

## 1. Leistungsangebot

- (1) Kontoinhaber und Bevollmächtigte werden im Folgenden einheitlich als „Teilnehmer“ bezeichnet. PIN und Codewort werden im Folgenden einheitlich als „Personalisiertes Sicherheitsmerkmal“ bezeichnet.
- (2) Der Teilnehmer 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.
- (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.

## 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. Nummer 4.1).

## 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 7) 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 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 autorisieren und der Bank mittels Telefon übermitteln. 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) 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 legitimiert.
  - 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 über die Nichtausführung und – soweit möglich – über deren Gründe und die Möglichkeiten, mit denen Fehler, die zur Ablehnung geführt haben, berichtigt werden können, eine Information 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 dem Personalisiertem Sicherheitsmerkmal erlangt. Denn jede andere Person, die im Besitz des Personalisierten Sicherheitsmerkmals ist, hat die Möglichkeit, den PSD TelefonService missbräuchlich zu nutzen.
- (2) Insbesondere ist Folgendes zum Schutz des Personalisierten Sicherheitsmerkmal zu beachten:
  - Die Weitergabe des Personalisierten Sicherheitsmerkmal an andere Personen ist nicht zulässig.
  - Die im Telefonspeicher gespeicherte PIN ist zu löschen oder zu überschreiben, damit nachfolgende Nutzer des Geräts nicht diese ausspähen können.
  - 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.

### 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, IBAN 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
  - den Verlust oder Diebstahl des Personalisierten Sicherheitsmerkmal,
  - die missbräuchliche Verwendung oder
  - die sonstige nicht autorisierte Nutzung seines Personalisierten Sicherheitsmerkmal fest oder hat er den Verdacht, dass eine andere Person von seinem Personalisierten Sicherheitsmerkmal Kenntnis erhalten hat, ist der Teilnehmer verpflichtet, die Bank hierüber unverzüglich zu unterrichten (Sperranzeige). Der Teilnehmer kann der Bank eine Sperranzeige jederzeit auch über die gesondert mitgeteilten Kontaktdaten abgeben. Bei Nutzung eines persönlichen Codewortes ist die Änderung in Textform 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 Teilnehmer 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 des Personalisierten Sicherheitsmerkmals dies rechtfertigen, oder
  - der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals besteht.
- (2) Die Bank wird den Teilnehmer 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, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie den Teilnehmer unverzüglich.

### 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 seines Personalisierten Sicherheitsmerkmals

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

- (1) Beruht ein nicht autorisierter Zahlungsvorgang vor der Sperranzeige auf einem verlorengegangenen, gestohlenen oder sonst abhanden gekommenen Personalisierten Sicherheitsmerkmal, 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 seines Personalisierten Sicherheitsmerkmals 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 hinaus, wenn der Teilnehmer fahrlässig oder vorsätzlich gegen seine Anzeige- und Sorgfaltspflichten nach diesen Sonderbedingungen 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 7.1 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 des Personalisierten Sicherheitsmerkmals oder die missbräuchliche Nutzung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals der Bank nicht unverzüglich anzeigt, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat (vgl. Nummer 7.1 Absatz 1),
  - den Telefonspeicher nicht gelöscht oder überschrieben hat und daher eine andere Person Kenntnis von der PIN erlangen könnte (vgl. Nummer 6.1 Absatz 2, 1. Spiegelstrich),
  - das Personalisierte Sicherheitsmerkmal einer anderen Person mitgeteilt und der Missbrauch dadurch verursacht wurde (vgl. Nummer 7.2 Absatz 1 Satz 1),
  - das Personalisierte Sicherheitsmerkmal außerhalb des PSD TelefonService-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. Die Bank übernimmt keine Haftung dafür, dass eine Teilnahme am PSD TelefonService vorübergehend oder auf Dauer nicht möglich ist, sofern die Störung nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruht.

## 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. 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.