

## 1 Vertragsgegenstand/Leistungsangebot

1.1. Der Konto-/Depotinhaber kann Bankgeschäfte mittels Telefon-Banking in dem von der Santander Consumer Bank AG (im Folgenden „Bank“ genannt) angebotenen Umfang abwickeln. Die Bank behält sich das Recht vor, den Umfang der Bankgeschäfte, die über das Telefon-Banking abgewickelt werden können, jederzeit zu erweitern, einzuschränken, von zusätzlichen Voraussetzungen abhängig zu machen oder das Telefon-Banking ohne nähere Angabe von Gründen ganz einzustellen. Gleichzeitig hat die Bank das Recht, die Art und Weise der Auftragserteilung unter Berücksichtigung der berechtigten Belange des Konto-/Depotinhabers jederzeit zu verändern oder von weiteren Auflagen abhängig zu machen. Der Konto-/Depotinhaber wird von der Bank über derartige Änderungen informiert.

1.2. Konto-/Depotinhaber und Bevollmächtigte werden im Folgenden einheitlich „Teilnehmer“ genannt. Konto und Depot werden im Folgenden einheitlich als „Konto“ bezeichnet.

1.3. Die Bank führt Telefon-Banking Aufträge nach Maßgabe der Bestimmungen für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (z.B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr, Bedingungen für das Wertpapiergeschäft) aus. Es gelten zudem die mit der Bank vereinbarten Verfügungslimits. Eine Änderung dieser Limits kann der Teilnehmer mit der Bank gesondert vereinbaren.

1.4. Die Bereitstellung der technischen Zugangswege gehört nicht zu den Leistungen der Bank. Dies gilt auch dann, wenn über diese Zugangswege Leistungen der Bank genutzt werden können. Die Bank ist für Störungen dieser technischen Zugangswege nicht verantwortlich und übernimmt hierfür keine Haftung oder Gewährleistung.

## 2 Voraussetzungen zur Nutzung des Telefon-Banking

2.1 Der Teilnehmer benötigt für die Abwicklung von Bankgeschäften mittels Telefon-Banking das mit der Bank vereinbarte Personalisierte Sicherheitsmerkmal, um sich gegenüber der Bank als berechtigter Teilnehmer auszuweisen und Aufträge zu autorisieren. Als Personalisiertes Sicherheitsmerkmal erhält jeder Teilnehmer eine persönliche Telefon-Geheimzahl (im Folgenden „Telefon-PIN“ genannt), die seiner Identifizierung beim Zugang zum Telefon-Banking dient. Diese wird ihm durch die Bank in einem verschlossenen Brief ausgehändigt oder auf postalischem Wege übermittelt.

2.2 Die Telefon-PIN ist geheim zu halten, vor dem Zugriff Dritter sicher aufzubewahren und darf nicht abgespeichert werden. Jede Person, die die Telefon-PIN kennt, hat die Möglichkeit, das Telefon-Banking ungehindert zu Lasten des Teilnehmers missbräuchlich zu nutzen. Die Telefon-PIN darf daher nicht elektronisch gespeichert und außerhalb des Telefon-Banking Verfahrens weitergegeben werden (z.B. per E-Mail).

## 3 Zugang zum Telefon-Banking

Der Teilnehmer erhält Zugang zum Telefon-Banking, wenn (i) dieser die Kontonummer oder seine individuelle Kundenkennung und (ii) seine Telefon-PIN übermittelt hat, (iii) die Prüfung dieser Daten bei der Bank eine Zugangsberechtigung des Teilnehmers ergeben hat und (iv) keine Sperre des Zugangs vorliegt. Nach Gewährung des Zugangs zum Telefon-Banking kann der Teilnehmer Informationen abrufen oder Aufträge erteilen.

## 4 Auftragsdurchführung

4.1 Die Bearbeitung der mittels Telefon-Banking eingereichten Aufträge erfolgt an den für die Abwicklung der jeweiligen Auftragsart (z. B. Überweisung) im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ der Bank bekannt gegebenen Geschäftstagen im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufes. Geht der Auftrag nach dem im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ der Bank 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 darauf folgenden Geschäftstag zugegangen. Die Bearbeitung beginnt erst an diesem Tag.

4.2 Die Bank wird den Auftrag ausführen, wenn (i) der Teilnehmer sich mit seiner Telefon-PIN legitimiert hat, (ii) die Berechtigung des Teilnehmers für die jeweilige Auftragsart (z. B. Wertpapierorder) vorliegt, (iii) das vereinbarte Telefon-Banking Verfügungslimit nicht überschritten ist und (iv) wenn die Ausführungsvoraussetzungen nach den für die jeweilige Auftragsart maßgeblichen Sonderbedingungen (z. B. ausreichende Kontodeckung gemäß den Bedingungen für den Überweisungsverkehr) vorliegen.

