

## Allgemeine Informationen zu Visa und Mastercard Gold Kreditkarten der Raiffeisen Bank International AG

Die hierin gemachten Angaben dienen dem Zweck, den Kunden über Umstände, die für ihn im Zusammenhang mit den von der RBI angebotenen **Visa und Mastercard Gold Kreditkarten (Haupt- und Partnerkarten)**, nachfolgend „**Gold Kreditkarten**“, wesentlich sein können, im Sinne des Zahlungsdienste-Gesetzes und des Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetzes zu informieren, können aber die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen nicht ersetzen.

### I. Die Raiffeisen Bank International

#### 1. Bankdaten

Raiffeisen Bank International AG („RBI“), Am Stadtpark 9, 1030 Wien  
eingetragen im Firmenbuch des Handelsgerichts Wien, FN 122119m  
Gerichtsstand Handelsgericht Wien

Telefon Nummer: +43 1 908 908 0 8080  
SperrHotline für **Kreditkarten**: +43 1 908 908 0 8080

E-Mail: [office@r-card-service.com](mailto:office@r-card-service.com)  
Homepage: <https://r-card-service.at>

#### 2. Konzession

Die RBI ist ein Kreditinstitut, das aufgrund der ihr von der österreichischen Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, erteilten Konzession zu allen Bankgeschäften, einschließlich des Zahlungsverkehrs berechtigt ist. Im Rahmen dieser Konzession gibt die RBI **Kreditkarten** aus.

### II. Die Gold Kreditkarte

Mit der **Gold Kreditkarte** kann der Kunde

- unter Eingabe des persönlichen Codes (nachfolgend „PIN“) an Geldausgabeautomaten im In- und Ausland, die mit dem auf der **Gold Kreditkarte** angeführten Symbol der Kreditkartenorganisation gekennzeichnet sind, Bargeld beziehen,
- bei Vertragsunternehmen der Kreditkartenorganisation, deren Symbol auf der **Gold Kreditkarte** angegeben ist, durch Vorlage der **Gold Kreditkarte** und Unterzeichnung eines Beleges bargeldlos Lieferungen und Leistungen im In- und Ausland beziehen. Je nach technischer Ausstattung des Vertragsunternehmens kann anstelle der Unterschrift des Karteninhabers auch die Eingabe der PIN treten,
- bei Vertragsunternehmen der Kreditkartenorganisation, deren Symbol auf der **Gold Kreditkarte** angegeben ist, an automatisierten Zahlstellen (wie kontaktlose Zahlungen) durch Verwendung der **Gold Kreditkarte** ohne Unterzeichnung eines Beleges und ohne Eingabe der PIN bargeldlos Lieferungen und Leistungen im In- und Ausland beziehen.
- Lieferungen und Leistungen von Vertragsunternehmen der Kreditkartenorganisation, deren Symbol auf der **Gold Kreditkarte** angegeben ist, im Fernabsatz (wie Telefon oder Internet) mittels Bekanntgabe der Kartendaten und – falls gefordert mittels eines einmal gültigen Sicherheitscodes, der dem Karteninhaber während des Bezahlvorganges per SMS an die von ihm zuletzt bekannt gegebene Mobiltelefonnummer übermittelt wird (Visa Secure Code/Mastercard Secure Code), bezahlen. Falls der Karteninhaber mit seiner Raiffeisenbank die Nutzung von Electronic Banking und das Identifikationsverfahren Raiffeisen Signatur App vereinbart hat, tritt anstelle des Visa Secure Code/Mastercard Secure Code dieses Identifikationsverfahren.

Der Karteninhaber weist RBI durch die Verwendung der Kreditkarte gemäß Punkt II unwiderruflich an, den Rechnungsbetrag an das jeweilige Vertragsunternehmen zu zahlen. RBI nimmt diese Anweisung bereits jetzt unter der Voraussetzung, dass sie im vereinbarten Limit der Kreditkarte Deckung finden, an.

