

## Bestimmungen für die E-Services

### 1. Das Leistungsangebot

**1.1** Die E-Services sind E-Banking-Dienstleistungen der bank zweiplus ag (nachfolgend «Bank» genannt).

**1.2** Das jeweils aktuelle Leistungsangebot und die aktuelle Gebührenstruktur für die E-Services sowie deren Erweiterungen bzw. Änderungen sind auf der Internetseite der Bank umschrieben oder werden dem Kunden/der Kundin (nachfolgend «Kunde» genannt) auf andere Weise bekannt gegeben. Für Fragen und weitere Informationen stehen die Kundenbetreuer/die Kundenbetreuerinnen der Bank gerne zur Verfügung. Dasselbe gilt für Fragen in Bezug auf Anlageinstrumente und die Vermögensverwaltung.

### 2. Zugang zu den E-Services

**2.1** Der technische Zugang des Kunden bzw. seines Bevollmächtigten zu den E-Services erfolgt mittels eines vom Kunden bzw. seines Bevollmächtigten selbst gewählten Providers und spezieller vom Kunden bzw. Bevollmächtigten bei Dritten erworbener Browser-Software via Internet.

**2.2** Der Zugang zu den E-Services erfolgt über vier Sicherheitsstufen mittels Selbstlegitimation. Zugang zu den Dienstleistungen erhält, wer sich bei der Benutzung jeweils durch Eingabe folgender Legitimationsmerkmale legitimiert hat:

- dem Kunden bzw. seinem Bevollmächtigten von der Bank zugeteilte Benutzeridentifikation, der sog. UserID (1. Sicherheitsstufe);
- dem Kunden bzw. seinem Bevollmächtigten von der Bank zugeteiltes Passwort (2. Sicherheitsstufe);

Für die Sicherheitsstufen 3 und 4 bietet die Bank zwei Alternativen:

- Autorisierung mit ActiveCard
- Für die ActiveCard erhält der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter einen PIN-Code; durch Eingabe des PIN-Codes kann die ActiveCard genutzt werden (3. Sicherheitsstufe);
- ActiveCard: Eingabe der Transaktionsnummer, die von der Karte im Minutenrhythmus neu generiert wird (4. Sicherheitsstufe).

Autorisierung mittels Mobile-Login (M-Login)

- Der Kunde gibt der Bank seine persönliche Mobiltelefonnummer bekannt (3. Sicherheitsstufe);

- Die Bank stellt dem Kunden per SMS ein M-Login zu (4. Sicherheitsstufe).

**2.3** Der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter ist verpflichtet, das erste ihm von der Bank mitgeteilte Passwort sofort nach Erhalt zu ändern und auch später regelmässig zu ändern.

**2.4** Wer sich gemäss Ziff. 2.2 legitimiert (Selbstlegitimation), gilt der Bank gegenüber als berechtigt zur Benutzung der E-Services. Die Bank darf ihn daher über die auf der Vereinbarung betreffend E-Services gewählten Konti/Depots Abfragen tätigen bzw. verfügen lassen (inkl. Börsentransaktionen und elektronischem Zahlungsverkehr) und von ihm Aufträge und Mitteilungen (für E-Mail siehe Ziff. 10.1; für Mitteilungen via E-Services Briefkasten siehe Ziff. 10.2) entgegennehmen. Dies ohne weitere Überprüfung seiner Berechtigung und unabhängig vom internen Rechtsverhältnis zwischen dem Kunden und seinem Bevollmächtigten sowie ungeachtet anders lautender Handelsregistereinträge, Veröffentlichungen oder Regelungen auf den Unterschriftendokumenten der Bank. Ebenso wenig prüft die Bank bei Firmen mit einem oder mehreren Sets von Legitimationsmerkmalen die Frage der firmeninternen Benutzerberechtigung. Eine Vereinbarung mit der Bank, wonach der Zugang zu den E-Services nur bei

Legitimation durch zwei oder mehr Benutzer kollektiv möglich sein soll (z. B. «Doppelunterschrift»), ist ausgeschlossen. Die Bank hat indessen zum Schutz des Kunden das Recht, jederzeit und ohne Angabe von Gründen das Erteilen von Auskünften sowie die Entgegennahme und Ausführung von Instruktionen, Aufträgen und Mitteilungen bei der Benutzung der E-Services abzulehnen und darauf zu bestehen, dass sich der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter in anderer Form (durch Unterschrift oder durch persönliche Vorsprache) legitimiert.

