

## Sonderbedingungen für das Telefonbanking

(Stand: 02/2017)

### 1. Einleitung

Kunden der Sberbank Europe AG Zweigniederlassung Deutschland (im Folgenden „Sberbank Direct“ genannt) können das Telefonbanking nutzen, um

- Informationen über Dienstleistungsangebote der Bank einzuholen,
- Einstellungen am Tagesgeldkontovorzunehmen
- Auskünfte zu erhalten
- Aufträge zu erteilen
- Hilfen bei der Nutzung des Sberbank Direct InternetBankings zu erhalten

### 2. Teilnahme

Bankgeschäfte können mittels Telefonbanking im angebotenen Umfang durchgeführt werden. Ferner kann der Kunde Informationen über die Dienstleistungsangebote der Sberbank Direct einholen. Beim Telefonbanking handelt es sich um eine Sonderleistung der Sberbank Direct. Die Sberbank Direct behält sich das Recht vor, den Umfang der angebotenen Dienstleistungen jederzeit zu erweitern oder einzuschränken. Die Sberbank Direct hat das Recht, die Art und Weise der Nutzung des Telefonbanking jederzeit zu verändern und von weiteren Auflagen abhängig zu machen. Die Sberbank Direct wird den Kunden über derartige Änderungen rechtzeitig in geeigneter Form unterrichten.

### 3. Nutzung des Telefonbanking

Der Kunde muss entsprechende Sicherheitsfragen beantworten, um das Telefonbanking der Sberbank Direct nutzen zu können. Die Beantwortung dieser Fragen dient der sicheren Identifizierung. Verfügungen dürfen nur nach erfolgter Authentifizierung (durch Beantwortung der Sicherheitsfragen) und nur im Rahmen des Kontoguthabens vorgenommen und Überweisungen können nur auf das hinterlegte Referenzkonto erfolgen.

### 4. Aufzeichnung der Telekommunikation

Die Sberbank Direct ist berechtigt, alle mit dem Kunden geführten Telefongespräche zum Nachweis der Gesprächsinhalte in Beschwerdefällen sowie zur internen Qualitätssicherung automatisiert aufzuzeichnen und zu speichern. Der Kunde kann diese Einwilligung jederzeit widerrufen. Die telefonische Auftragserteilung ist dann nur noch eingeschränkt möglich.

### 5. Auftragserteilung

Der Kunde teilt seine Aufträge den Mitarbeitern des Kundenservice der Sberbank Direct mit. Weisungen und sonstige rechtsgeschäftliche Erklärungen sind wirksam abgegeben, wenn der Kunde seine Angaben, die vom Mitarbeiter der Sberbank Direct wiederholt werden, freigibt. Mit der Freigabe seiner Angaben wird der erteilte Auftrag wirksam.

Die ihm mitgeteilten Kontoinformationen und Überweisungsdaten hat der Kunde auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Der Kunde ist verpflichtet, sich nach Erteilung des Auftrags von der Ausführung des Auftrags zu vergewissern. Nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Aufträge sind der Sberbank Direct unverzüglich anzuzeigen.

Erfolgt die Übermittlung des Auftrages an die Sberbank Direct nach dem im Preis- und Leistungsverzeichnis bekanntgegebenen Zeitpunkt für die Annahme von Aufträgen, so gilt der Auftrag als am darauf folgenden Geschäftstag zugegangen.

#### Widerruf

Die Widerrufbarkeit eines per Telefonbanking erteilten Auftrags richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (z.B. Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr). Der Widerruf von Aufträgen kann nur außerhalb des Telefonbankings und zwar schriftlich oder elektronisch erfolgen.

### 6. Auftragsbearbeitung

Aufträge, die der Sberbank Direct über das Telefonbanking erteilt werden, werden im Rahmen des banküblichen Arbeitsablaufs bearbeitet. Die Ausführungsfristen und Entgelte ergeben sich aus den produktspezifischen Sonderbedingungen und dem Preis- und Leistungsverzeichnis. Die Sberbank Direct behält sich das Recht vor, Beitragsbegrenzungen innerhalb des Telefonbanking festzulegen. Die Sberbank Direct ist zur Ausführung von Aufträgen, die über das Telefonbanking erteilt werden, nur insoweit verpflichtet, als das Guthaben des Kunden zur Ausführung ausreicht.

### 7. Anzeige- und Unterrichtungspflichten

Besteht der Verdacht einer nicht autorisierten oder missbräuchlichen Nutzung des Telefonbanking durch andere Personen, die Kenntnis von den Antworten auf die Sicherheitsfragen erlangt haben oder haben könnten, so muss der Kunde die Sberbank Direct unverzüglich hierüber informieren (Sperrung des Kontos). Die Information kann z. B. per Telefon über die Service-Hotline der Sberbank Direct oder per E-Mail an die Sberbank Direct erfolgen. Jeglicher Missbrauch ist durch den Kunden bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.