### III. Kartenvertrag und Kosten

#### 1. Bedingungen für die Gold Kreditkarte, Entgelte

Zusammen mit diesen Allgemeinen Informationen erhält der Kunde vor Abschluss des Vertrags über die **Gold Kreditkarte** die Allgemeinen Bedingungen für die **Gold Kreditkarte** einschließlich Preis- und Leistungsübersicht und die Versicherungsbedingungen, die er mit der RBI zu vereinbaren hat. Die Allgemeinen Bedingungen und Versicherungsbedingungen sind zusammen mit dem Kartenantrag sowie der Preis- und Leistungsübersicht für das jeweilige Kartenprodukt Teil des Vertrags über die **Gold Kreditkarte** (im Folgenden zusammen „Kartenvertrag“) und bilden die Grundlage für die von der RBI im Zusammenhang mit der **Gold Kreditkarte** zu erbringenden Zahlungsdienstleistungen.

Der Kunde kann jederzeit während der Vertragslaufzeit des Kartenvertrags ein weiteres Mal die kostenlose Vorlage dieser Allgemeinen Informationen und der Bedingungen sowie der Versicherungsbedingungen verlangen. Diese neuerliche Vorlage erfolgt durch Übermittlung per E-Mail.

#### 2. Änderungen des Kartenvertrags

RBI wird dem Kunden Änderungen des Kartenvertrages wie nachstehend geregelt anbieten („Änderungsangebot“). Dabei werden die vom Änderungsangebot betroffenen Bestimmungen und die dazu vorgeschlagenen Änderungen in einer Gegenüberstellung („Gegenüberstellung“) dargestellt. Betrifft das Änderungsangebot die Allgemeinen Bedingungen, wird RBI die Gegenüberstellung sowie die vollständige Gegenüberstellung der neuen Allgemeinen Bedingungen auch auf ihrer Internetseite veröffentlichen. Darauf wird RBI im Änderungsangebot hinweisen. Der Karteninhaber hat die Möglichkeit, den angebotenen Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihrer Anwendung zu widersprechen. Auch darauf und auf das Recht des Kunden, den Vertrag vor dem Inkrafttreten der Änderungen kostenlos fristlos zu kündigen, wird RBI den Karteninhaber hinweisen.

Das Änderungsangebot und die Gegenüberstellung werden dem Kunden zugestellt. Die Zustellung erfolgt per E-Mail, wenn der Kunde mit RBI für die Kommunikation den Weg des E-mails vereinbart hat oder per Post. Ab Zustellung können das Änderungsangebot und die Gegenüberstellung durch RBI nicht mehr abgeändert werden. Erfolgt die Zustellung per E-mail, kann der Kunde das Änderungsangebot

und die Gegenüberstellung sowohl elektronisch speichern als auch ausdrucken. Das Änderungsangebot und die Gegenüberstellung haben dem Kunden jedenfalls spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen zuzugehen.

### 3. Laufzeit und Kündigung

Der Kartenvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Kunde kann den Kartenvertrag jederzeit zum letzten Tag des laufenden Monats kostenlos kündigen. Erfolgt die Kündigung durch den Kunden am letzten Geschäftstag eines Monats, so wird die Kündigung am ersten Geschäftstag des folgenden Monats wirksam. Das Recht zur kostenlosen und fristlosen Kündigung des Kartenvertrages, anlässlich einer von RBI vorgeschlagenen Änderung des Kartenvertrages, bleibt unberührt.

Die RBI muss bei einer ordentlichen Kündigung eine Kündigungsfrist von 2 Monaten beachten.

Bestehende Verpflichtungen des Kunden werden durch die Kündigung oder vorzeitige Auflösung des Kartenvertrags nicht berührt und sind zu erfüllen. Die **Gold Kreditkarte** ist bei Wirksamwerden der Kündigung an die RBI zu retournieren.

Laufende periodische Entgelte für die Verwendung der **Gold Kreditkarte** werden dem Kontoinhaber bei Beendigung des Kartenvertrags anteilig rückerstattet. Dies gilt nicht für einmal anlässlich der Ausgabe der **Gold Kreditkarte** anfallende Entgelte für die Erstellung und Ausfolgung der **Gold Kreditkarte**.