**2.5** Der Kunde anerkennt vorbehaltlos alle Transaktionen, die auf seinen in der Vereinbarung betreffend E-Services gewählten Konti/Depots verbucht wurden, sofern diese in Verbindung mit den Legitimationsmerkmalen des Kunden bzw. seiner Bevollmächtigten getätigt worden sind. Desgleichen gelten sämtliche Instruk-

tionen, Aufträge und Mitteilungen, welche die Bank bei der Benutzung der E-Services erreichen, als vom Kunden bzw. seinen Bevollmächtigten verfasst und autorisiert.

**2.6** Es liegt im freien Ermessen der Bank, für die Benutzung der E-Services oder einzelner E-Services-Dienstleistungen weitere Sicherheitsysteme bzw. Legitimationsmerkmale einzuführen.

### 3. Börsenaufträge (Trading)

(nur für Direktkunden der bank zweiplus ag)

**3.1** Der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter nimmt zur Kenntnis, dass die Verarbeitung seiner mittels Benutzung der E-Services erteilten Börsenaufträge zum Teil nicht direkt bzw. nicht rund um die Uhr erfolgt, sondern unter anderem von den Handelstagen/Handelszeiten des entsprechenden Börsenplatzes bzw. der Feiertagsregelung/den Arbeitszeiten der betroffenen kontoführenden Geschäftsstellen und/oder der Verarbeitungsstellen abhängig ist. Der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter nimmt weiter zur Kenntnis, dass bei Problemen eine Unterstützung durch die Handelsabteilung der Bank nur während der regulären Öffnungszeiten der Bank an den Handelstagen der SWX möglich ist.

**3.2** Es steht im freien Ermessen der Bank, welche Börsenplätze und welche Wertpapiere dem Kunden bzw. seinem Bevollmächtigten innerhalb der E-Services-Trading-Dienstleistungen angeboten werden.

**3.3** Die Bank übernimmt keine Haftung für nicht bzw. nicht fristgerecht ausgeführte Börsenaufträge und Schäden (insbesondere durch Kursverluste), sofern sie die übliche Sorgfalt angewendet hat. Sie haftet nur für grobes Verschulden.

**3.4** Erteilt der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter Börsenaufträge, so anerkennt er die entsprechenden, einschlägigen Normen (Börsengesetze, Börsenverordnungen, Reglemente, Usancen etc.) als für sich geltend und verpflichtet sich, sich an diese Normen zu halten.

**3.5** Die Bank ist berechtigt, Börsenaufträge des Kunden bzw. seines Bevollmächtigten zurückzuweisen oder zu stornieren, sofern diese mit den einschlägigen Normen (Börsengesetz, Börsenverordnung, Regle-

## Bestimmungen für die E-Services

mente, Usanzen etc.) nicht in Einklang stehen. Die Bank ist im Weiteren berechtigt, Börsenaufträge des Kunden bzw. seines Bevollmächtigten zurückzuweisen oder zu stornieren, sofern auf den entsprechenden Abwicklungs-Konti des Kunden keine genügende Deckung vorhanden ist oder die Ausführung eines Börsenauftrages gegen Sinn und Zweck einer bestehenden Verpfändung oder Sperrung von Vermögenswerten verstossen würde.

**3.6** Der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter wird auf die jeweils gültige Broschüre «Besondere Risiken im Effektenhandel» sowie auf die in den E-Services enthaltenen Risikoinformationen hingewiesen, die einen integrierenden Bestandteil der vorliegenden Bestimmungen bilden und vom Kunden bzw. seinem Bevollmächtigten zu konsultieren sind. Der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter bestätigt, dass er mit den Gepflogenheiten und Usanzen des Börsengeschäftes vertraut ist, insbesondere die Strukturen und Risiken der einzelnen Geschäftsarten kennt.

