9. Oktober 2025 erfolgt durch das Kreditinstitut die Information, ob der Betrag des Zahlungsvorgangs auf dem Empfängerkonto gutgeschrieben worden ist, innerhalb weniger Sekunden nach Eingang des Zahlungsauftrags.

Echtzeitüberweisungen können nur während der Öffnungszeiten in unserer Filiale durchgeführt werden. Außerhalb dieser Zeiten ist eine Ausführung nicht möglich.

Hat das Kreditinstitut keine Bestätigung des Zahlungsdienstleisters des Zahlungsempfängers erhalten, dass die Gelder auf dem Empfängerkonto innerhalb weniger Sekunden nach Eingang des Zahlungsauftrages verfügbar gemacht wurden, bringt es das Zahlungskonto des Kunden unverzüglich wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne den Zahlungsvorgang befunden hätte.

Die Nutzung des SEPA Echtzeitüberweisungsverfahrens ist nur insofern möglich, als sowohl der Zahlungsdienstleister des Auftraggebers als auch der Zahlungsdienstleister des Empfängers an diesem Verfahren teilnimmt und jeweils seinen Kunden zur Nutzung anbietet.

## **2. Sperre von Zahlungsinstrumenten**

### **a. 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 VakifBank International AG anzuzeigen. Das kann zu den jeweiligen Öffnungszeiten beim Kreditinstitut erfolgen.

Anzugeben sind dabei die Bankleitzahl des Kreditinstitutes und die Nummer bzw. IBAN des Kontos, zu dem das Zahlungsinstrument ausgegeben wurde. Die Sperre wird unmittelbar mit Kenntnisnahme des Kreditinstitutes vom Sperrauftrag wirksam.

### **b. Sperre durch das Kreditinstitut**

Das Kreditinstitut kann ein Zahlungsinstrument von sich aus sperren, wenn

- i. objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Zahlungsinstrumentes dies rechtfertigen, oder
- ii. der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des Zahlungsinstrumentes besteht, oder
- iii. der Kontoinhaber, auf dessen Konto sich der gesperrte Zugriff bezieht, seinen Zahlungsverpflichtungen in Zusammenhang mit einer mit dem Zahlungsinstrument verbundenen Kreditgewährung (eingeräumte Kontoüberziehung oder Überschreitung) nicht nachgekommen ist und
  - entweder die Erfüllung dieser Zahlungsverpflichtungen aufgrund einer Verschlechterung oder Gefährdung der Vermögenslage des Kunden oder eines Mitverpflichteten gefährdet ist, oder
  - beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit eingetreten ist oder diese unmittelbar droht.

Eine vom Kreditinstitut veranlasste Sperre eines Zahlungsinstrumentes wird vom Kreditinstitut aufgehoben, sobald die Gründe für die Sperre nicht mehr vorliegen.

Das Kreditinstitut wird den Kontoinhaber möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre eines Zahlungsinstrumentes über die Sperre und über die Gründe hierfür informieren. Diese Information kann jedoch unterbleiben, wenn sie österreichischen oder unionsrechtlichen Rechtsnormen oder objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen oder eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung verletzen würde.

## **V. Erteilung und Durchführung von Zahlungsaufträgen**

### **1. Erteilung, Autorisierung, Widerruf und Ablehnung von Zahlungsaufträgen**

Bei Erteilung eines Auftrages sind die für die jeweilige Auftragsart erforderlichen Daten anzugeben.

- (1) Kundenidentifikatoren, die vom Kunden für die Auslösung und für die Ausführung eines Zahlungsauftrags durch das Kreditinstitut anzugeben sind, sind
  - (i) bei Überweisungsaufträgen in EUR zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb Österreichs oder anderer Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) geführt wird, die International Bank Account Number (IBAN),
  - (ii) bei Überweisungsaufträgen in anderer Währung als in EUR zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb Österreichs oder anderer Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) geführt wird, die International Bank Account Number (IBAN) und den Bank Identifier Code (BIC),
  - (iii) bei Überweisungsaufträgen zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister außerhalb des EWR geführt wird, hat der Kunde den Empfänger mit dessen Namen zu bezeichnen, sowie
    - mit der IBAN des Empfängers und dem BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers, oder
    - mit der Kontonummer des Empfängers und entweder Name, Bankleitzahl oder BIC des Zahlungsdienstleisters des Empfängers.