### 4. Entgelte und Kosten

Aus der Preis- und Leistungsübersicht, welche den „Allgemeinen Informationen zu Visa und Mastercard Gold Kreditkarten der Raiffeisen Bank International AG“ angeschlossen sind, sind die Entgelte ersichtlich, die die RBI für das jeweilige Kartenprodukt in Rechnung stellt. Weiters können alle notwendigen und zweckmäßigen Kosten außergerichtlicher Betreibungs- und Einbringungsmaßnahmen verrechnet werden, soweit sie vom Karteninhaber verschuldet wurden und diese im angemessenen Verhältnis zur betriebenen Forderung stehen.

RBI kann die mit dem Kunden vereinbarten Entgelte nur mit Zustimmung des Kunden ändern. Ein Änderungsangebot im Sinne des Punktes III 2. Zu in der Preis- und Leistungsübersicht vereinbarten Entgelten ist nur zulässig und wirksam, wenn die für die Verbraucherpreisindexanpassung vorgesehene Voraussetzungen in Punkt XII b der Allgemeinen Bedingungen erfüllt sind.

### 5. Fremdwährungstransaktionen

Bei Bargeldbezügen und bargeldlosen Zahlungen in ausländischer Währung wird der jeweilige Betrag wie folgt in Euro umgerechnet:

- bei zum Euro fixierten nationalen Währungseinheiten zum jeweiligen Fixkurs
- bei Währungen von Staaten, die nicht Mitgliedstaaten der Europäischen Währungsunion sind, zu dem Tagesverkaufskurs der VISA Inc. (bei VISA Gold Kreditkarten) bzw. der Mastercard Worldwide (bei Mastercard Gold Kreditkarten).

Die Umrechnungskurse (Referenzwechselkurse) können auf der Internetseite der Visa Inc. bzw. Mastercard Worldwide abgefragt werden. Die Adresse dieser Internetseite wird auf der Internetseite der RBI bekanntgegeben. Der Kurstag für die Umrechnung ist der Tag, an dem die RBI die Belastung von dem ausländischen Kreditinstitut erhält. Der Kurs sowie das Kursdatum und die Kurshöhe werden dem Kontoinhaber in der mit ihm für den Zugang von Erklärungen vereinbarten Form bekannt gegeben.

### 6. Zinsen

Gutschriften werden nicht verzinst. Verzugszinsen sind der Preis- und Leistungsübersicht zu entnehmen.

## IV. **Rücktritt vom Vertrag**

### 1. Erklärung des Rücktritts

Der Kunde kann vom Kartenvertrag ohne Angabe von Gründen zurücktreten. Der Rücktritt ist schriftlich oder per E-Mail zu erklären. Dafür steht dem Kunden eine Frist von zwei Wochen, gerechnet ab dem Tag des Erhalts der **Gold Kreditkarte** zur Verfügung. Der Rücktritt erfolgt rechtzeitig, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb dieser Frist an die im Punkt I.1. angegebene Anschrift/E-Mail-Adresse abgesendet wurde. Hat aber der Kunde die Vertragsbedingungen und die Vertriebsinformationen erst nach Vertragsabschluss erhalten, so beginnt die Rücktrittsfrist mit dem Erhalt dieser Bedingungen und Informationen. Innerhalb der Rücktrittsfrist darf mit der Erfüllung des Vertrages erst nach ausdrücklicher Zustimmung des Kunden begonnen werden.

Sollte vom Rücktrittsrecht nicht binnen der oben genannten Frist Gebrauch gemacht werden, gilt der Vertrag auf unbestimmte Laufzeit abgeschlossen.

### 2. Folgen des Rücktritts

RBI wird nach Zugang der Rücktrittserklärung die **Gold Kreditkarte** des Kunden sperren und die mit der **Gold Kreditkarte** schon getätigten Zahlungen und die angefallenen Entgelte abrechnen und von dem vom Kunden angegebenen Konto einziehen. Der Kunde ist verpflichtet, mit seinem Rücktrittsschreiben seine **Gold Kreditkarte** an die RBI zurückzusenden. Sollte der Rücktritt per E-Mail erfolgen, ist die Karte unmittelbar nach der Rücktrittserklärung per Post zu retournieren.

