

Sonderbedingungen für das Telefon-Banking

Stand: 03/2024

1. Leistungsangebot

- (1) Kontoinhaber und Bevollmächtigte werden im Folgenden einheitlich als „Teilnehmer“ bezeichnet.
- (2) Der Teilnehmer kann im Rahmen des Telefon-Bankings jeweils in dem von der Bank angebotenen Umfang Bankgeschäfte abwickeln, Informationen abrufen sowie sonstige Erklärungen abgeben.
- (3) Zur Nutzung von Telefon-Banking gelten die mit der Bank gesondert vereinbarten Verfügungslimits.

2. Voraussetzungen zur Nutzung von Telefon-Banking

Der Teilnehmer benötigt zur Nutzung des Telefon-Bankings die mit der Bank vereinbarte persönliche Identifikationsnummer (Telefon-PIN), um sich gegenüber der Bank als berechtigter Teilnehmer auszuweisen und Aufträge zu autorisieren (vgl. Nummer 4.1).

3. Zugang zum Telefon-Banking

Der Teilnehmer erhält Zugang zum Telefon-Banking, wenn

- der Teilnehmer die Kontonummer nebst Geburtsdatum oder seine individuelle Kundenkennung (Net Key) nennt und seine Telefon-PIN übermittelt,
- 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 Telefon-Banking kann der Teilnehmer jeweils in dem von der Bank angebotenen Umfang Informationen abrufen, Aufträge erteilen oder sonstige Erklärungen abgeben. Die Bank darf sich zur Durchführung von Telefon-Banking-Geschäften eines Dienstleisters bedienen, der die technische Abwicklung für die Bank durch eine zentrale Auftragsannahme vornimmt. Dieser Dienstleister ist berechtigt, im Rahmen der Abwicklung der Aufträge Einsicht in Kundenkonten zu nehmen.

4. Telefon-Banking-Aufträge

4.1 Auftragserteilung und Autorisierung

Der Teilnehmer muss Telefon-Banking-Aufträge (z. B. Überweisungen) zu deren Wirksamkeit mit der vereinbarten Telefon-PIN autorisieren.

4.2 Widerruf von Telefon-Banking-Aufträgen

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

5. Bearbeitung von Telefon-Banking-Aufträgen durch die Bank

(1) Die Bearbeitung der Telefon-Banking-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 seiner Telefon-PIN legitimiert.
- Die Berechtigung des Teilnehmers für die jeweilige Auftragsart (z. B. Überweisungen) liegt vor.
- Das gesondert vereinbarte Telefon-Banking-Verfügungslimit 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 Telefon-Banking-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 Telefon-Banking-Auftrag nicht ausführen und dem Teilnehmer nach Maßgabe der Bestimmungen der für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen über die Nichtausführung und – soweit möglich – über deren Gründe und die Möglichkeiten, mit denen Fehler, die zur Ablehnung geführt haben, berichtigt werden können, informieren.

6. Sorgfaltspflichten des Teilnehmers

6.1 Technische Verbindung zum Telefon-Banking

Der Teilnehmer ist verpflichtet, die Verbindung zum Telefon-Banking nur über die von der Bank gesondert mitgeteilten Telefon-Banking-Telefonnummern herzustellen.

6.2 Geheimhaltung der Personalisierten Sicherheitsmerkmale

(1) Der Teilnehmer hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die personalisierten Sicherheitsmerkmale vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Er hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass keine andere Person Kenntnis von der Telefon-PIN erlangt. Denn jede andere Person, die im Besitz der Telefon-PIN ist, hat die Möglichkeit, das Telefon-Banking missbräuchlich zu nutzen.

(2) Insbesondere ist Folgendes zum Schutz der Telefon-PIN zu beachten:

- Die Weitergabe der Telefon-PIN an andere Personen ist nicht zulässig.
- Die im Telefonspeicher gespeicherte Telefon-PIN ist zu löschen oder zu überschreiben, damit nachfolgende Nutzer des Geräts diese nicht ausspähen können.
- Die Telefon-PIN darf nicht elektronisch gespeichert werden (z. B. im Kundensystem).
- Bei Eingabe bzw. Übermittlung der Telefon-PIN ist sicherzustellen, dass andere Personen diese nicht ausspähen bzw. mithören können.
- Die Telefon-PIN darf nicht außerhalb des Telefon-Banking-Verfahrens weitergegeben werden, also beispielsweise nicht per E-Mail.

6.3 Änderung der Telefon-PIN

Der Teilnehmer ist verpflichtet, bei erstmaliger Nutzung seine Telefon-PIN zu ändern. Darüber hinaus ist der Teilnehmer jederzeit berechtigt, seine Telefon-PIN zu ändern.

6.4 Kontrolle der Auftragsdaten mit von der Bank mitgeteilten Daten

Soweit die Bank dem Teilnehmer Daten aus seinem Telefon-Banking-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.

6.5 Sicherheitshinweise der Bank

Der Teilnehmer muss die Sicherheitshinweise auf der Homepage der Bank (<https://www.sparda-berlin.de/service-sicherheit/sicherheitshinweise.html>) beachten.

7. Anzeige- und Unterrichtungspflichten

7.1 Sperranzeige

(1) Stellt der Teilnehmer den Verlust, den Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung seiner Telefon-PIN fest, ist der Teilnehmer verpflichtet, die Bank hierüber unverzüglich zu unterrichten (Sperranzeige). Der Teilnehmer ist darüber hinaus verpflichtet, die Bank unverzüglich zu unterrichten, wenn er den Verdacht hat, dass eine andere Person von seiner Telefon-PIN Kenntnis erhalten hat.

(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 Telefon-Banking-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, die Telefon-Banking-Vereinbarung aus wichtigem Grund zu kündigen,
- sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Verfahrens dies rechtfertigen, oder
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung besteht.

(2) Die Bank wird den Teilnehmer unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe über die Sperre unterrichten.

8.3 Aufhebung der Sperre

Die Bank wird eine Sperre aufheben, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie den Teilnehmer.

8.4 Automatische Sperre der Telefon-PIN

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

9. Haftung

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

(2) Die Haftung des Teilnehmers bei nicht autorisierten Verfügungen richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart vereinbarten Sonderbedingungen (z. B. Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr).

(3) Die Bank übernimmt keine Haftung dafür, dass eine Teilnahme am Telefon-Banking vorübergehend oder auf Dauer nicht möglich ist, sofern die Störung nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der Bank beruht.

10. Aufzeichnung

(1) Die Bank ist berechtigt, die im Rahmen des Telefon-Bankings geführten Telefonate aufzuzeichnen und die Aufzeichnung für eine Frist von 120 Tagen aufzubewahren. Die Aufzeichnung ist zur ordnungsgemäßen Auftragsbearbeitung und aus Beweisgründen erforderlich. Die Aufbewahrungsfrist verlängert sich, sofern die Aufzeichnung zu Nachweiszwecken über die Inhalte der Telefongespräche im Rahmen von Beschwerdeangelegenheiten oder sonstigen Streitfällen erforderlich ist, bis zu deren endgültiger Beendigung. (2) Der Teilnehmer erklärt sich zudem mit der Aufzeichnung der im Rahmen des Telefon-Bankings geführten Telefonate einverstanden. Der Teilnehmer kann diese Einwilligung jederzeit widerrufen. Die Aufzeichnung bleibt jedoch auch im Falle des Widerrufs zulässig, sofern ein berechtigtes Interesse der Bank für die Aufzeichnung vorliegt.