(2) Zusätzlich zu den Kundenidentifikatoren gem. Abs 1 hat der Kunde den Namen des Empfängers anzugeben; dieser ist jedoch kein Kundenidentifikator.

(3) Bei SEPA-Überweisungen („Überweisungen“ und „Echtzeit-Überweisungen“) zieht das Kreditinstitut ab dem 9.10.2025 den vom Kunden angegebenen Namen des Empfängers zum Zweck der Empfängerüberprüfung heran. Im Rahmen der Empfängerüberprüfung erfolgt ein Abgleich der vom Kunden angegebenen IBAN des Empfängers mit dem Namen des Empfängers. Das Kreditinstitut zeigt dem Kunden das Ergebnis dieser Empfängerüberprüfung an, bevor der Kunde die betreffende Überweisung autorisiert.

(4) Das Kreditinstitut führt einen Überweisungsauftrag ausschließlich anhand des/der Kundenidentifikators/en; alle sonstigen Angaben bleiben dabei unbeachtet.

Der im Überweisungsauftrag angegebene Verwendungszweck ist für die VakifBank International AG in jedem Fall unbeachtlich.

Zur Erteilung von Aufträgen sind die von der VakifBank International AG definierten Auftragsformulare (schriftlich) zu verwenden.

Ein Zahlungsauftrag gilt für die VakifBank International AG 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 zur Ausführung eines Zahlungsauftrages kann vom Kunden widerrufen werden, bis

- der Zahlungsauftrag des Kunden bei der VakifBank International AG eingegangen ist, oder
- im Falle einer Vereinbarung eines Ausführungsdatums in der Zukunft, bis zum Ende des Geschäftstages, der vor dem vereinbarten Ausführungsdatum liegt.

Lastschriftaufträge können spätestens zum Ende des Geschäftstages vor dem vereinbarten Belastungstag widerrufen werden. Zu den Erstattungsmöglichkeiten nach Kontobelastung siehe Punkt VI.

Die VakifBank International AG kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrages nur ablehnen, wenn

- dieser nicht alle im Girokontovertrag und den Bedingungen festgelegten Voraussetzungen erfüllt (insbesondere, wenn erforderliche Angaben fehlen oder wenn es an der notwendigen Deckung durch Kontoguthaben oder offene Kreditlinie mangelt); oder
- die Ausführung gegen gemeinschaftsrechtliche oder innerstaatliche Regelungen oder gegen

eine richterliche oder behördliche Anordnung verstoßen würde; oder

- ein begründeter Verdacht besteht, dass die Ausführung eine strafbare Handlung darstellen würde.

## 2. Empfängerüberprüfung

Das Kreditinstitut erbringt bei Überweisungsaufträgen des Kunden in Euro zugunsten eines Empfängers, dessen Konto bei einem Zahlungsdienstleister innerhalb der Europäischen Union oder - soweit verfügbar - des EWR geführt wird, ab 9. Oktober 2025 eine Dienstleistung zur Überprüfung des Zahlungsempfängers (Empfängerüberprüfung). Im Rahmen der Empfängerüberprüfung erfolgt ein Abgleich der angegebenen IBAN des Empfängers (konkret: Name des Kontoinhabers des Empfängerkontos) mit dem vom Kunden angegebenen Namen des Empfängers und eine Information an den Kunden nach erfolgter Prüfung, sofern keine Übereinstimmung vorliegt. Handelt es sich beim Empfänger um eine juristische Person, hat der Kunde die IBAN des Empfängers zusammen mit der Rechtsträgerkennung (LEI) des Empfängers angegeben und stehen diese Datenelemente im internen System des Zahlungsdienstleisters des Empfängers zur Verfügung, werden ausschließlich diese Datenelemente (LEI) auf Übereinstimmung geprüft. Die Empfängerüberprüfung wird unmittelbar, nachdem der Kunde die relevanten Informationen zum Zahlungsempfänger übermittelt hat und bevor dem Kunden die Möglichkeit zur Autorisierung dieser Überweisung gegeben wird, durchgeführt.

