

## 1. Leistungsangebot

- (1) Der Kontoinhaber kann Bankgeschäfte im Rahmen des PSD TelefonService mittels Telefon in dem von der Bank angebotenen Umfang abwickeln. Zudem kann er Informationen der Bank mittels PSD TelefonService abrufen. Die Abwicklung mittels Telefon umfasst insbesondere Geschäftsvorfälle in den Bereichen
  - Kontoführung
  - Zahlungsverkehr
  - Karten und Kartensperre
  - Einlagen
  - Information über Kontostände und Umsätze
  - Produkthanlagen (Neu- und Wiederanlagen)
  - Unterstützung bei Fragen zum OnlineBanking (z. B. Trojaner-Meldungen, externe BankingSoftware)
  - Entgegennahme neuer Vereinbarungen bzw. Änderungen für den telefonischen und elektronischen Vertriebsweg
  - allgemeine Informationen und Serviceangebote
- (2) Kontoinhaber und Bevollmächtigte werden im Folgenden einheitlich als „Teilnehmer“ bezeichnet.
- (3) Zur Nutzung des PSD TelefonService gelten die mit der Bank gesondert vereinbarten Verfügungsmitte. Eine Änderung dieser Mitte kann der Teilnehmer mit seiner Bank gesondert vereinbaren.
- (4) Die Bank ist berechtigt, den Leistungsumfang vom PSD TelefonService zu erweitern oder einzuschränken. Weiterhin ist sie berechtigt, den PSD TelefonService unter Einhaltung einer angemessenen Frist einzustellen.

## 2. Voraussetzungen zur Nutzung des PSD TelefonService

Der Teilnehmer benötigt für die Abwicklung von Bankgeschäften mittels PSD TelefonService das mit der Bank vereinbarte Personalisierte Sicherheitsmerkmal, um sich gegenüber der Bank als berechtigter Teilnehmer auszuweisen und Aufträge zu autorisieren (vgl. Nummern 3 und 4.1).

Als Personalisiertes Sicherheitsmerkmal im Rahmen vom PSD TelefonService dient entweder eine persönliche Identifikationsnummer (PIN) oder ein persönliches Codewort. Die Bank legt fest, welches Personalisierte Sicherheitsmerkmal für den PSD TelefonService eingesetzt wird.

## 3. Zugang zum PSD TelefonService

Der Teilnehmer erhält Zugang zum PSD TelefonService mittels Telefon, wenn

- der Teilnehmer die Kunden-/Kontonummer oder seine individuelle Kundenkennung (PSD Key oder Alias) nennt und seine PIN über die Tastatur des Telefons eingegeben hat bzw. sich mit seinem persönlichen Codewort legitimiert hat,
- die Prüfung dieser Daten bei der Bank eine Zugangsberechtigung des Teilnehmers ergeben hat und
- keine Sperre des Zugangs (vgl. Nummer 8) vorliegt.

Nach Gewährung des Zugangs zum PSD TelefonService kann der Teilnehmer Informationen abrufen oder Aufträge erteilen.

Die Bank darf sich zur Durchführung von PSD TelefonService-Geschäften eines Erfüllungsgehilfen bedienen, der die technische Abwicklung für die Bank durch eine zentrale Auftragsannahme vornimmt. Dieser Erfüllungsgehilfe ist berechtigt, im Rahmen der Abwicklung der Aufträge Einsicht in Kundenkonten und Kundendepots zu nehmen.

## 4. PSD TelefonService-Aufträge

### 4.1 Auftragserteilung und Autorisierung

Der Teilnehmer muss PSD TelefonService-Aufträge (z. B. Überweisungen) zu deren Wirksamkeit mit dem vereinbarten Personalisierten Sicherheitsmerkmal (PIN bzw. Codewort) autorisieren. Der Auftrag wird am Telefon bestätigt.

### 4.2 Widerruf von PSD TelefonService-Aufträgen

Die Widerrufbarkeit eines PSD TelefonService-Auftrags richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (z. B. Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr).