4.3 Am Ende einer Auftragserteilung wird zur Überprüfung der richtigen Annahme des Auftrags der Auftrag nochmals wiederholt und erst nach Bestätigung durch den Teilnehmer zur Verarbeitung weitergeleitet.

## 5 Anzeige und Unterrichtungspflichten

5.1 Stellt der Teilnehmer den Verlust oder den Diebstahl der Telefon-PIN, deren missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung der Telefon-PIN fest, muss der Teilnehmer die Bank hierüber unverzüglich informieren (im Folgenden „Sperranzeige“).

5.2 Der Teilnehmer hat jeden Diebstahl oder Missbrauch unverzüglich bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.

5.3 Hat der Teilnehmer den Verdacht, dass eine andere Person unberechtigt Kenntnis von der Telefon-PIN erlangt hat oder die Telefon-PIN verwendet, muss er ebenfalls unverzüglich eine Sperranzeige abgeben.

5.4 Der Teilnehmer hat die Bank unverzüglich nach seiner Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Auftrags hierüber zu unterrichten.

## **6. Sperre des Telefon-Banking Zugangs bzw. der Telefon-PIN**

- 6.1 Die Bank sperrt auf Veranlassung des Teilnehmers, insbesondere im Fall der Sperranzeige, den Telefon-Banking Zugang für ihn oder alle Nutzungsberechtigten.
- 6.2 Die Bank darf den Telefon-Banking Zugang für einen Teilnehmer sperren, wenn (i) sie berechtigt ist, diesen Telefon-Banking Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen, (ii) sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der Telefon-PIN dies rechtfertigen oder (iii) der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung der Telefon-PIN besteht.
- 6.3 Die Bank wird den Teilnehmer unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach, der Sperre unterrichten.
- 6.4 Die Bank wird eine Sperre aufheben oder die Telefon-PIN austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie den Teilnehmer unverzüglich.

## **7 Haftung**

- 7.1 Beruhen nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige auf der Nutzung einer verlorengegangenen, gestohlenen oder sonst abhanden gekommenen Telefon-PIN, so haftet der Teilnehmer für den der Bank hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von EUR 50,00, ohne dass es darauf ankommt, ob den Teilnehmer an dem Verlust, Diebstahl oder sonstigen Abhandenkommen der Telefon-PIN ein Verschulden trifft.
- 7.2 Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen aufgrund einer missbräuchlichen Verwendung der Telefon-PIN, ohne dass diese verlorengegangen, gestohlen oder sonst abhandengekommen ist, haftet der Teilnehmer für den der Bank hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von EUR 50,00, wenn der Teilnehmer seine Pflicht zur sicheren Aufbewahrung der Telefon-PIN schuldhaft verletzt hat.
- 7.3 Der Teilnehmer ist nicht zum Ersatz des Schadens nach den vorstehenden Absätzen verpflichtet, wenn der Teilnehmer die Sperranzeige nicht abgeben konnte, weil die Bank nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte und der Schaden dadurch eingetreten ist.
- 7.4 Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen und hat der Teilnehmer seine Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt oder in betrügerischer Absicht gehandelt, trägt er den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang selbst. Grobe Fahrlässigkeit des Teilnehmers kann insbesondere vorliegen, wenn er den Verlust oder Diebstahl oder die missbräuchliche Nutzung der Telefon-PIN der Bank nicht unverzüglich anzeigt, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat oder die Telefon-PIN einer anderen Person mitgeteilt hat und der Missbrauch dadurch verursacht wurde.
- 7.5 Sobald die Bank eine Sperranzeige eines Teilnehmers erhalten hat, übernimmt sie alle danach durch nicht autorisierte Telefon-Banking Verfügungen entstehenden Schäden. Dies gilt nicht, wenn der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt hat.
- 7.6 Haftungsansprüche sind ausgeschlossen, wenn die einen Anspruch begründenden Umstände auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das diejenige Partei, die sich auf dieses Ereignis beruft, keinen Einfluss hat und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt von ihr nicht hätten vermieden werden können.

## **8 Beendigung**

Die Teilnahme am Telefon-Banking endet mit der vom Teilnehmer schriftlich erklärten Kündigung des Kontos, spätestens nach erfolgter Kontoauflösung. Darüber hinaus ist die Bank berechtigt, den Teilnehmer von der Teilnahme am Telefon-Banking auszuschließen, wenn Missbrauchsverdacht besteht.

## **9 Gebühren**

Dem Teilnehmer werden für die Inanspruchnahme des Telefon-Banking von der Bank keine Gebühren in Rechnung gestellt. Er hat jedoch die durch die Inanspruchnahme des Telefon-Banking anfallenden Telefongebühren selbst zu begleichen. Sofern die Bank für einzelne im Rahmen des Telefon-Banking ausgeführte Leistungen ein Entgelt verlangt, ist dieses im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ der Bank ausgewiesen.

## **10 Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank, die in den Geschäftsräumen der Bank zur Einsichtnahme ausliegen oder auf Wunsch zugesandt werden.