**3.7** Der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter wird darauf hingewiesen, dass bei einer Teilausführung von Börsenaufträgen erhöhte Börsengebühren und Kommissionen (z. B. aufgrund von Mindesttarifen) anfallen können.

**3.8** Der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter nimmt zur Kenntnis, dass bezüglich sämtlicher Wertschriftentransaktionen keine persönliche Beratung durch die Bank vorgenommen wird.

### 4. Zahlungsverkehr / Transaktionssignierung

#### 4.1 Zahlungsverkehr

Die Bank ist berechtigt, über E-Services erteilte Zahlungsaufträge nach freiem Ermessen abzulehnen (bspw. Wenn die, zu belastenden Konto die Deckung fehlt bzw. sie den Rahmen einer gesprochenen Kreditlimite überschreiten). Die Bank übernimmt keine Haftung für nicht bzw. nicht fristgerecht ausgeführte Zahlungsaufträge und Schäden, sofern sie die übliche Sorgfalt angewendet hat. Sie haftet nur für grobes Verschulden.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Löschung eines autorisierten Zah-

lungsauftrages bei E-Services nur beschränkt möglich ist. Die Bank kann für die über E-Services angebotenen Zahlungsverkehrsdienstleistungen separat Gebühren erheben. Zahlungsverkehrsdienstleistungen der E-Services stehen Fremdverwaltern nicht zur Verfügung.

#### 4.2 Transaktionssignierung

Die Bank ist berechtigt, für die Autorisierung von Zahlungsaufträgen die Transaktionssignierung als zusätzliches Sicherheitsmerkmal für den Zahlungsverkehr einzuführen. Im Rahmen des Autorisierungsvorganges wird der Kunde bzw. der Bevollmächtigte dabei interaktiv per SMS über den Inhalt eines Zahlungsauftrages informiert und aufgefordert, mit einem zugestellten Bestätigungscode die Ausführung dieses Auftrages zu bestätigen. Es liegt im freien Ermessen der Bank, den Zeitpunkt für die Einführung der Transaktionssignierung zu bestimmen. Die Bank legt nach freiem Ermessen die Regeln für die Anwendung der Transaktionssignierung fest. Sie hat insbesondere das Recht, für bestimmte Zahlungsaufträge zwingend die Transaktionssignierung vorzusehen und kann den Kunden bzw. den Bevollmächtigten ermächtigen, Änderungen an einzelnen oder allen Regeln für die Anwendung der Transaktionssignierung vorzunehmen. Für Schäden, welche im Zusammenhang mit Regeländerungen durch den Kunden bzw. seinen Bevollmächtigten stehen, liegt die Verantwortlichkeit vollumfänglich beim Kunden. Die Bank kann für die über E-Services angebotene Transaktionssignierung separat Gebühren erheben.

### 5. Elektronische Zustellung von Bankbelegen

**5.1** Die Bank behält sich vor, zukünftig zu ermöglichen, dem Kunden und nach freiem Ermessen der Bank gleichzeitig oder zu einem späteren Zeitpunkt auch seinen Bevollmächtigten Bankbelege zusätzlich zum regulären Postversand oder ausschliesslich auf elektronischem Weg zur Verfügung zu stellen. Für den Fall, dass diese Dienstleistung zukünftig zur Verfügung gestellt wird bzw. in Anspruch genommen wird, gelten die

nachfolgenden Bestimmungen.

**5.2** Sobald die Dienstleistung der ausschliesslichen elektronischen Zustellung von Bankbelegen zur Verfügung steht, wird die Bank dies dem Kunden auf schriftlichem, elektronischem oder auf einem anderen ihr geeignet scheinenden Weg bekannt geben und dem Kunden mitteilen, auf welche Weise er diese neue Dienstleistung in Anspruch nehmen kann.

