

Bedingungen für das Telefon-Banking bei der FNZ Bank SE für Privatanleger

Stand: 01.11.2022

1 Leistungsumfang des Telefon-Bankings

(1) Der Depot-/Kontoinhaber (nachfolgend auch „Kunde“ genannt) eines Wertpapierdepots mit Konto flex kann Bankgeschäfte mittels Telefon-Banking in dem von der FNZ Bank SE angebotenen Umfang vorzunehmen. Zudem kann der Kunde Informationen mittels Telefon-Banking bei der FNZ Bank abrufen.

(2) Das Telefon-Banking steht dem Kunden über die Service-Hotline, deren Nummer der Kunde jederzeit unter www.fnz.de einsehen kann, zu den dort veröffentlichten angegebenen Servicezeiten zur Verfügung.

(3) Die FNZ Bank ist berechtigt, Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der FNZ Bank SE für Privatanleger (nachfolgend „Allgemeine Geschäftsbedingungen der FNZ Bank“ genannt), der Bedingungen für das Telefon-Banking sowie weitere mit dem Kunden vereinbarte Bedingungen (z. B. Bedingungen für das Wertpapierdepot mit Konto flex, Bedingungen für das Online-Banking für Wertpapierdepots und Konten) und Sonderbedingungen (wie z. B. Bedingungen für den Zahlungsverkehr) und des Preis- und Leistungsverzeichnisses in der jeweils aktuell gültigen Fassung gemäß den Regelungen unter Punkt „Änderungen“ und „Nutzung elektronischer Medien zur Informationserteilung“ der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der FNZ Bank vorzunehmen und gemäß diesen Regelungen mitzuteilen.

2 Voraussetzungen zur Nutzung des Telefon-Banking/Personalisiertes Sicherheitsmerkmale/Entgelte

(1) Der Kunde benötigt für die Abwicklung von Bankgeschäften über das Telefon-Banking die mit der FNZ Bank vereinbarten personalisierten Sicherheitsmerkmale, um sich gegenüber der FNZ Bank als berechtigter Kunde auszuweisen (gemäß Punkt „Zugang zum Telefon-Banking“) und Aufträge zu autorisieren (gemäß Punkt „Telefon-Banking-Aufträge“).

(2) Das personalisierte Sicherheitsmerkmal für das Telefon-Banking ist die 9-stellige Zugangs-ID des Zugangs für das Online-Banking sowie die persönliche 7-stellige Identifikationsnummer (Telefon-PIN), die dem Kunden von der FNZ Bank zur Verfügung gestellt wird. Die Zugangs-ID erhält der Kunde postalisch an seine Wohnanschrift. Die Telefon-PIN wird separat postalisch an den Kunden an die Wohnanschrift versandt.

(3) Sofern die FNZ Bank für Dienstleistungen im Rahmen des Telefon-Banking Entgelte verlangt, ist das jeweilige Entgelt im jeweils aktuell gültigen Preis- und Leistungsverzeichnis ausgewiesen.

Für Änderungen der Entgelte gilt der Punkt „Änderung von Entgelten bei typischerweise dauerhaft in Anspruch genommenen Leistungen“ der jeweils aktuell gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der FNZ Bank SE.

3 Zugang zum Telefon-Banking

Der Kunde erhält Zugang zum Telefon-Banking, wenn

- er seinen Namen,
- seine Zugangs-ID sowie
- den über einen Zufallsgenerator ermittelten Teil aus seiner Telefon-PIN korrekt übermittelt hat,
- die Prüfung dieser Daten bei der FNZ Bank eine Zugangsberechtigung des Kunden ergeben hat und
- keine Sperre des Zugangs (gemäß dem Punkt „Nutzungssperre“) vorliegt.

Nach Gewährung des personenbezogenen Zugangs mit der Zugangs-ID und der Telefon-PIN zum Telefon-Banking kann der Kunde in dem von der FNZ Bank vorgegebenen Umfang Informationen abrufen und/oder Aufträge erteilen. Die FNZ Bank behält sich das Recht vor, die anzugebenden Daten für den Zugang zum Telefon-Banking zu verändern.

4 Telefon-Banking-Aufträge

4.1 Auftragserteilung und Autorisierung

Der Kunde kann Telefon-Banking-Aufträge nur nach erfolgreicher Autorisierung mit den vereinbarten personalisierten Sicherheitsmerkmalen (Zugangs-ID und Telefon-PIN) erteilen.