Im Falle papiergestützter Zahlungsaufträge führt das Kreditinstitut keine Empfängerüberprüfung durch, wenn der Zahler zum Zeitpunkt des Eingangs nicht anwesend ist. Wird der Kundenidentifikator oder der Name des Zahlungsempfängers von einem Zahlungsauslösedienstleister und nicht vom Kunden angegeben, erfolgt ebenfalls keine Empfängerüberprüfung durch das Kreditinstitut.

Im Rahmen der Information über das Ergebnis der Empfängerüberprüfung werden dem Kunden der Grad der Übereinstimmung (keine Übereinstimmung / nahezu Übereinstimmung) sowie die haftungsrechtlichen Folgen bei Freigabe des Zahlungsauftrags, wenn keine vollständige Übereinstimmung vorliegt, mitgeteilt.

Sollte keine volle Übereinstimmung vorliegen, kann die Autorisierung der Überweisung dazu führen, dass die Gelder einem nicht beabsichtigten Empfänger gutgeschrieben werden. Im Falle der Autorisierung haftet das Kreditinstitut nicht für die Ausführung an unbeabsichtigte Zahlungsempfänger auf der Grundlage eines fehlerhaften Kundenidentifikators (IBAN), sofern das Kreditinstitut den Zahlungsauftrag in Übereinstimmung mit dem Kundenidentifikator ausgeführt hat und die Empfängerüberprüfung ordnungsgemäß durchgeführt wurde. In diesem Fall hat der Kunde keine Rückerstattungsrechte gegenüber dem Kreditinstitut.

Werden vom Kunden mehrere Zahlungsaufträge als Bündel beim Kreditinstitut eingereicht (Sammelüberweisung), wird das Ergebnis der Empfängerüberprüfung in einer Information zusammengefasst.

## 3. Durchführung von Zahlungsaufträgen

Die VakifBank International AG stellt sicher, dass nach Eingang eines Zahlungsauftrages der Betrag, der Gegenstand eines Zahlungsvorganges ist, spätestens am Ende des folgenden Geschäftstages beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers einlangt.

Für in Papierform erteilte Zahlungsaufträge wird die eben angeführte Frist um einen weiteren Geschäftstag verlängert. Diese Fristen gelten nur für folgende Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR):

- Zahlungsvorgänge in Euro und
- Zahlungsvorgänge, bei denen Beträge in Euro in einen nicht dem Euro-Währungsgebiet angehörenden EWR-Vertragsstaat transferiert und dort in die nationale Währung umgerechnet werden.

Für in vorstehend (i) und (ii) nicht genannte Zahlungsvorgänge innerhalb des EWR beträgt die vorstehend angesprochene Ausführungsfrist 4 Geschäftstage.

Davon abweichend führt die VakifBank International AG Echtzeitüberweisungen nach Einlagen des Zahlungsauftrages sofort aus und informiert den Kunden ab 9. Oktober 2025 über die Ablehnung einer derartigen Überweisung bzw. ob der Betrag des Zahlungsvorganges auf dem Konto des Empfängers verfügbar gemacht wurde, innerhalb weniger Sekunden nach Eingang des Zahlungsauftrages.

#### 4. Eingangszeitpunkt von Zahlungsaufträgen

Ein Zahlungsauftrag gilt als bei der VakifBank International AG eingegangen, wenn er alle vereinbarten Voraussetzungen, insbesondere ausreichende Deckung, erfüllt und bei der VakifBank International AG an einem Geschäftstag bis zu dem aus der nachstehenden Aufstellung/Beilage ersichtlichen Zeitpunkt einlangt.