**5.3** Im Rahmen der Dienstleistung der elektronischen Zustellung von Bankbelegen wird die Bank dem Kunden und seinen Bevollmächtigten gewisse Bankbelege für alle in der Vereinbarung betreffend E-Services enthaltenen Konto- und Depotverbindungen anstelle in Papierform elektronisch in den Briefkasten des Kunden bzw. des Bevollmächtigten innerhalb der E-Services zustellen. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass sämtliche hinsichtlich der obigen Konten und Depots berechtigten E-Services-Benutzer (inkl. Bevollmächtigte) Zugriff auf die elektronischen Bankbelege erlangen können. Eine Auflistung der jeweils von der Bank via E-Services elektronisch zu Verfügung gestellten Kategorien von Bankbelegen kann bei Ihrem Kundenbetreuer angefragt werden. Die Bank behält sich ausdrücklich vor, nach ihrem freien Ermessen zukünftig weitere Belege, die im Moment noch in Papierform verschickt werden, auf elektronische Zustellung umzustellen.

**5.4** Der Kunde anerkennt hiermit ausdrücklich, dass die Bank durch die elektronische Zustellung der Bankbelege in seine E-Services-Mitteilungen insbesondere ihre Mitteilungs- und Rechenschaftspflichten erfüllt.

**5.5** Der elektronische Versand von Bankbelegen erfolgt im PDF-Format (Änderungen ausdrücklich vorbehalten). Der Kunde ist dafür verantwortlich, die entsprechende Software zur Darstellung der Belege zu installieren.

**5.6** Die elektronisch bereitgestellten Bankbelege gelten dem Kunden unabhängig von einem allfälligen späteren zusätzlichen Versand per Post im Sinne der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank in demjenigen Zeitpunkt als zugestellt, in dem sie innerhalb der E-Services-Umgebung bereitgestellt und durch den Kunden bzw. seinen Bevollmächtigten abrufbar sind. Dies gilt auch dann, wenn der Kunde selbst keinen E-Services-

## Bestimmungen für die E-Services

Zugang besitzt und deshalb von den elektronisch zugestellten Bankbelegen keine Kenntnis erhält oder wenn der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter die elektronisch bereitgestellten Bankbelege nicht abrufen bzw. abrufen können. Mit der so erfolgten Zustellung beginnen auch die Beanstandungsfristen gemäss Ziffer 5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank.

**5.7** Die Bank übernimmt keinerlei Haftung für Schäden, die sich daraus ergeben, dass nicht rechtzeitig auf die elektronisch bereitgestellten Bankbelege zugegriffen wurde. Dies gilt insbesondere auch bei Anzeige von LSV-Belastungen mit Widerspruchsrecht.

**5.8** Die elektronischen Bankbelege stehen innerhalb der E-Services während mindestens 6 Monaten zur Abholung bereit. Danach werden sie gelöscht. Ihre Löschung erfolgt ohne Berücksichtigung obiger Fristen bei Saldierung der Konto- und/oder Depotverbindung, für welche die elektronische Zustellung der Belege erfolgt, oder bei Aufhebung der Vereinbarung betreffend E-Services. Es liegt in der Verantwortung des Kunden bzw. der Bevollmächtigten, die Belege im Bedarfsfall vorgängig abzurufen und zu sichern. Für Schäden aus der Löschung der Belege übernimmt die Bank keine Haftung.

**5.9** Elektronisch bereitgestellte Bankbelege können im Bedarfsfall gegen Zahlung einer Gebühr nachträglich auf Papier angefordert werden.

**5.10** Die Bank ist berechtigt, die für eine ausschliesslich elektronische Zustellung vorgesehenen Bankbelege ohne Angabe von Gründen nur bzw. auch in Papierform per Post an die der Bank zuletzt genannte Domiziladresse des Kunden zu versenden, wenn ihr dies nach eigenem Ermessen aus sachlichen Gründen angezeigt erscheint (vorab zum Schutze des Kunden). Für aus einem solchen Postversand entstehenden Schaden übernimmt die Bank keine Haftung.

