

Sonderbedingungen und Hinweise für die Nutzung des Telefonservices „DKM-Direkt mit PIN“

Stand: Juli 2018

1. Leistungsangebot

Der Teilnehmer kann Bankgeschäfte mittels des Telefonservices „DKM-Direkt mit PIN“ in dem von der Bank angebotenen Umfang abwickeln. Die Abwicklung mittels Telefon umfasst insbesondere Geschäftsvorfälle in den Bereichen Kontoführung, Zahlungsverkehr (unter Berücksichtigung der Verarbeitungszeiten der beteiligten Rechenzentren), Einlagen, Informationen über Kontostand und Umsätze sowie allgemeine Informationen und Serviceangebote. Für Überweisungen und Daueraufträge gilt im Telefonservice eine Betragsgrenze in Höhe von 5.000,00 EUR pro Kalendertag; der Verfügungshöchstbetrag gilt jedoch nicht für Kontoüberträge per Überweisung oder zulasten anderer Konten des Kontoinhabers bei der Bank.

Eine Änderung im Leistungsangebot gibt die Bank dem Teilnehmer in geeigneter Weise bekannt. Im Übrigen gilt Ziffer 1 Abs. 2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Die Bank haftet nicht für den Fall, dass eine Nutzung des Telefonservices vorübergehend oder auf Dauer nicht möglich ist (z. B. wegen technischer Störungen), ausgenommen grobes Verschulden und Vorsatz.

Der Teilnehmer hat sich in einem solchen Fall der Auftragserteilung per Übersendung eines schriftlichen Auftrags mit der Post, per Online Banking, oder durch unmittelbare Auftragserteilung in unserer Hauptstelle zu bedienen. Der Telefonservice „DKM-Direkt mit PIN“ stellt insoweit lediglich ein ergänzendes Angebot dar.

2. Verfahren

Als technische Voraussetzung zur Abwicklung von Bankgeschäften mittels Telefonservice „DKM-Direkt mit PIN“ benötigt der Teilnehmer den Zugang zu einem Telekommunikationsnetz.

Die PIN-Geheimzahl/Änderung der PIN

Der Teilnehmer hat mittels Telefonservice „DKM-Direkt mit PIN“ Zugang zum Konto. Für die Abwicklung von bestimmten identifikationspflichtigen Geschäftsvorfällen sowie zur Absicherung des Kontos gegen Missbrauch durch Unbefugte erhält der Teilnehmer von der Bank eine PIN-Rückantwortkarte nebst Rückumschlag, mittels derer er seine fünfstelligen persönliche Identifikationsnummer (PIN) vergeben muss. Für diese PIN soll der Teilnehmer Folgendes beachten:

- nur Ziffern verwenden: Buchstaben oder Sonderzeichen sind nicht zulässig
- keine führende Null

- keine Zahlenfolge verwenden, die in Verbindung mit dem Teilnehmer gebracht werden kann (z. B. Geburtsdatum, Geburtsdatum naher Angehöriger, Hochzeitstag, Telefon Nr., Konto-Nr., Kunden-Nr.) oder zu einfache bzw. aufeinander folgende Zahlenkombinationen, da sie leicht zu erraten sind

- jede Ziffer darf max. zweimal in der PIN vorkommen

Will der Teilnehmer seine PIN ändern, so ist dies im Telefonservice der Bank bekannt zu geben. Die Änderung der PIN ist nur mittels einer auf diesem Wege zu bestellenden neuen PIN-Rückantwortkarte möglich. Bei Änderung der PIN wird die bisherige PIN bereits mit der telefonischen Bestellung einer neuen PIN-Rückantwortkarte ungültig. Der Telefonservice mit PIN ist dann bis zur Bearbeitung der ausgefüllten PIN-Rückantwortkarte durch die Bank nicht verfügbar. Der Teilnehmer hat sich für diese Übergangszeit der in Ziff. 1 genannten alternativen Kontaktmöglichkeiten zu bedienen.

Die Prüfung der PIN erfolgt bei jeder PIN-pflichtigen Aktion.