## 5. Bearbeitung von PSD TelefonService-Aufträgen durch die Bank

- (1) Die Bearbeitung der PSD TelefonService-Aufträge erfolgt an den für die Abwicklung der jeweiligen Auftragsart (z. B. Überweisung) auf den im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ bekannt gegebenen Geschäftstagen im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitslaufes. Geht der Auftrag nach dem im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ bestimmten Zeitpunkt (Annahmefrist) ein oder fällt der Zeitpunkt des Eingangs nicht auf einen Geschäftstag gemäß „Preis- und Leistungsverzeichnis“ der Bank, so gilt der Auftrag als am darauffolgenden Geschäftstag zugegangen. Die Bearbeitung beginnt erst an diesem Tag.
- (2) Der Auftrag wird ausgeführt, wenn folgende Ausführungsbedingungen vorliegen:
  - Der Teilnehmer hat sich mit dem Personalisierten Sicherheitsmerkmal autorisiert.
  - Die Berechtigung des Teilnehmers für die jeweilige Auftragsart liegt vor.
  - Das gesondert vereinbarte PSD TelefonService-Verfügungsmitte ist nicht überschritten.
  - Die Ausführungsvoraussetzungen nach den für die jeweilige Auftragsart maßgeblichen Sonderbedingungen (z. B. ausreichende Kontodeckung gemäß den Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr) liegen vor.Liegen die Ausführungsbedingungen nach Absatz 2 Satz 1 vor, führt die Bank die PSD TelefonService-Aufträge nach Maßgabe der Bestimmungen der für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (z. B. Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr) aus.
- (3) Liegen die Ausführungsbedingungen nach Absatz 2 Satz 1 nicht vor, wird die Bank den PSD TelefonService-Auftrag nicht ausführen und dem Teilnehmer eine Information über die Nichtausführung und – soweit möglich – über deren Gründe und die Möglichkeiten, mit denen Fehler, die zur Ablehnung geführt haben, berichtigt werden können, fernmündlich oder schriftlich zur Verfügung stellen.

## 6. Sorgfaltspflichten des Teilnehmers

### 6.1 Geheimhaltung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals

- (1) Der Teilnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass keine andere Person Kenntnis von der PIN / dem persönlichen Codewort erlangt. Denn jede andere Person, die im Besitz der PIN / des persönlichen Codewortes ist, hat die Möglichkeit, den PSD TelefonService zu nutzen. Sie kann z. B. Aufträge zu Lasten des Kontos erteilen.
- (2) Insbesondere ist Folgendes zum Schutz der PIN / des persönlichen Codewortes zu beachten:
  - Das Personalisierte Sicherheitsmerkmal darf nicht elektronisch gespeichert werden (z. B. im Kundensystem).
  - Bei Eingabe bzw. Übermittlung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals ist sicherzustellen, dass andere Personen dieses nicht ausspähen bzw. mithören können.
  - Das Personalisierte Sicherheitsmerkmal darf nicht außerhalb des PSD TelefonService-Verfahrens weitergegeben werden, also beispielsweise nicht per E-Mail.Verwendet der Teilnehmer ein Telefon mit Nummernspeicher und Wahlwiederholungsfunktion, ist er verpflichtet, nach Beendigung des Telefonats mit der Bank den Speicherinhalt zu überspielen (z. B. durch Eingabe einer beliebigen Nummer über die Tastatur). Dadurch wird verhindert, dass ein Dritter durch Nutzung der Wahlwiederholungsfunktion Kenntnis von der zuvor eingegebenen PIN erhält und hierdurch ein missbräuchlicher Zugang zum PSD TelefonService ermöglicht wird.

### 6.2 Änderung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals

Der Teilnehmer ist verpflichtet, bei erstmaliger Nutzung seine PIN zu ändern. Darüber hinaus ist der Teilnehmer jederzeit berechtigt, seine PIN zu ändern. Das persönliche Codewort kann durch den Teilnehmer jederzeit geändert werden. Die Änderung des persönlichen Codewortes hat grundsätzlich in Textform gegenüber der Bank zu erfolgen und gilt ab dem Datum des Zugangs bei der Bank.