**5.11** Die elektronischen Bankbelege haben dieselbe Periodizität wie die bisherige postalische Zustellung. Deren Modifikation innerhalb der E-Services ist nicht möglich.

**5.12** Die Bank kann keine Gewähr dafür übernehmen, dass elektronisch abgerufene und danach ausgedruckte Bankbelege die Beweiserfordernisse in gerichtlichen oder sonstigen admi-

nistrativen Verfahren (z. B. Steuer- veranlagungsverfahren) erfüllen.

**5.13** Mit Erteilung des Auftrages zum ausschliesslichen elektronischen Versand werden hinsichtlich der betroffenen Bankbelege die bestehenden Versand- bzw. Aufbewahrungsinstruktionen widerrufen. Das gilt auch für Versand- bzw. Aufbewahrungsinstruktionen betreffend Drittparteien, die keinen Zugriff über E-Services auf die elektronisch bereitgestellten Bankbelege haben. Im Falle künftiger neuer Erteilung von Versand- bzw. Aufbewahrungsinstruktionen erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass der Auftrag zur ausschliesslichen elektronischen Zustellung von Bankbelegen automatisch gelöscht wird.

**5.14** Die elektronische Zustellung von Bankbelegen (ausschliesslich oder parallel zum regulären Postversand) kann vom Kunden und von der Bank jederzeit ohne Angabe von Gründen schriftlich widerrufen werden. Der Widerruf gilt dann auch für die Zustellung an alle Bevollmächtigten. Beim Widerruf der ausschliesslichen elektronischen Zustellung werden ohne gegenteilige Instruktion einzig dem Kunden ab Widerruf alle Bankbelege an seine der Bank zuletzt bekannt gegebene Domiziladresse gesandt.

### 6. Sorgfaltspflicht des Kunden bzw. seines Bevollmächtigten

**6.1** Der Kunde und sein Bevollmächtigter sind verpflichtet, sämtliche Legitimationsmerkmale (vgl. Ziff. 2.2) geheim zu halten und gegen missbräuchliche Verwendung durch Unbefugte zu schützen. Insbesondere darf das Passwort nach seiner Änderung nicht aufgezeichnet oder ungeschützt auf dem Endgerät des Kunden bzw. des Bevollmächtigten abgelegt werden. Weiter sollten Passwort, UserID und weitere Legitimationsmerkmale nicht leicht ermittelbare Codes sein (z. B. nicht Geburtsdaten, Telefonnummern usw.). Einzelne Legitimationsmerkmale sollen getrennt voneinander aufbewahrt werden. Der Kunde trägt sämtliche Risiken, die sich aus der Preisgabe bzw. aus der Verwendung (auch der missbräuchlichen oder der rechtswidrigen) seiner oder der Legitimationsmerkmale seiner Bevollmächtigten ergeben. Jegliche diesbezügliche Haftung der Bank ist ausgeschlossen.

**6.2** Die Pflicht zur Geheimhaltung der Legitimationsmerkmale trifft jeden einzelnen Bevollmächtigten gesondert. Der Kunde haftet deshalb auch für Schäden, die daraus entstehen, dass Bevollmächtigte die Legitimationsmerkmale anderer Bevollmächtigter missbrauchen.

**6.3** Besteht Anlass zur Befürchtung, dass unberechtigte Drittpersonen Kenntnis von einem Legitimationsmerkmal des Kunden oder eines seiner Bevollmächtigten gewonnen haben, so ist das betroffene Legitimationsmerkmal zu wechseln, die Bank unverzüglich zu informieren und nötigenfalls der Zugang zu den E-Services selbst zu sperren oder eine Sperrung durch die Bank zu veranlassen (siehe Ziff. 9).

**6.4** Ein Kartenverlust (ActivCard) ist der Bank vom Kunden bzw. von Bevollmächtigten unverzüglich zu melden. Ausserdem ist vom Kunden bzw. von seinem Bevollmächtigten so früh wie möglich eine Sperrung gem. Ziff. 9.2 zu veranlassen. Aufträge zur Ausstellung von Ersatzkarten, auch von Ersatzkarten für Bevollmächtigte, an die Bank können nur vom Kunden, nicht auch von Bevollmächtigten, gestellt werden.