4.2 Auftragsänderung und/oder Auftragslöschung

Soweit für per Telefon-Banking erteilte Aufträge zum Kauf bzw. Verkauf von Wertpapieren nachträglich geändert oder gelöscht werden sollen, bestehen diese Änderungs-/und Löschungsmöglichkeiten nur, sofern der ursprüngliche Wertpapierauftrag zwischenzeitlich noch nicht ausgeführt wurde. Maßgeblich ist dabei nicht der dem Kunden ausgewiesene Auftragsstatus; dieser stellt keine Echtzeit-Information dar, sondern unterliegt aus technischen Gründen einer Zeitverzögerung. Entscheidend für die Möglichkeit der Auftragsänderung und/oder Auftragslöschung ist ausschließlich, dass der Auftrag zur Auftragsänderung und/oder Auftragslöschung rechtzeitig vor tatsächlicher Ausführung des ursprünglichen Wertpapierauftrags eingeht, so dass die FNZ Bank dessen Ausführung noch bzw. abändern verhindern kann.

4.3 Widerruf von Aufträgen

Die Widerrufbarkeit eines Telefon-Banking-Auftrags richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart jeweils aktuell gültigen Sonderbedingungen (z. B. Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte für Privatanleger bei der FNZ Bank SE [nachfolgend „Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte“ genannt] und den Bedingungen für den Zahlungsverkehr). Der Widerruf von Aufträgen kann nur außerhalb des Telefon-Banking erfolgen, es sei denn, die FNZ Bank sieht eine Widerrufmöglichkeit im Wege des Telefon-Banking ausdrücklich vor.

4.4 Meldung nach Außenwirtschaftsverordnung (AWV)

Bei Zahlungen zugunsten Gebietsfremder ist die Meldung gemäß AWV zu beachten.

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

(1) Die Bearbeitung der Telefon-Banking-Aufträge erfolgt an den für die Abwicklung der jeweiligen Auftragsart (z. B. Wertpapierkauf/-verkauf) unter www.fnz.de oder im jeweils aktuell gültigen Preis- und Leistungsverzeichnis bekannt gegebenen Geschäftstagen im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitslaufs.

(2) Geht der Auftrag nach dem unter www.fnz.de angegebenen oder im jeweils aktuell gültigen Preis- und Leistungsverzeichnis bestimmten Zeitpunkt (Annahmefrist) ein oder fällt der Zeitpunkt des Eingangs nicht auf einen Geschäftstag wie im jeweils aktuell gültigen Preis- und Leistungsverzeichnis definiert, so gilt der Auftrag als am darauf folgenden Geschäftstag zugegangen. Die Bearbeitung beginnt erst an diesem Geschäftstag. Der Kunde hat die Verpflichtung, sich vor jeder telefonischen Transaktion über die Ausführungsbestimmungen des jeweiligen Wertpapiers (z. B. Börsenplatz, Lagerstelle) vollumfänglich zu informieren.

(3) Die FNZ Bank wird den Telefon-Banking-Auftrag ausführen, wenn der Kunde sich mit seinen personalisierten Sicherheitsmerkmalen (Zugangs-ID und Telefon-PIN) legitimiert hat und die Ausführungsvoraussetzungen nach den für die jeweilige Auftragsart maßgeblichen jeweils aktuell gültigen Sonderbedingungen (z. B. Bedingungen für den Zahlungsverkehr, den Kontobedingungen, den Bedingungen für das Wertpapierdepot mit Konto flex bei der FNZ Bank SE für Privatanleger [nachfolgend „Bedingungen für das Wertpapierdepot mit Konto flex“ genannt]) vorliegen. Die Ausführung darf nicht gegen sonstige Rechtsvorschriften oder Marktusancen verstoßen.

(4) Liegen die Ausführungsbedingungen nach Absatz 3 nicht vor, wird die FNZ Bank den Telefon-Banking-Auftrag nicht ausführen. Führt die FNZ Bank den Auftrag nicht aus, wird die FNZ Bank den Kunden über die Nichtausführung informieren. Soweit es möglich ist, wird die FNZ Bank den Kunden über die Gründe, die zur Auftragsablehnung geführt haben, informieren und dem Kunden die Möglichkeit einräumen, den Fehler der zur Auftragsablehnung geführt hat, zu berichtigen. Diese Regelung gilt jedoch nicht, wenn die Angabe von Gründen gegen sonstige Rechtsvorschriften verstoßen würde.