Wir weisen darauf hin, dass bei Benutzung von schnurlosen Telefonapparaten, Mobiltelefonen sowie von bestimmten Telefon-Nebenstellen (z.B. in Hotels) grundsätzlich die Gefahr des Abhörens besteht.

### 8. Nutzungssperre

Die Sberbank Direct sperrt das Konto auf Veranlassung des Kunden, insbesondere gemäß Ziffer 7 (Anzeige- und Unterrichtungspflichten).

Die Sberbank Direct kann ferner den Konto-Zugang sperren, wenn sie berechtigt ist, die Geschäftsbeziehung aus wichtigem Grund zu kündigen, wenn der Verdacht einer nicht autorisierten Nutzung des Telefonbanking besteht oder sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der Sicherheitsfragen dies rechtfertigen. Die Sberbank Direct wird den Kunden über die Sperrung und den maßgeblichen Gründen über die Sperrung unterrichten.

#### Aufhebung der Sperre

Eine Aufhebung der Sperre kann vom Kunden nicht mittels Telefonbanking veranlasst werden und ist nur schriftlich oder elektronisch schriftlich möglich, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind.

### 9. Haftung

Die Haftung der Sberbank Direct bei einer nicht autorisierten Durchführung eines Auftrages und einer fehlenden oder fehlerhaften Ausführung des Auftrages richtet sich nach den jeweiligen Sonderbedingungen (z.B. Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr).

#### Haftung des Kunden

Im Falle der nicht autorisierten Nutzung insbesondere von Zahlungsvorgängen infolge Kenntniserlangung von den Antworten auf die Sicherheitsfragen durch andere Personen haftet der Kunde für den der Sberbank Direct entstandenen Schaden bis zu einem Betrag in Höhe von 150,- EUR, unabhängig davon, ob den Kunden an der Kenntniserlangung der Antworten auf die Sicherheitsfragen ein Verschulden trifft.

Sofern der Kunde die Sperre des Kontos nach Ziffer 8 (Nutzungssperre) nicht abgeben konnte, weil die Sberbank Direct die Entgegennahme der Sperranzeige nicht sichergestellt hat und der Schaden aufgrund einer Sicherheitslücke entstanden ist, ist der Kunde nicht zum Ersatz dieses Schadens verpflichtet.

Kommt es vor der Sperre des Kontos zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen und hat der Kunde seine Sorgfaltspflichten nach

diesen Bedingungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt oder in betrügerischer Absicht gehandelt, trägt der Kunde die alleinige Verantwortung und den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang. Grobe Fahrlässigkeit des Kunden liegt u.a. vor, wenn (i) der Kunde die missbräuchliche Nutzung des Telefonbanking der Bank nicht unmittelbar angezeigt hat, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hatte, oder (ii) der Kunde die Antworten auf die Sicherheitsfragen einer anderen Person mitgeteilt hat und der Missbrauch dadurch verursacht wurde.

#### **Haftung der Sberbank Direct**

Nach Erhalt der Anzeige zur Sperre des Kontos, übernimmt die Sberbank Direct alle danach durch nicht autorisierte Zahlungsvorgänge entstehenden Schäden. Dies gilt nicht, wenn der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

Für Störungen des Telefonnetzes, insbesondere für die nicht ordnungsgemäße Datenübermittlung sowie dafür, dass der Zugang zu einem Konto über das Telefonbanking vorübergehend oder auf Dauer nicht möglich ist, haftet die Sberbank Direct nur bei grobem Verschulden und nur, soweit die Störung in ihrer Risikosphäre liegt. Die Sberbank Direct haftet nicht für Schäden, deren Ursache in den Leitungsnetzen der Deutschen Telekom AG oder eines anderen Netzbetreibers liegt.

#### **Haftungsausschluss**

Beruhend auf den Schaden begründeten Umständen auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis, auf das diejenige Partei, die sich auf dieses Ereignis beruft, keine Einflussmöglichkeit hat und dessen Folgen trotz der gebotenen Sorgfalt von ihr nicht hätte vermieden werden können, sind Haftungsansprüche ausgeschlossen.

### **10. Kosten für das Telefonbanking**

Die Nutzung des Telefonbanking ist für den Kunden kostenfrei. Eigene Kosten (z. B. für Ferngespräche oder Porti) hat der Kunde selbst zu tragen.

### **11. Personenbezogene Daten**

Alle im Rahmen des Telefonbanking anfallenden personenbezogenen Daten werden zur Vertragsdurchführung von der Sberbank Direct gespeichert und von dem von ihr beauftragten Rechenzentrum verarbeitet.