**6.5** Ein Verlust des Mobiltelefons ist der Bank vom Kunden bzw. von Bevollmächtigten unverzüglich zu melden. Das Mobilabonnement ist umgehend zu sperren.

**6.6** Der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter hat alle von ihm eingegebenen Daten sowie die Bestätigung des E-Services-Systems auf Vollständigkeit und Richtigkeit hin zu überprüfen. Die Verantwortung für vom Kunden bzw. seinem Bevollmächtigten gesandte Daten bleibt bis zur Bestätigung des E-Services-Systems der Bank beim Kunden.

**6.7** Der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter hat Sicherheitsrisiken, die aus der Benutzung des Internets entstehen (z. B. Viren, unbefugte Zugriffe Dritter usw.) durch den Einsatz geeigneter Schutzmassnahmen (insbesondere aktuell gehaltener Anti-Viren Programme, einer sicheren Firewall, eines hohen Sicherheitslevels des Internetbrowsers sowie eines aktuell gepatchten Computersystems) zu minimieren.

**6.8** Hat der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter der Bank auf elektronischem Weg einen Auftrag (z. B. Zah-

## Bestimmungen für die E-Services

lungsauftrag, Börsenauftrag etc.) erteilt und ist nach Auftragserteilung für den Kunden bzw. den Bevollmächtigten feststellbar, dass der Auftrag von der Bank nicht oder nicht richtig ausgeführt wurde, ist der Kunde bzw. der Bevollmächtigte verpflichtet, umgehend bei der Bank eine entsprechende Beanstandung anzubringen.

### 7. Umfang der Haftung der Bank und deren Angestellten (nachfolgend «Bank» genannt)

**7.1** Die Bank übernimmt keinerlei Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihr übermittelten E-Services-Daten. Insbesondere gelten Angaben über Konten und Depots (Saldi, Auszüge, Transaktionen etc.) sowie allgemein zugängliche Informationen wie Börsen- und Devisenkurse als unverbindlich. E-Services-Daten stellen keine verbindliche Offerte dar, es sei denn, sie seien ausdrücklich als verbindliche Offerte gekennzeichnet.

**7.2** Die Bank übernimmt keine Haftung für nicht bzw. nicht fristgerecht ausgeführte Aufträge und daraus entstehende Schäden, es sei denn, es treffe sie ein grobes Verschulden.

**7.3** Die Haftung der Bank für Schäden, die dem Kunden bzw. seinem Bevollmächtigten aus der Nichterfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen gegenüber Dritten entstehen, sowie für direkte und für indirekte Schäden und Folgeschäden, wie entgangener Gewinn oder Ansprüche Dritter, ist ausgeschlossen.

**7.4** Der E-Services-Verkehr erfolgt über ein offenes Netz, das Internet, das auf öffentliche, nicht speziell geschützte Telekommunikationseinrichtungen zurückgreift. Die Bank schliesst die Haftung für Schäden aus der Benutzung des Internets aus. Insbesondere haftet die Bank nicht für Schäden, die dem Kunden bzw. seinem Bevollmächtigten infolge von Übermittlungsfehlern, technischen Mängeln, Störungen, rechtswidrigen Eingriffen in Einrichtungen des Netzes, Überlastung des Netzes, mutwilliger Verstopfung der elektronischen Zugänge durch Dritte, Störungen des Internets, Unterbrüchen oder anderen Unzulänglichkeiten seitens der Netzbetreiber entstehen.

**7.5** Die Bank haftet nicht für die Folgen von Störungen und Unterbrüchen, insbesondere in der Verarbeitung, im E-Services-Betrieb der Bank (z. B. verursacht durch rechtswidrige

Eingriffe ins Banksystem), es sei denn, es treffe sie ein grobes Verschulden.

