

Einfach wechseln: Wir helfen dabei!

Sie möchten mit Ihrem Girokonto zu uns wechseln, scheuen aber den Aufwand? Kein Problem: Durch das neue Verbraucherzahlungskontogesetz (VZKG) bieten wir Ihnen einen Kontowechselservice, bei dem wir den Kontowechsel gemeinsam mit Ihrer bisherigen Bank durchführen. Bitte beachten Sie: Handelt es sich um ein Gemeinschaftskonto, benötigen wir bei allen Aufträgen die Unterschrift beider Kontoinhaber.



1. Auftrag erteilen

An uns:

Mit dem „Teilauftrag ING“ beauftragen und ermächtigen Sie uns, alle Maßnahmen für einen Kontowechsel in Ihrem Namen durchzuführen.

An Ihre bisherige Bank:

Mit dem „Teilauftrag bisherige Bank“ informieren Sie Ihre bisherige Bank genau darüber, wie Sie den Kontowechsel wünschen. Ihre bisherige Bank stellt uns danach alle nötigen Informationen zur Verfügung.

2. Durchführung der Kontoumstellung

Innerhalb von **2 Geschäftstagen** leiten wir Ihren „Auftrag Kontowechsel bisherige Bank“ per E-Mail oder Post weiter.

Aufgaben Ihrer bisherigen Bank:

Innerhalb von **5 Geschäftstagen** nach Erhalt Ihres Auftrags wird Ihre bisherige Bank folgende Maßnahmen gemäß Ihrem Auftrag durchführen:

- › Übermittlung sämtlicher verfügbaren Informationen an uns – auf Wunsch werden diese Informationen auch an Sie übermittelt
 - › Informationen zu Daueraufträgen, die beim Kontowechsel transferiert werden
 - › Informationen zu Lastschriftmandaten, die beim Kontowechsel transferiert werden
 - › Informationen zu veranlassten Lastschriften in den vorangegangenen 13 Monaten
 - › Informationen zu regelmäßig eingegangenen Zahlungen in den vorangegangenen 13 Monaten
- › Löschen der Daueraufträge ab dem im Auftrag genannten Datum
- › Nicht-Einlösung oder automatische Weiterleitung der Lastschriften ab dem im Auftrag genannten Datum
- › Nicht-Akzeptanz oder automatische Weiterleitung der Überweisungen ab dem im Auftrag genannten Datum
- › Überweisung des Restguthabens
- › Auflösung Ihres bisherigen Kontos

Wichtig: Bitte stornieren Sie Daueraufträge, Lastschriften und eingehende Überweisungen frühestens mit einem Datum, das circa 30 Tage nach der Erteilung des Auftrags zum Kontowechsel liegt. Ein Kontowechsel dauert erfahrungsgemäß zwischen 2 und 3 Monaten. Lassen Sie deshalb das bisherige Konto am besten bestehen, bis alle Buchungen komplett umgestellt sind.

Unsere Aufgaben:

Innerhalb von **5 Geschäftstagen** nach Erhalt der Informationen von Ihrer bisherigen Bank führen wir folgende Maßnahmen gemäß Ihrem Auftrag durch:

- › Einrichten Ihrer gewünschten Daueraufträge
- › Vorbereitungen, um Lastschriften zu akzeptieren
- › Mitteilung an Sie über eventuell anfallende Entgelte sowie Ihre Rechte gemäß § 18 Abs. 1 Z. 3 VKZG
- › Mitteilung Ihrer neuen Kontoverbindung an die Zahler, die uns von Ihrer bisherigen Bank oder Ihnen genannt wurden (wiederkehrend eingehende Überweisungen). Die Zahler erhalten dafür eine Kopie Ihres Auftrags „Information neue Kontoverbindung“.
- › Mitteilung Ihrer neuen Kontoverbindung an die Zahlungsempfänger, die uns von Ihrer bisherigen Bank oder Ihnen genannt wurden (Lastschriftmandate). Die Zahlungsempfänger erhalten dafür eine Kopie Ihres Auftrags „Information neue Kontoverbindung“.

Sie möchten den Zahlern oder Zahlungsempfängern Ihre neue Kontoverbindung selbst mitteilen? Dann stellen wir Ihnen gerne ein Muster-schreiben zur Verfügung – die Angaben zum neuen Girokonto und das im Auftrag angegebene Datum sind hier schon angeführt.



Frühestens **6 Geschäftstage** nach Erhalt der Informationen von Ihrer bisherigen Bank führen wir folgende Maßnahmen gemäß Ihrem Auftrag durch:

- › Durchführung von Daueraufträgen – ab dem im Auftrag genannten Datum
- › Einlösung von Lastschriften – ab dem im Auftrag genannten Datum

Wichtig: Damit keine unerwünschten zeitlichen Lücken entstehen, sollte dieses Datum mit dem der Stornierung Ihrer Daueraufträge und Lastschriften bei Ihrer bisherigen Bank übereinstimmen.

Voraussetzung für alle unsere Maßnahmen ist die Erteilung Ihrer Aufträge. Fehlen uns noch Informationen, setzen wir uns mit Ihnen oder Ihrer bisherigen Bank in Verbindung.

3. Fertig!

Nach einigen Tagen erhalten Sie den aktuellen Status per Post. Darin ist dokumentiert, welche Unternehmen informiert wurden und ob die Umstellung schon erledigt ist.

Möglicherweise werden Zahlungspartner Sie direkt um Informationen bitten – z. B. weil sie eine Originalunterschrift von Ihnen benötigen.

Sonstiges: Information zur alternativen Streitbeilegung

Die österreichische Kreditwirtschaft hat eine gemeinsame Schlichtungsstelle eingerichtet, um bestimmte Beschwerdefälle außergerichtlich zu schlichten. An diese Schlichtungsstelle kann sich der Kunde im Streitfall wenden. Die Kontaktdaten der Gemeinsamen Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft sind:

Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien
bankenschlichtung.at
Telefon: 0043 1 505 42 98
E-Mail: office@bankenschlichtung.at