6 Information des Kunden über Telefon-Banking-Verfügungen

6.1 Mitteilungen und Informationen an den Kunden

Es gelten die Regelungen gemäß dem Punkt „Kommunikationswege und sprache“ der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der FNZ Bank SE und dem Punkt „Vereinbarung zur Nutzung weiterer elektronischer Medien zur Informationserteilung“ sowie dem Punkt „Vereinbarung zur Nutzung des Online-Postkorbs“ der jeweils aktuell gültigen Bedingungen für das Online-Banking für Wertpapierdepots und Konten bei der FNZ Bank SE für Pri-

vatanleger (nachfolgend „Bedingungen für das Online-Banking für Wertpapierdepots und Konten“ genannt).

6.2 Information des Kunden über das Telefon-Banking

Es gelten die Regelungen gemäß dem Punkt „Umfang und Übermittlung der Dokumente in den Online-Postkorb“ der jeweils aktuell gültigen Bedingungen für das Online-Banking für Wertpapierdepots und Konten.

7 Sorgfaltspflichten des Kunden

7.1 Technische Verbindung zum Telefon-Banking

Der Kunde ist verpflichtet, die technische Verbindung zum Telefon-Banking nur über die von der FNZ Bank gesondert mitgeteilte Service-Hotline im Telefon-Banking (die Telefonnummer ist unter www.fnz.de veröffentlicht) herzustellen.

7.2 Geheimhaltung und sichere Aufbewahrung der personalisierten Sicherheitsmerkmale

(1) Der Kunde hat seine personalisierten Sicherheitsmerkmale (Telefon-PIN und Zugangs-ID, gemäß „Voraussetzungen zur Nutzung des Telefon-Banking/Personalisiertes Sicherheitsmerkmal/Entgelte“) geheim zu halten und nur über die von der FNZ Bank gesondert mitgeteilte Service-Hotline im Telefon-Banking an die FNZ Bank zu übermitteln sowie vor dem Zugriff anderer Personen sicher zu verwahren.

Denn jede andere Person, die im Besitz der personalisierten Sicherheitsmerkmale (gemäß Punkt „Voraussetzungen zur Nutzung des Telefon-Banking/Personalisierte Sicherheitsmerkmale/Entgelte“) ist, kann das Telefon-Banking-Verfahren missbräuchlich nutzen.

(2) Insbesondere ist Folgendes zum Schutz der personalisierten Sicherheitsmerkmale zu beachten:

- die personalisierten Sicherheitsmerkmale dürfen nicht elektronisch gespeichert werden,
- bei Eingabe der personalisierten Sicherheitsmerkmale ist sicherzustellen, dass andere Personen diese nicht mithören/aufzeichnen können,
- die personalisierten Sicherheitsmerkmale dürfen nicht außerhalb des Telefon-Banking-Verfahrens weitergegeben werden, also beispielsweise nicht per E-Mail,
- die Telefon-PIN und die Zugangs-ID dürfen nicht zusammen verwahrt werden,
- Anfragen außerhalb der bankseitig zur Verfügung gestellten originären Zugangswege, in denen nach vertraulichen Daten wie Telefon-PIN und/oder Zugangs-ID gefragt wird, dürfen nicht beantwortet werden.

8 Anzeige- und Unterrichtungspflichten

8.1 Sperranzeigen

(1) Stellt der Kunde

- den Verlust oder den Diebstahl der personalisierten Sicherheitsmerkmale (Zugangs-ID und/oder Telefon-PIN),
- die missbräuchliche Verwendung oder
- die sonstige nicht autorisierte Nutzung fest,

muss der Kunde die FNZ Bank hierüber unverzüglich unterrichten (gemäß dem Punkt „Nutzungssperre“), um den Zugang zum Telefon-Banking sperren zu lassen.

(2) Der Kunde hat jeden Diebstahl oder Missbrauch unverzüglich bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.

(3) Hat der Kunde den Verdacht, dass eine andere Person unberechtigt

- den Besitz an seinen personalisierten Sicherheitsmerkmalen (Telefon-PIN und/oder persönliche Zugangs-ID) erlangt hat oder

- die personalisierten Sicherheitsmerkmale verwendet, muss der Kunde ebenfalls eine Sperranzeige abgeben.

8.2 Unterrichtung über nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Aufträge

Der Kunde hat die FNZ Bank unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Auftrags zu unterrichten.

9 Nutzungssperre

9.1 Sperre auf Veranlassung des Kunden

(1) Die FNZ Bank sperrt auf Veranlassung des Kunden die Telefon-PIN für das Telefon-Banking, insbesondere im Fall der Sperranzeige gemäß Punkt „Sperranzeigen“.