### 6.3 Kontrolle der Auftragsdaten mit von der Bank mitgeteilten Daten

Soweit die Bank dem Teilnehmer Daten aus seinem PSD TelefonService-Auftrag (z. B. Betrag, Kontonummer des Zahlungsempfängers) telefonisch wiederholt, ist der Teilnehmer verpflichtet, vor der Bestätigung die Übereinstimmung der mitgeteilten Daten mit den für die Transaktion vorgesehenen Daten zu prüfen.

## **7. Anzeige- und Unterrichtungspflichten**

### **7.1 Sperranzeige**

(1) Stellt der Teilnehmer fest oder hat er den Verdacht, dass eine andere Person von seiner PIN Kenntnis erhalten hat, ist der Teilnehmer verpflichtet, unverzüglich seine PIN zu ändern. Sofern ihm dies nicht möglich ist, hat er die Bank unverzüglich zu unterrichten. In diesem Fall wird die Bank den Telefonzugang zum PSD TelefonService sperren.

Stellt der Teilnehmer fest oder hat er den Verdacht, dass eine andere Person von seinem persönlichen Codewort Kenntnis erhalten hat, muss der Teilnehmer die Bank hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige). Zudem ist der Teilnehmer verpflichtet, in Textform die Änderung seines persönlichen Codewortes über die Bank zu beantragen (Änderung gilt ab dem Datum des Zugangs bei der Bank).

(2) Der Teilnehmer hat jeden Diebstahl oder Missbrauch unverzüglich bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.

### **7.2 Unterrichtung über nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Aufträge**

Der Kontoinhaber hat die Bank unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Auftrags hierüber zu unterrichten.

## **8. Nutzungssperre**

### **8.1 Sperre auf Veranlassung des Teilnehmers**

Die Bank sperrt auf Veranlassung des Teilnehmers, insbesondere im Fall der Sperranzeige nach Nummer 7.1, den PSD TelefonService-Zugang für ihn oder alle Teilnehmer.

### **8.2 Sperre auf Veranlassung der Bank**

(1) Die Bank darf den Zugang für einen Teilnehmer sperren, wenn

- sie berechtigt ist, den PSD TelefonService-Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen,
- sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der PIN / des persönlichen Codewortes dies rechtfertigen, oder
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung der PIN / des persönlichen Codewortes besteht.

(2) Die Bank wird den Kontoinhaber unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre unterrichten.

### **8.3 Aufhebung der Sperre**

Die Bank wird eine Sperre aufheben oder dem Teilnehmer eine neue PIN zusenden / den Teilnehmer auffordern, ihr schriftlich ein neues persönliches Codewort mitzuteilen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind.

### **8.4 Automatische Sperre der PIN**

Das System sperrt die PIN automatisch, wenn der Teilnehmer dreimal hintereinander eine falsche PIN eingibt. Auf Anforderung erhält der Teilnehmer eine neue PIN zugesandt.

## **9. Haftung**

### **9.1 Haftung der Bank bei nicht autorisierten und nicht oder fehlerhaft ausgeführten PSD TelefonService-Verfügungen**

Die Haftung der Bank bei nicht autorisierten und nicht oder fehlerhaft ausgeführten PSD TelefonService-Verfügungen richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart vereinbarten Sonderbedingungen (z. B. Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr).

### **9.2 Haftung des Kontoinhabers bei missbräuchlicher Nutzung seiner PIN/ seines persönlichen Codewortes**

#### **9.2.1 Haftung des Kontoinhabers für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige**

(1) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen aufgrund einer missbräuchlichen Verwendung der PIN / des persönlichen Codewortes, haftet der Kontoinhaber für den der Bank hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 150 Euro, wenn der Teilnehmer seine Pflicht zur sicheren Aufbewahrung der PIN bzw. des Codewortes schuldhaft verletzt hat.