Geheimhaltung der PIN

1) Der Teilnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass keine unbefugte Person Kenntnis von der PIN erlangt. Jede Person, die die PIN kennt, hat die Möglichkeit, den Telefonservice „DKM-Direkt mit PIN“ im angebotenen Umfang zu nutzen. Sie kann z. B. Aufträge zu Lasten des Kontos erteilen. Insbesondere Folgendes ist zur Geheimhaltung der PIN zu beachten:

- die PIN darf nicht ungesichert elektronisch gespeichert oder in anderer Form notiert werden
- bei Nennung der PIN ist sicherzustellen, dass Dritte diese nicht mithören können

2) Stellt der Teilnehmer fest, dass eine unbefugte Person von seiner PIN Kenntnis erhalten hat, oder besteht der Verdacht ihrer missbräuchlichen Nutzung, so ist der Teilnehmer verpflichtet, unverzüglich eine sofortige PIN-Sperrung und Veranlassung einer PIN-Änderung – über einen Anruf im Telefonservice – zu veranlassen. Eine Sperre kann nicht mittels des Telefonservices aufgehoben werden.

Beruhend nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige auf der Nutzung einer verlorengegangenen, gestohlenen oder sonst abhandengekommenen PIN oder auf der sonstigen missbräuchlichen Verwendung der PIN, haftet der Kontoinhaber für den der Bank hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 50 Euro, ohne dass es darauf ankommt, ob den Teilnehmer ein Verschulden trifft.

Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen und hat der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt oder seine Anzeigepflichten vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt trägt der Kontoinhaber den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang.

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

3) Vom Telefonservice „DKM-Direkt mit PIN“ werden jeweils nur zwei PIN-Ziffern abgefragt. Nennen Sie am Telefon auch nach Aufforderung nie mehr als zwei Ziffern Ihrer PIN oder gar die gesamte PIN.

Sperre der PIN

1) Wird dreimal hintereinander die falsche PIN genannt, so sperrt die Bank die PIN.

Zur Aufhebung der Sperre ist es erforderlich, dass sich der Teilnehmer an den Telefonservice wendet, um die Ausstellung einer neuen PIN zu beantragen.

2) Die Bank wird die jeweilige PIN sperren, wenn der Verdacht einer missbräuchlichen Nutzung besteht. Sie wird den Teilnehmer hierüber informieren.

Zur Aufhebung der Sperre ist es erforderlich, dass sich der Teilnehmer an den Telefonservice – mit der Bitte um Ausstellung einer neuen PIN – wendet.

3) Die Bank wird die jeweilige PIN auf Wunsch des Teilnehmers sperren. Auch diese Sperre kann nur über Beantragung einer neuen PIN aufgehoben werden. Die Sperremacht kann der Teilnehmer unter der Telefonnummer (02 51) 5 10 13-2 00 mitteilen.

3. Bearbeitung von Aufträgen im Telefonservice „DKM-Direkt mit PIN“

Mittels Telefonservice „DKM-Direkt mit PIN“ erteilte Aufträge werden im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufs bearbeitet.

4. Finanzielle Nutzungsgrenze

Der Teilnehmer darf Verfügungen nur im Rahmen des Kontoguthabens oder eines vorher für das Konto eingeräumten Kredites vornehmen. Auch wenn ein Teilnehmer diese Nutzung bei seiner Verfügung nicht einhält, ist die Bank berechtigt, den Ersatz der Aufwendungen zu verlangen, die aus der Nutzung entstehen. Die Buchung solcher Verfügungen auf dem Konto führt lediglich zu einer geduldeten Kontoüberziehung; die Bank ist berechtigt, in diesem Fall einen Zinssatz für geduldete Kontoüberziehung zu verlangen.

5. Rückruf oder Änderung von Aufträgen

Der Rückruf oder die Änderung von Aufträgen erfolgt innerhalb des Telefonservice-Verfahrens „DKM-Direkt mit PIN“. Die Bank kann einen Rückruf oder eine Änderung allerdings nur beachten, wenn ihr diese Nachricht so rechtzeitig zugeht, dass ihre Berücksichtigung im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufs möglich ist.

6. Aufrechterhaltung

Die Bank übernimmt keine Verpflichtung aus dem Telefonservice „DKM-Direkt mit PIN“. Sie ist berechtigt, diesen Service nach vorheriger schriftlicher Information der am Telefonservice „DKM-Direkt mit PIN“ teilnehmenden Personen unter Einhaltung einer angemessenen Frist einzustellen.

7. Haftung

Im Übrigen gelten die Regelungen zur „Geheimhaltung der PIN“ (siehe Ziffer 2.).

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.

8. Anwendbares Recht

Auf die Geschäftsbeziehung zwischen dem Teilnehmer und der Bank findet deutsches Recht Anwendung, es sei denn, dieses verweist auf eine ausländische Rechtsordnung.