## V. **Kommunikation mit der RBI**

### 1. Sprache und Kommunikationsmöglichkeiten

Beim Abschluss von Verträgen und im Verkehr mit ihren Kunden im Zusammenhang mit Zahlungsdienstleistungen bedient sich die RBI der deutschen Sprache. Allgemein stehen dem Kunden die vorstehend im Punkt I.1 genannten Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit der RBI offen.

### 2. Rechtsverbindliche Erklärungen und Mitteilungen

Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der RBI und ihren Kunden werden – soweit keine andere Vereinbarung (zB Einverständniserklärung zur Zustellung elektronischer Post) getroffen wurde - schriftlich oder per E-Mail abgewickelt.

Für die Autorisierung von Zahlungsaufträgen im Rahmen des Kartenvertrags sind je nach Verwendungsart die **Gold Kreditkarte** und die PIN, die Unterschrift des Kunden oder die Angabe von Kartendaten und allenfalls eines einmal gültigen Sicherheitscodes (VbV Code/Mastercard Secure Code\_Mastercard Identity Check) erforderlich (siehe Punkt II).

Die Unterrichtung des Karteninhabers im Falle eines vermuteten oder tatsächlichen Betruges oder bei Sicherheitsrisiken erfolgt ebenso in der vereinbarten Form, sofern RBI den Karteninhaber wegen der Dringlichkeit nicht persönlich oder telefonisch informiert.

Einmal im Monat erfolgt eine Abrechnung (Monatsrechnung), die dem Karteninhaber auf der Internetseite der RBI zum Abruf bereitgestellt wird. Zusätzlich kann der Karteninhaber die Zustellung der Monatsrechnung im PDF-Format an die von ihm bekanntgegebene E-Mail-Adresse beauftragen.

Alle Informationen zu Bewegungen auf dem Kartenkonto und allen über das Konto abgewickelten Zahlungsvorgängen, einschließlich der Monatsrechnung, werden dem Kunden auf der Internetseite der RBI zum Abruf bereitgestellt. Zugriff auf diese Informationen erhält der Kunde durch Eingabe seiner Card-ID sowie eines Passworts (im folgenden „Informations-Passwort“), welche er beide anlässlich der Übermittlung der **Gold Kreditkarte** oder der PIN erhält. Diese Informationen beinhalten:

- eine Referenz, die die Identifizierung des betreffenden Zahlungsvorganges ermöglicht, sowie gegebenenfalls Angaben zum Zahlungsempfänger;
- den gegenständlichen Betrag in der Währung, in der das Kartenkonto des Kunden belastet wird oder in der Währung die im Zahlungsauftrag verwendet wird;
- gegebenenfalls der dem Zahlungsvorgang zugrunde gelegte Wechselkurs und
- das Wertstellungsdatum der Belastung oder das Datum des Einganges des Zahlungsauftrages
- die gegen das Kartenkonto verrechneten Entgelte und deren Aufschlüsselung sowie die zu entrichtenden Zinsen.

## **VI. Erteilung und Durchführung von Zahlungsaufträgen, betragsliche Beschränkungen/Limite für die Verwendung der Gold Kreditkarte**

### 1. Erteilung und Durchführung von Zahlungsaufträgen

Ein Zahlungsauftrag gilt nur dann für RBI als autorisiert, wenn der Karteninhaber dem jeweiligen Zahlungsvorgang in der mit ihm für diesen Zweck vereinbarten Form und unter Verwendung der Gold Kreditkarte zugestimmt hat (siehe Punkt II). Gerichtliche oder behördliche Aufträge können diese Zustimmung ersetzen.

Die mittels der Gold Kreditkarte veranlassten bargeldlosen Zahlungen werden vom Zahlungsempfänger ausgelöst. Der Zahlungsauftrag kann nicht mehr widerrufen werden, nachdem der Karteninhaber seine Zustimmung zur Ausführung des Zahlungsvorganges an den Zahlungsempfänger übermittelt hat.