Langt ein Auftrag nicht an einem Geschäftstag oder an einem Geschäftstag nach der nachstehend/im Anhang genannten Uhrzeit ein, so gilt er erst als am nächsten Geschäftstag eingegangen.

Bei Echtzeitüberweisungen gilt als Eingangszeitpunkt der Zeitpunkt, zu dem das Kreditinstitut die Angaben zum Zahlungsauftrag in sein internes System eingegeben hat, was so bald wie möglich – innerhalb der Öffnungszeiten der Filiale - erfolgen wird, nachdem der Kunde den nicht elektronischen Zahlungsauftrag für eine Echtzeitüberweisung erteilt hat.

Weg der Auftragserteilung	Spätester Eingangszeitpunkt
Beleg hafte Auftragserteilung Zahlungen Inland, Europäischer Wirtschaftsraum und Schweiz	Montag bis Freitag, bis 14:00 Uhr
Beleg hafte Auftragserteilung Sonstiger Auslands - Zahlungsverkehr Konvertierung in fremde Währung erforderlich	Montag bis Freitag, bis 11:00 Uhr
Beleg hafte Auftragserteilung Sonstiger Auslands-Zahlungsverkehr keine Konvertierung erforderlich	Montag bis Freitag, bis 14:00 Uhr
Einreichung von Lastschriften	Montag bis Freitag, bis 16:00 Uhr
Beleg hafte Auftragserteilung für Echtzeitüberweisungen	innerhalb der Öffnungszeiten der Filiale

Geschäftstage der VakifBank International AG im Zahlungsverkehr sind Montag bis Freitag, ausgenommen (Landes-)Feiertage, 24. Dezember und Karfreitag.

#### 5. Haftung der VakifBank International AG für nicht erfolgte, fehlerhafte oder verspätete Ausführung von Zahlungsaufträgen

Die VakifBank International AG haftet ihrem Kunden bei von ihm als Zahler direkt ausgelösten Zahlungsaufträgen zugunsten eines in der EWR geführten Empfangerkontos für die ordnungsgemäße und fristgerechte Ausführung des Zahlungsvorganges bis zum Eingang des Betrages beim Zahlungsdienstleister des Empfängers. Ab dem Eingang des Betrages haftet der Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers diesem gegenüber für die ordnungsgemäße weitere Ausführung des Zahlungsvorganges.

Die VakifBank International AG ist verpflichtet, dem Zahler unverzüglich den Betrag des nicht oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgangs zu erstatten und das belastete Zahlungskonto wieder auf den Stand zu bringen, auf dem es sich ohne den fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgang befunden hätte. Der Betrag ist auf dem Zahlungskonto des Zahlers spätestens zu dem Datum der Belastung des Kontos wertzustellen.

Wird ein Zahlungsvorgang innerhalb des EWR vom Kunden oder über diesen als Zahlungsempfänger ausgelöst, haftet die VakifBank International AG gegenüber dem Kunden für die ordnungsgemäße Übermittlung des Zahlungsauftrages an den Zahlungsdienstleister des Zahlers. Ferner haftet die VakifBank International AG für die Bearbeitung des Zahlungsvorganges entsprechend ihren Pflichten betreffend Wertstellung und Verfügbarkeit gemäß § 80 ZaDiG 2018.

Die Haftung der VakifBank International AG umfasst hinsichtlich der obigen Absätze auch alle von ihr zu verantwortenden Entgelte und Zinsen, die dem Kunden infolge der nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung des Zahlungsvorgangs in Rechnung gestellt werden.

Bei Zahlungsaufträgen zu Gunsten von Empfängerkonten, die bei Kreditinstituten außerhalb des EWR geführt werden, wird die VakifBank International AG für die schnellstmögliche Bearbeitung des Zahlungsauftrags Sorge tragen.