Der Kunde hat folgende Möglichkeiten, eine Sperranzeige im Telefon-Banking gegenüber der FNZ Bank abzugeben:

- schriftlicher Auftrag per Post/per Telefax,
- mündlicher Auftrag im Telefon-Banking nach erfolgreicher Legitimation des Kunden.

Die Ausführung der beauftragten Sperre durch die FNZ Bank ist nur während der unter www.fnz.de veröffentlichten Servicezeiten möglich.

(2) Des Weiteren besteht für den Kunden die Möglichkeit, während der unter www.fnz.de veröffentlichten Servicezeiten durch die dreimalige Eingabe einer falschen Telefon-PIN den Zugang zum Telefon-Banking selbstständig zu sperren.

9.2 Sperre auf Veranlassung von der FNZ Bank

(1) Die FNZ Bank darf den Telefon-Banking-Zugang für einen Kunden sperren, wenn

- sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der personalisierten Sicherheitsmerkmale (Zugangs-ID und/oder Telefon-PIN) dies rechtfertigen
- oder
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung der personalisierten Sicherheitsmerkmale (Zugangs-ID und/oder Telefon-PIN) besteht.

(2) Die FNZ Bank wird den Kunden unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre postalisch unterrichten.

9.3 Aufhebung der Sperre für das Telefon-Banking

(1) Die FNZ Bank wird die Sperre des Telefon-Banking aufheben, sofern die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind und der Kunde dies bei der FNZ Bank gemäß Absatz 2 beantragt hat. Die FNZ Bank wird dann die Zugangs-ID an den Kunden postalisch an die Wohnanschrift versenden bzw. diese kann online abgerufen werden. Des Weiteren wird die FNZ Bank die persönliche Identifikationsnummer (Telefon-PIN) an den Kunden postalisch an die Wohnanschrift versenden

(2) Der Kunde kann darüber hinaus jederzeit, mittels eines schriftlichen Antrags an die FNZ Bank (per Post, Fax), die Zusendung einer neuen persönlichen Identifikationsnummer (Telefon-PIN) und/oder der Zugangs-ID beantragen. Die FNZ Bank wird dann die Zugangs-ID an den Kunden postalisch an die Wohnanschrift versenden bzw. diese kann online abgerufen werden. Des Weiteren wird die FNZ Bank die persönliche Identifikationsnummer (Telefon-PIN) an den Kunden postalisch an die Wohnanschrift versenden.

10 Haftung

Für die Haftung zwischen der FNZ Bank und dem Kunden im Rahmen des Telefon-Banking gelten die Regelungen unter Punkt „Haftung“ der jeweils aktuell gültigen Bedingungen für das Online-Banking für Wertpapierdepots und Konten entsprechend.

11 Aufzeichnung von Telefongesprächen

(1) Die FNZ Bank ist berechtigt, alle vom Kunden im Rahmen des Telefon-Banking mit der FNZ Bank sowie mit der Service-Hotline geführten Telefongespräche aufzuzeichnen. Die Aufzeichnungen dienen zu Qualitätssicherungs-/Beweis- und Dokumentationszwecken über die Inhalte der Telefongespräche bei entsprechenden Beschwerdeangelegenheiten oder sonstigen Streitfällen sowie zur stetigen Optimierung der Servicequalität von der FNZ Bank. Der Kunde kann der Aufzeichnung zu Zwecken der Qualitätssicherung und Optimierung der Servicequalität jederzeit widersprechen.

(2) Das Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) sieht darüber hinaus eine Verpflichtung von der FNZ Bank vor, Telefongespräche und elektronische Kommunikation (z. B. E-Mail) mit Kunden aufzuzeichnen, die eine Erbringung von Wertpapierdienstleistungen zum Gegenstand haben und sich auf die Annahme, Übermittlung und Ausführung von Kundenaufträgen beziehen. Eine Aufzeichnungspflicht besteht seitens der FNZ Bank auch dann, wenn das Telefongespräch oder die elektronische Kommunikation nicht zur Erbringung einer Wertpapierdienstleistung führt.

Mit der Aufzeichnung soll unter anderem gewährleistet werden, dass die Bedingungen eines vom Kunden erteilten Auftrags und dessen Übereinstimmung mit dem von der FNZ Bank ausgeführten Geschäft nachgewiesen werden können. Dadurch soll die Rechtssicherheit im Interesse des Kunden und der FNZ Bank erhöht werden.