**7.6** Im Übrigen schliesst die Bank die Haftung für allenfalls von ihr gelieferte Software (z. B. per Memory-Stick, CD oder Download) sowie für die Folgen, die sich aus und während des Transports der Software via Netzwerk (z. B. Internet) ergeben, ausdrücklich aus.

**7.7** Die Bank behält sich bei der Feststellung von Sicherheitsrisiken jederzeit vor, die Dienstleistungen bei den E-Services zum Schutz des Kunden bis zu deren Behebung zu unterbrechen. Ebenso ist die Bank berechtigt, die jeweiligen Dienstleistungen für Wartungsarbeiten zu unterbrechen. Für aus solchen Unterbrüchen allfällig entstandene Schäden übernimmt die Bank keine Haftung.

**7.8** Bei leichtem Verschulden übernimmt die Bank keine Haftung für Schäden, die durch ihre Hilfspersonen in Ausübung ihrer Verrichtung verursacht werden.

**7.9** Die Bank ist befugt, zur Optimierung des E-Services-Angebots Spezialisten beizuziehen. Sie haftet dabei nur für gehörige Sorgfalt bei Auswahl und Instruktion solcher Dritter, die im Übrigen dem schweizerischen Bankgeheimnis unterstehen.

**7.10** Die Bank übernimmt keinerlei Verantwortung für das Endgerät des Kunden bzw. seines Bevollmächtigten, den technischen Zugang zu den E-Services sowie für die dafür notwendige Software. Der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter nehmen insbesondere zur Kenntnis, dass die Bank die für die Benutzung der E-Services erforderliche Software nicht vertreibt.

### 8. Sicherheit

**8.1** Zum Schutz des Kunden wurde ein mehrstufiges Sicherheitssystem entwickelt, das u. a. auf Verschlüsselungsverfahren mit bankenüblichem Standard zurückgreift. Eine absolute Sicherheit kann jedoch – wie andersorts auch – nicht gewährleistet werden: Der Computer des Kunden bzw. seines Bevollmächtigten, die Rechner der Provider und die öffentlichen Netze sind Teil der E-Services-Dienstleistungen und können zur Schwachstelle des Systems werden, da sie sich ausserhalb der Kontrolle der Bank befinden.

**8.2** Der Kunde bzw. sein Bevoll-

mächtigter nehmen folgende weiteren Risiken zur Kenntnis, für welche die Bank keine Haftung übernehmen kann:

- Ungenügende Systemkenntnisse des Kunden bzw. seines Bevollmächtigten und mangelnde Sicherheitsvorkehrungen am Endgerät des Kunden bzw. seines Bevollmächtigten können einen unberechtigten Zugriff erleichtern (z. B. ungenügend geschützte Speicherung von Daten auf die Festplatte, Filetransfers, Bildschirmabstrahlung usw.). Es obliegt dem Kunden bzw. seinen Bevollmächtigten, sich über die erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen genau zu informieren.
- **Die Erstellung einer Verkehrscharakteristik des Kunden durch den Netzwerk-Betreiber (z. B. Internet-Provider) kann niemand ausschliessen, d. h. dieser hat die Möglichkeit nachvollziehen zu können, wann der Kunde bzw. ein Bevollmächtigter (inkl. Fremdverwalter) mit wem in Kontakt getreten ist.**
- Es besteht die latente Gefahr, dass sich ein Dritter während der Nutzung von E-Services unbemerkt Zugang zum Endgerät des Kunden bzw. seines Bevollmächtigten verschafft (z. B. Java oder ActiveX-Applikation).
- Es besteht die Gefahr, dass sich bei der Nutzung eines Netzwerkes (z. B. Internet) Viren oder andere schädliche Programme (z. B. Trojaner oder Spyware) auf dem Endgerät ausbreiten, wenn das Endgerät Kontakt mit dem Internet aufnimmt. Aktuell gehaltene Virens Scanner, eine sichere Firewall, ein hoher Sicherheitslevel des Internet Browsers sowie ein aktuell gepatchtes Computersystem können den Kunden bzw. seinen Bevollmächtigten bei ihren Sicherheitsvorkehrungen unterstützen.
- Es ist wichtig, dass der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter nur mit Software aus vertrauenswürdiger Quelle arbeitet.
- Die Betriebsbereitschaft des Internets kann nicht gewährleistet werden. Insbesondere ist es möglich, dass Übermittlungsfehler, technische Mängel, Störungen, rechtswidrige Eingriffe in Einrichtungen des Netzes, Überlastung des Netzes, mutwillige Verstopfungen der elekt-