## **6. Information zu einzelnen Zahlungsvorgängen**

### **a. Informationen über zu Lasten des Kontos ausgeführte Zahlungsvorgänge:**

Die VakifBank International AG wird dem Kunden nach Durchführung einer Zahlungstransaktion nachfolgende Informationen je nach Vereinbarung zusenden oder in der Bankstelle zur Abholung bereithalten:

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger;
- den gegenständlichen Betrag in der Währung, in der das Zahlungskonto des Kunden belastet wird oder in der Währung, die im Zahlungsauftrag verwendet wird;
- gegebenenfalls den Betrag der für den Zahlungsvorgang zu entrichtenden Entgelte und gegebenenfalls deren Aufschlüsselung oder die vom Zahler zu entrichtenden Zinsen;
- gegebenenfalls den dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegten Wechselkurs und den Betrag nach der Währungsumrechnung und;
- das Wertstellungsdatum der Belastung oder das Datum des Einganges des Zahlungsauftrages.

### **b. Informationen über dem Konto gutgeschriebene Überweisungen:**

Die VakifBank International AG wird den Kunden die Informationen über seinem Konto gutgeschriebenen Überweisungen je nach Vereinbarung zusenden oder in der Bankstelle zur Abholung bereithalten:

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht sowie weitere mit dem Zahlungsvorgang übermittelte Angaben;
- den gegenständlichen Betrag in der Währung, in der dieser Betrag auf dem Girokonto gutgeschrieben wird;
- gegebenenfalls der dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegte Wechselkurs und den Betrag vor der Währungsumrechnung;
- das Wertstellungsdatum der Gutschrift.

### **c. Informationen über verrechnete Entgelte:**

Des Weiteren wird die VakifBank International AG dem Kunden die Entgeltaufstellung vierteljährlich sowie bei Beendigung des Girovertrages in jeder Filiale zur Verfügung stellen oder auf Wunsch per Post zusenden.

**VI. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen****1. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge****a. Berichtigung der Kontobelastung**

Wurde ein Zahlungsauftrag zulasten eines Kundenkontos ohne Autorisierung durch den Kunden durchgeführt, so wird die VakifBank International AG nach Kenntnisnahme dieses Zahlungsvorgangs bzw. der entsprechenden Anzeige des Kunden unverzüglich, spätestens aber bis zum Ende des folgenden Geschäftstags, das belastete Konto des Kunden wieder auf den Stand bringen, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte. Dabei ist der Betrag auf dem Girokonto des Zahlers spätestens zum Tag der Kontobelastung wertzustellen. Der Kunde hat zur Erwirkung dieser Berichtigung die VakifBank International AG unverzüglich zu unterrichten, sobald er einen von ihm nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorgang festgestellt hat. Das Recht des Kunden auf Berichtigung endet spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung. Unabhängig von diesem Berichtigungsanspruch sind im Einzelfall auch aufgrund anderer Rechtsgrundlagen basierende Ansprüche gegen die VakifBank International AG möglich.

**b. Haftung des Kunden**

Beruhend auf dem vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung eines Zahlungsinstruments, so ist der Kunde der VakifBank International AG zum Ersatz des gesamten ihr daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Eintritt des Schadens

(i) in betrügerischer Absicht ermöglicht oder

(ii) durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der ihm im Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung von Zahlungsinstrumenten treffenden Pflichten herbeigeführt hat.

Hat der Kunde diese Pflichten 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 50 Euro beschränkt.

Außerdem entfällt bei leichter Fahrlässigkeit des Kunden die Haftung des Kunden zur Gänze,

- wenn der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments für den Kunden vor einer Zahlung nicht bemerkbar war oder
- der Verlust durch Handlungen oder Unterlassungen eines Angestellten, eines Agenten, oder einer Zweigniederlassung des Kreditinstitutes oder einer Stelle, an die das Kreditinstitut Tätigkeiten ausgelagert hat, verursacht wurde.

Bei Fahrlässigkeit des Kunden sind bei einer allfälligen Schadensteilung insbesondere die Art der personalisierten Sicherheitsmerkmale sowie die besonderen Umstände, unter denen der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstrumentes stattgefunden hat, zu berücksichtigen.

Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen für den in (i) angesprochenen Fall) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an die VakifBank International AG, das Zahlungsinstrument zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstrumentes veranlasst werden.

Verlangt das Kreditinstitut für Zahlungsaufträge keine starke Kundenauthentifizierung, so haftet der Kunde dem Kreditinstitut für einen Schaden nur bei betrügerischer Absicht des Kunden.

**2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorgangs**

Der Kunde kann die Erstattung des seinem Konto aufgrund eines von ihm erteilten Lastschriftmandats angelasteten Betrags innerhalb von 8 Wochen ab dem Zeitpunkt der Belastung des Kontos verlangen. Die VakifBank International AG hat diesem Verlangen des Kunden innerhalb von zehn Geschäftstagen nachzukommen und die Belastung seines Kontos mit dem eingezogenen

Betrag mit Wertstellung zum Datum der Belastung des Kontos rückgängig zu machen.

### **3. Erstattung eines fehlerhaft ausgeführten Zahlungsvorganges bei mangelhafter oder unterlassener Empfängerüberprüfung**

Unterlässt das Kreditinstitut die Empfängerüberprüfung nach Punkt V. 2. oder erbringt diese mangelhaft und führt dies dazu, dass ein Zahlungsvorgang fehlerhaft ausgeführt wird, wird das Kreditinstitut dem Kunden unverzüglich den überwiesenen Betrag erstatten und das belastete Konto wieder auf den Stand bringen, auf dem es sich ohne den ausgeführten Zahlungsvorgang befunden hätte. Gleiches gilt, wenn der Zahlungsauslösedienstleister des Kunden die Empfängerüberprüfung nicht oder mangelhaft durchführt.

## **VII. Beschwerden**

Die VakifBank International AG ist stets bemüht, die Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen.

Sollte der Kunde dennoch Grund für eine Beschwerde haben, wird die VakifBank International AG dieser Beschwerde umgehend nachgehen und sie spätestens binnen 15 Tagen ab Eingang der Beschwerde beantworten. Zu diesem Zweck sollten die Kunden sich entweder an ihren Kundenberater oder – wenn auf diesem Weg keine zufriedenstellende Erledigung erreicht werden kann – an die Beschwerdestelle der VakifBank International AG wenden. Detaillierte Informationen zum Beschwerdeverfahren des Kreditinstitutes finden sich auf der Homepage des Kreditinstitutes.

Kann im Wege des Beschwerdemanagementsystems der VakifBank International AG keine Einigung zwischen dem Kunden und der VakifBank International AG erreicht werden, kann sich der Kunde mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, einer unabhängigen Einrichtung zur außergerichtlichen Bereinigung von Streitfällen, wenden. Weitere Informationen über die genannte Schlichtungsstelle und über die Bedingungen für deren Anrufung sind unter [www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at) abrufbar. Die Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren ist für die VakifBank International AG freiwillig und sie wird darüber einzelfallbezogen entscheiden. Der Kunde kann mit der Beschwerde auch die Finanzmarktaufsicht, Otto- Wagner-Platz 5, 1090 Wien, befassen.

Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Kontoführung oder der Zahlungsdienstleistungen sind die ordentlichen Gerichte zuständig, die dabei österreichisches Recht anzuwenden haben. Der allgemeine Gerichtsstand der VakifBank International AG ist bei den Bankdaten angegeben. Für Verbraucher gilt § 14 KSchG, wonach bei Klagen der VakifBank International AG gegen einen Verbraucher mit Wohnsitz, gewöhnlichen Aufenthalt oder Beschäftigungsort im Inland nur die Zuständigkeit des Gerichts begründet werden kann, in dessen Sprengel der Wohnsitz, der gewöhnliche Aufenthalt oder der Beschäftigungsort des Verbrauchers liegt.

## **Beilagen**

- Girokontovertrag (bei Neueröffnung)
- Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Preisverzeichnis für Kontoführung und Zahlungsdienstleistungen