Von der Aufzeichnungspflicht sind auch Telefongespräche und die elektronische Kommunikation von der FNZ Bank mit Bevollmächtigten der Kunden betroffen. Der Kunde ist verpflichtet die von ihm bevollmächtigten Personen über die Aufzeichnung zu informieren.

Über die Aufzeichnung wird die FNZ Bank zusätzlich zu Beginn eines jeden Telefongesprächs informieren. Sofern ein Kunde oder ein Bevollmächtigter mit der Aufzeichnung nicht einverstanden ist, kann er Wertpapierdienstleistungen der FNZ Bank nicht über das Telefon oder mittels elektronischer Kommunikation in Anspruch nehmen. Wertpapierdienstleistungen der FNZ Bank können diese Kunden aber weiterhin über die sonstigen Eingangskanäle (z. B. schriftlich, Online-Banking) beziehen.

Der Kunde kann innerhalb von fünf Jahren beziehungsweise bei entsprechender Anordnung durch die zuständige Aufsichtsbehörde innerhalb von sieben Jahren seit dem Telefongespräch oder der elektronischen Kommunikation von der FNZ Bank eine Kopie der Aufzeichnung verlangen.

12 Gemeinschaftsdepots-/konten

Es gelten die Regelungen gemäß dem Punkt „Gemeinschaftsdepots-/konten“ der jeweils aktuell gültigen Bedingungen für das Online-Banking für Wertpapierdepots und Konten.

13 Wertpapierdepots und Konten für Minderjährige

Es gelten die Regelungen gemäß dem Punkt „Wertpapierdepots und Konten für Minderjährige“ der jeweils aktuell gültigen Bedingungen für das Online-Banking für Wertpapierdepots und Konten.

14 Juristische Personen

Es gelten die Regelungen gemäß dem Punkt „Juristische Personen“ der jeweils aktuell gültigen Bedingungen für das Online-Banking für Wertpapierdepots und Konten.

15 Sperre des Telefon-Bankings nach Ableben des Kunden

Der Zugang zum Telefon-Banking wird nach Bekanntgabe des Ablebens des Kunden gegenüber der FNZ Bank gesperrt. Die Zugangs-ID und die Telefon-PIN werden deaktiviert. Eine Neubeantragung einer Zugangs-ID und Telefon-PIN ist nicht möglich.

16 Ausschluss der Anlageberatung bei Wertpapiergeschäften

Die FNZ Bank wendet sich mit dem Telefon-Banking nur an in Wertpapierge-

schäften erfahrene Kunden. Die FNZ Bank erbringt auch bei Wertpapiergeschäften mittels Telefon-Banking keine individuelle, auf die persönlichen Bedürfnisse des Kunden zugeschnittene Anlageberatung. Vor Auftragserteilung per Telefon-Banking erfolgt somit keine Anlageberatung, keine Protokollierung und/oder Risikoaufklärung durch die FNZ Bank. Der Kunde trifft aufgrund seiner Erfahrungen und Kenntnisse eigenverantwortliche und selbstständige Anlageentscheidungen für das jeweilige Wertpapiergeschäft. Es gelten die Regelungen unter Punkt „Beratungsfreies Geschäft gemäß § 63 Abs. 10 WpHG“ der Bedingungen für das Wertpapierdepot mit Konto flex. Für einen evtl. entstehenden Anlageschaden, insbesondere für Kursverluste, ist eine Haftung der FNZ Bank wegen unterlassener Information, Aufklärung und/oder Anlageberatung ausgeschlossen. Das Risiko und die Verantwortung für seine im Telefon-Banking getätigten Wertpapiergeschäfte trägt der Kunde in vollem Umfang selbst.

17 Sonstige Regelungen

Für die Depot- und Kontoführung gelten in der jeweils aktuell geltenden Fassung ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der FNZ Bank, die Bedingungen für das Online-Banking für Wertpapierdepots und Konten, sowie weitere mit dem Kunden vereinbarte Bedingungen (z. B. Bedingungen für das Wertpapierdepot mit Konto flex) und Sonderbedingungen (wie z. B. Sonderbedingungen für Konten) und das Preis- und Leistungsverzeichnis in der jeweils aktuell gültigen Fassung. Das jeweils aktuell gültige Preis- und Leistungsverzeichnis ist unter www.fnz.de zur Verfügung gestellt und es kann zudem jederzeit kostenlos bei der FNZ Bank angefordert werden.