RBI kann die Ausführung eines autorisierten Zahlungsauftrages nur ablehnen, wenn dieser

- nicht alle im Kreditkartenvertrag festgelegten Voraussetzungen erfüllt;
- die Ausführung gegen unionsrechtliche oder innerstaatliche Regelungen oder gegen eine richterliche oder behördliche Anordnung verstoßen würde; oder
- ein begründeter Verdacht besteht, dass die Ausführung eine strafbare Handlung darstellen würde.

### 2. Betragsliche Beschränkungen/Limite für die Verwendung der Gold Kreditkarte

Betragsliche Beschränkungen/Limite für die Verwendung der **Gold Kreditkarte** finden sich in Punkt I.2. der Allgemeinen Bedingungen für die **Gold Kreditkarte**.

## **VII. Sorgfaltspflichten**

Der Kunde ist auch im eigenen Interesse verpflichtet, die **Gold Kreditkarte** sorgfältig zu verwahren. Eine Weitergabe der **Gold Kreditkarte** an dritte Personen ist nicht zulässig.

Die PIN, das Informations-Passwort und der Visa Secure Code/Mastercard Secure Code und der Signatur Code (Raiffeisen Signatur APP) sind geheim zu halten. Sie dürfen niemandem, insbesondere auch nicht Angehörigen des Kunden oder Mitarbeitern der RBI bekannt gegeben werden. Bei ihrer Verwendung ist darauf zu achten, dass diese nicht von Dritten ausgespäht werden. Ist für die Verwendung eines vereinbarten Identifikationsverfahrens ein Mobiltelefonanschluss nötig, ist für die Gültigkeitsdauer des in diesem Verfahren verwendeten Identifikationsmerkmals sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf die Telefone des Mobiltelefonanschlusses haben. Wird für das Identifikationsverfahren ein sonstiges Endgerät verwendet, ist für die Gültigkeitsdauer der in diesem Verfahren verwendeten Identifikationsmerkmale auch sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf dieses Endgerät haben.

Wenn der Verdacht besteht, dass ein unbefugter Dritter die Möglichkeit zum Missbrauch eines Identifikationsmerkmals erlangt haben könnte, hat der Karteninhaber unverzüglich die Sperre der Karte zu veranlassen.

Alle eingegebenen Daten sind vor Freigabe auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu prüfen.

RBI versendet keine E-Mails, in denen Kunden aufgefordert werden, vertrauliche Zugangsdaten- oder Transaktionsdaten preiszugeben. Dazu zählen insbesondere PIN, Visa Secure Code Mastercard Secure Code und Signatur Code. Bei dieser Art von E-Mail handelt es sich immer um Betrugsversuche.

## **VIII. Haftung und Erstattungspflicht im Zusammenhang mit Zahlungsaufträgen**

### 1. Vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge

RBI wird dem Kunden den Betrag eines nicht autorisierten Zahlungsvorganges unverzüglich, auf jeden Fall aber spätestens bis zum Ende des folgenden Geschäftstags erstatten, nachdem sie von dem Zahlungsvorgang Kenntnis erhalten hat oder dieser ihr angezeigt wurde. Die Erstattung erfolgt dadurch, dass das belastete Kartenkonto wieder auf den Stand gebracht wird, auf dem es sich ohne den nicht autorisierten Zahlungsvorgang befunden hätte, wobei der Betrag spätestens zum Tag der Kontobelastung wertzustellen ist. Hat RBI der Finanzmarktaufsicht berechnete Gründe für den Verdacht, dass ein betrügerisches Verhalten des Kunden vorliegt, schriftlich mitgeteilt, hat RBI ihre Erstattungsverpflichtung unverzüglich zu prüfen und zu erfüllen, wenn sich der Betrugsverdacht nicht bestätigt.

Der Kunde hat zur Erwirkung dieser Berichtigung RBI unverzüglich zu unterrichten, sobald er einen von ihm nicht autorisierten Zahlungsvorgang festgestellt hat. Das Recht des Kunden auf Berichtigung endet spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung.

Unabhängig von diesem Berichtigungsanspruch sind im Einzelfall auch aufgrund anderer Rechtsgrundlagen basierende Ansprüche gegen RBI möglich.

