

# INFORMATIONSBLATT ZUM KONTOWECHSEL-SERVICE DER VKB-BANK FÜR VERBRAUCHER

**Folgenden Kontowechsel-Service bieten wir für Zahlungskonten von Verbrauchern, die bei einem Kreditinstitut in Österreich geführt werden:**

## **1. Aufgaben des übertragenden Zahlungsdienstleisters**

Sofern die Ermächtigung zum Kontowechsel das vorsieht, hat der übertragene Zahlungsdienstleister folgenden Verpflichtungen fristgemäß nachzukommen:

- a. Übermittlung
  - der bestehenden Dauerauftragsdaten
  - der verfügbaren Informationen zu Lastschriftmandaten sowie
  - der Informationen über wiederkehrend eingehende Überweisungen und von Zahlungsempfängern veranlasste Lastschriften der letzten 13 Monate an den empfangenden Zahlungsdienstleister – sowie bei entsprechendem Wunsch auch an den Kunden – innerhalb von fünf Geschäftstagen ab Erhalt der Aufforderung durch den empfangenden Zahlungsdienstleister
- b. Gutschriften und Lastschriften werden
  - ab dem gewünschten Datum nicht mehr akzeptiert oder
  - sofern technisch möglich automatisch auf das neue Zahlungskonto umgeleitet
- c. Daueraufträge werden zum gewünschten Datum storniert
- d. Überweisung eines positiven Saldos zum gewünschten Datum auf das neue Zahlungskonto
- e. Schließung des Kontos zum gewünschten Datum oder aber Verständigung des Kunden, dass das Konto wegen noch offener Verpflichtungen nicht geschlossen werden kann
- f. keine Sperre von Zahlungsinstrumenten, vor den gewünschten Zeitpunkten

## **2. Aufgaben des empfangenden Zahlungsdienstleisters**

Sofern die Ermächtigung zum Kontowechsel das vorsieht, hat der empfangende Zahlungsdienstleister innerhalb von zwei Geschäftstagen ab Erhalt der Ermächtigung, die unter Punkt 1.a. genannten Daten vom übertragenden Zahlungsdienstleister anzufordern.

Innerhalb von fünf Geschäftstagen ab Erhalt dieser Daten, hat der empfangende Zahlungsdienstleister folgende Schritte zu unternehmen:

- a. Einrichtung der gewünschten Daueraufträge zum gewünschten Datum
- b. Akzeptierung der gewünschten Lastschriften ab dem gewünschten Datum (bei ausreichender Kontodeckung)
- c. Information des Kunden über die Berechtigung Lastschriften betraglich und/oder zeitlich zu begrenzen
- d. Information des Kunden über die Möglichkeit einzelne Lastschriften blockieren oder nur einzelne Lastschriften autorisieren zu lassen
- e. Information all jener Zahler, die wiederkehrende Überweisungen auf das bisherige Zahlungskonto getätigt haben, über die neue Zahlungskontoverbindung und Übermittlung einer Kopie des betreffenden Punktes der Ermächtigung
- f. Information jener Zahlungsempfänger, die mittels Lastschriftverfahren vom bisherigen Zahlungskonto Abbuchungen vorgenommen haben, über die neue Zahlungskontoverbindung sowie das Datum, ab dem Lastschriften von diesem abzubuchen sind, unter Übermittlung einer Kopie der entsprechenden Punkte der Ermächtigung
- g. Anforderung von noch fehlenden Daten zum Kontowechsel beim Kunden bzw. beim übertragenden Zahlungsdienstleister
- h. Zur Verfügungstellung eines Musterschreibens zur wunschgemäßen Information der Zahler und Zahlungsempfänger durch den Kunden selbst

## **3. Informationen, die beim Verbraucher angefordert werden**

- Informationen für das Kontowechselformular (gemäß Punkt 1.a.)
- Informationen für das Ermächtigungsformular zur Änderung der Zahlungskontoverbindung bei den Zahlungsempfängern und Zahlern (gemäß Punkt 1.a.)

## **Folgende Unterstützung bieten wir bei grenzüberschreitender Kontoeröffnung:**

### **Aufgaben des übertragenden Zahlungsdienstleisters**

Wenn Sie ein Verbraucherzahlungskonto bei einem in einem anderen EU-Mitgliedstaat ansässigen Zahlungsdienstleister eröffnen wollen, unterstützen wir Sie dabei nach Erhalt Ihrer Aufforderung gerne mittels folgenden Maßnahmen:

- a. Zurverfügungstellung einer Übersicht
  - der bestehenden Dauerauftragsdaten
  - der verfügbaren Informationen zu Lastschriftmandaten sowie
  - der Informationen über wiederkehrend eingehende Überweisungen und von Zahlungsempfängern veranlasste Lastschriften der letzten 13 Monate an den Kunden - innerhalb von sechs Geschäftstagen ab Eingang des Kundenwunsches
- b. Überweisung eines positiven Saldos auf das neue Zahlungskonto (Voraussetzung sind vollständige Angaben, die eine Identifizierung des neuen Kontos und Zahlungsdienstleisters ermöglichen)
- c. Schließung des Kontos zum gewünschten Datum oder aber Verständigung des Kunden, dass das Konto wegen noch offener Verpflichtungen nicht geschlossen werden kann

### **Entgelte für den Kontowechsel-Service**

Unsere Leistungen im Zuge des Kontowechsels erbringen wir Ihnen kostenlos.

### **Verfahren zur alternativen Streitbeilegung**

Sollten Sie Probleme beim Kontowechsel haben, stehen Ihnen empfangender und übertragender Zahlungsdienstleister, die Ombudsstellen der österreichischen Banken und deren Fachverbände sowie der unabhängige Bankenombudsmann der Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft zur Verfügung.\*

Bei allen Fragen zum Kontowechsel-Service beraten wir Sie gerne!