(2) Ist der Kontoinhaber kein Verbraucher, haftet er für Schäden aufgrund von nicht autorisierten Zahlungen über die Haftungsgrenze von 150 Euro nach Absatz 1 und 2 hinaus, wenn der Teilnehmer fahrlässig oder vorsätzlich gegen seine Anzeige- und Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen gehandelt hat.

(3) Der Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach den Absätzen 1, 2 und 3 verpflichtet, wenn der Teilnehmer die Sperranzeige nach Nummer 6.1 nicht abgeben konnte, weil die Bank nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte und der Schaden dadurch eingetreten ist.

(4) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen und hat der Teilnehmer seine Sorgfaltspflichten nach diesen Sonderbedingungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt oder in betrügerischer Absicht gehandelt, trägt der Kontoinhaber den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang. Grobe Fahrlässigkeit des Teilnehmers kann insbesondere dann vorliegen, wenn er

- den Verlust oder Diebstahl der PIN / des persönlichen Codewortes oder die missbräuchliche Nutzung der PIN / des persönlichen Codewortes (insbesondere durch Verletzung seiner Sorgfaltspflichten) der Bank nicht unverzüglich anzeigt, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat (vgl. Nummer 7.1),
- die PIN im Telefon mit Nummernspeicher und Wahlwiederholungsfunktion oder anderweitig gespeichert hat (vgl. Nummer 6.1 Absatz 2, 1. Spiegelstrich und Satz 2),
- das Personalisierte Sicherheitsmerkmal (PIN bzw. das persönliche Codewort) einer anderen Person mitgeteilt und der Missbrauch dadurch verursacht wurde (vgl. Nummer 6.1 Absatz 1 und Absatz 2, 2. Spiegelstrich),
- das Personalisierte Sicherheitsmerkmal außerhalb des ServiceDirekt-Verfahrens, beispielsweise per E-Mail, weitergegeben hat (vgl. Nummer 6.1 Absatz 2, 3. Spiegelstrich).

(5) Die Haftung für Schäden, die innerhalb des Zeitraums, für den der Verfügungsrahmen gilt, verursacht werden, beschränkt sich jeweils auf den vereinbarten Verfügungsrahmen.

#### **9.2.2 Haftung der Bank ab der Sperranzeige**

Sobald die Bank eine Sperranzeige des Teilnehmers erhalten hat, übernimmt sie alle danach durch nicht autorisierte PSD TelefonService-Verfügungen entstehenden Schäden. Dies gilt nicht, wenn der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

#### **9.2.3 Haftungsausschluss**

Haftungsansprüche sind ausgeschlossen, wenn die einen Anspruch begründenden Umstände auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das diejenige Partei, die sich auf dieses Ereignis beruft, keinen Einfluss hat, und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt von ihr nicht hätten vermieden werden können.

## **10. Telefonaufzeichnung**

Der Teilnehmer ist damit einverstanden, dass die Bank die im Rahmen des PSD TelefonService geführten Telefonate sowie die von ihm über die Tastatur des Telefons eingegebenen Ziffern (ausgenommen PIN) aufzeichnet und aufbewahrt. Dies ist zur ordnungsgemäßen Auftragsbearbeitung und aus Beweisgründen erforderlich.

## **11. Außergerichtliche Streitschlichtung und sonstige Beschwerdemöglichkeit**

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank kann sich der Teilnehmer an die im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ näher bezeichneten Streitschlichtungs- oder Beschwerdestellen wenden.

## **12. Vertragsdauer/Kündigung**

Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Eine Kündigung oder Einschränkung des Vertrages kann von Seiten der Bank unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von vier Wochen erklärt werden. Eine Kündigung des Vertrages kann seitens des Teilnehmers jederzeit unter Einhaltung einer vierwöchigen Kündigungsfrist in Textform erklärt werden. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt davon unberührt.