#### Haftung des Kunden

Beruhem vom Kunden nicht autorisierte Zahlungsvorgänge auf der missbräuchlichen Verwendung der Gold Kreditkarte, so ist der Kunde RBI zum Ersatz des gesamten ihr daraus entstandenen Schadens verpflichtet, wenn der Kunde den Eintritt des Schadens

- (i) in betrügerischer Absicht ermöglicht oder
- (ii) durch vorsätzliche oder grob fahrlässige Verletzung der ihn im Zusammenhang mit der sorgfältigen Verwahrung von Zahlungsinstrumenten treffenden Pflichten herbeigeführt hat.

Hat der Kunde diese Pflichten nur leicht fahrlässig verletzt (ist ihm also eine Sorgfaltswidrigkeit unterlaufen, die auch bei einem durchschnittlich sorgfältigen Menschen nicht immer auszuschließen ist), so ist die Haftung des Kunden für den Schaden auf den Betrag von 50 Euro beschränkt.

Außerdem entfällt bei leichter Fahrlässigkeit des Kunden die Haftung des Kunden zur Gänze,

- wenn der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstruments für den Kunden vor einer Zahlung nicht bemerkbar war oder
- der Verlust durch Handlungen oder Unterlassungen eines Angestellten, eines Agenten oder einer Zweigniederlassung der RBI oder einer Stelle, an die RBI Tätigkeiten ausgelagert hat, verursacht wurde.

Bei Fahrlässigkeit des Kunden sind bei einer allfälligen Schadensteilung insbesondere die Art der personalisierten Sicherheitsmerkmale sowie die besonderen Umstände, unter denen der Verlust, der Diebstahl oder die missbräuchliche Verwendung des Zahlungsinstrumentes stattgefunden hat, zu berücksichtigen.

Die Haftung des Kunden entfällt (ausgenommen den in (i) angesprochenen Fall) für Zahlungsvorgänge, die nach seinem Auftrag an RBI, die Karte zu sperren, mittels des betreffenden Zahlungsinstruments veranlasst werden.

Verlangt RBI für Zahlungsaufträge keine starke Kundenauthentifizierung, so haftet der Kunde der RBI für einen Schaden nur bei betrügerischer Absicht des Kunden.

#### 2. Erstattung eines autorisierten, durch den Zahlungsempfänger ausgelösten Zahlungsvorganges

Erfolgt eine Zahlungsanweisung durch den Karteninhaber ohne konkreten Rechnungsbetrag, haftet der Karteninhaber für die Bezahlung des vom Vertragsunternehmen bei RBI eingereichten Betrages. Der Karteninhaber hat allerdings einen Anspruch auf Erstattung, wenn der eingereichte Betrag den Betrag übersteigt, den der Karteninhaber entsprechend seinem bisherigen Ausgabeverhalten, diesem Kartenvertrag und den Umständen des Einzelfalles vernünftigerweise hätte erwarten können. Der Karteninhaber ist auf Verlangen der RBI zum Nachweis dieser Umstände verpflichtet. Der Anspruch auf Erstattung ist innerhalb von 8 Wochen nach Belastung des Kartenkontos geltend zu machen.

### IX. Sperre der Gold Kreditkarte

#### 1. Sperre durch die RBI und Nichtdurchführung von Zahlungen

Die RBI kann eine **Gold Kreditkarte** sperren, wenn

- (i) objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der **Gold Kreditkarte** dies rechtfertigen oder
- (ii) der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung der **Gold Kreditkarte** besteht oder
- (iii) der Karteninhaber seine Zahlungsverpflichtungen im Zusammenhang mit seiner Gold Kreditkarte oder der Partnerkarte nicht nach gekommen ist und
  - entweder die Erfüllung dieser Zahlungsverpflichtungen aufgrund einer Verschlechterung oder Gefährdung der Vermögenslage des Kunden oder eines Mitverpflichteten gefährdet ist oder
  - beim Kunden die Zahlungsunfähigkeit eingetreten ist oder diese unmittelbar droht.

Eine von RBI veranlasste Sperre der **Gold Kreditkarte** wird von RBI aufgehoben, sobald die Gründe für die Sperre nicht mehr vorliegen.

Die RBI wird den Kunden – soweit eine Bekanntgabe der Sperre oder der Gründe für die Sperre nicht eine gerichtlich oder verwaltungsbehördliche Anordnung verletzen bzw. österreichischen oder gemeinschaftsrechtlichen Rechtsnormen oder objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen würden - von einer solchen Sperre und deren Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre davon unterrichten. Diese Unterrichtung kann jedoch unterbleiben, wenn sie objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen oder eine gerichtliche oder behördliche Anordnung verletzen würde.

Im Übrigen kann die RBI die Ausführung eines einzelnen mittels der **Gold Kreditkarte** autorisierten Zahlungsauftrages nur ablehnen, wenn

- dieser nicht alle im Kartenvertrag festgelegten Voraussetzungen erfüllt; oder
- die Ausführung gegen gemeinschaftsrechtliche oder innerstaatliche Regelungen oder gegen eine richterliche oder behördliche Anordnung verstoßen würde; oder
- ein begründeter Verdacht besteht, dass die Ausführung eine strafbare Handlung darstellen würde.

Der Karteninhaber hat bei der Nutzung der **Gold Kreditkarte** die Bedingungen für dessen Ausgabe und Nutzung einzuhalten.

#### 2. Sperre durch den Kunden

Den Verlust, Diebstahl, die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung der **Gold Kreditkarte** hat der Kunde unverzüglich, sobald er davon Kenntnis erlangt, der RBI anzuzeigen. Das kann jederzeit telefonisch bei der dafür eingerichteten SperrHotline erfolgen, deren Nummer dem Punkt I.1 zu entnehmen ist. Anzugeben sind dabei die Nummer der zu sperrenden **Gold Kreditkarte** sowie Name und Geburtsdatum des Karteninhabers.

#### 3. Kontaktlose Zahlungen

**Die Sperre wirkt nicht für Kleinbetragszahlungen ohne Eingabe des persönlichen Codes („kontaktlose Zahlungen“). Kontaktlose Zahlungen sind auch nach der Sperre bis zum Betrag von maximal EUR 50,00 weiterhin möglich.**

## **X. Beschwerden, Gerichtsstand, anwendbares Recht, Einlagensicherung**

### **1. Beschwerden an RBI**

Die RBI ist stets bemüht, die Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen. Sollte der Kunde dennoch Grund für eine Beschwerde haben, wird die RBI dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Zu diesem Zweck sollten die Kunden sich entweder direkt an ihren Kundenbetreuer oder - wenn auf diesem Weg keine zufriedenstellende Erledigung erreicht werden kann – an die Geschäftsleitung der Bank wenden. Dies kann persönlich, telefonisch oder schriftlich (per E-Mail, Brief) erfolgen. Detaillierte Informationen zum Beschwerdeverfahren der RBI finden sich auf der Homepage der RBI.

### **2. Schlichtungsstelle, Finanzmarktaufsicht**

Der Kunde kann sich mit seiner Beschwerde auch an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien, einer unabhängigen Einrichtung zur außergerichtlichen Bereinigung von Streitfällen, wenden. Weitere Informationen über die Schlichtungsstelle und über die Bedingungen ihre Anrufung sind unter [www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at) abrufbar.

Er kann damit aber auch die Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien befassen oder seine Rechte gerichtlich geltend machen.

### **3. Gerichtsstand, anwendbares Recht**

Für die Entscheidung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Kontoführung oder der Zahlungsdienstleistungen sind die ordentlichen Gerichte zuständig, die dabei österreichisches Recht anzuwenden haben. Der allgemeine Gerichtsstand der RBI liegt bei den für den dritten Wiener Gemeindebezirk zuständigen Gerichten.

### **4. Einlagensicherung**

Einlagen bei RBI sind geschützt durch die Einlagensicherung AUSTRIA Ges.m.b.H., Wipplingerstraße 34/4/DG 4, 1010 Wien. Die Sicherungsobergrenze beträgt EUR 100.000,-- pro Einleger pro Kreditinstitut. Nähere Informationen finden sich im „Informationsbogen für Einleger“.