## Bestimmungen für die E-Services

ronischen Zugänge durch Dritte, Unterbrüche oder andere Unzulänglichkeiten seitens der Netzbetreiber auftreten können.

- Vom Kunden bzw. seinem Bevollmächtigten während der Benutzung der E-Services abgerufene Daten (z. B. Kundendaten wie Konto-/Depotübersichten) werden durch die Browsersoftware des Kunden bzw. seines Bevollmächtigten automatisch auf dem Endgerät des Kunden bzw. seines Bevollmächtigten zwischengespeichert (temporäre Internetdateien/Cache). Zugleich speichert die Browsersoftware des Kunden bzw. seines Bevollmächtigten alle von ihm abgerufenen Internetadressen (Verlauf/History). Dies kann einer Drittperson, die sich Zugang zum Endgerät des Kunden bzw. seines Bevollmächtigten verschafft, ermöglichen, Zugriff auf Kundendaten zu erhalten und Rückschlüsse auf eine bestehende Bankbeziehung zu ziehen. Die Bank empfiehlt deshalb, Cache und History nach jeder beendigten Benutzung der E-Services zu leeren und vor jeder E-Service-Anwendung den Internetbrowser neu zu starten.
- Vom Kunden bzw. seinem Bevollmächtigten aus den E-Services in andere Programme (z. B. Excel, Word etc.) exportierte Kundendaten oder gespeicherte elektronische Bankbelege sind ohne weitere Vorkehrungen des Kunden bzw. des Bevollmächtigten auf deren Endgerät ungeschützt abgespeichert. Dies kann einer Drittperson, die sich Zugang zum Endgerät des Kunden bzw. seines Bevollmächtigten verschafft, ermöglichen, Zugriff auf Kundendaten zu erhalten und Rückschlüsse auf eine bestehende Bankbeziehung zu ziehen.

**8.3** Bei der Benutzung der E-Services werden Cookies (Informationsketten, die von einer Webseite gesendet und auf dem Computer des Benutzers gespeichert werden) vorübergehend auf dem Computer des Kunden bzw. des Bevollmächtigten gespeichert oder aufgerufen. Dadurch wird es der Bank ermöglicht, zum Vorteil des Kunden bzw. Bevollmächtigten Navigationsabkürzungen zur Verfügung zu stellen. In den von der Bank gesetzten Cookies wird nur ein Minimum an Informationen erfasst. Mittels Abänderung der Einstellungen

des Internetbrowsers kann verhindert werden, dass Cookies auf einem Computer platziert werden. Je nachdem, welche Browsereinstellung gewählt wurde, kann es vorkommen, dass blockierte Cookies die Funktionalität der E-Services reduzieren oder den Zugriff darauf verhindern. Die Bank übernimmt keine Haftung für eine solche Einschränkung.

### 9. Sperre

**9.1** Der Kunde kann seinen eigenen oder den Zugang seines Bevollmächtigten zu den E-Services der Bank, der Bevollmächtigte nur seinen eigenen Zugang, sperren lassen. Die Sperre kann nur während der üblichen Geschäftszeiten bei der Bank verlangt und soll der Bank unverzüglich danach schriftlich bestätigt werden.

**9.2** Zusätzlich kann der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter den eigenen E-Services-Zugang auch innerhalb der E-Services selbst sperren.

**9.3** Die Sperren können auf Antrag des Kunden bei der Bank wieder aufgehoben werden. Der Antrag soll schriftlich erfolgen bzw. bestätigt werden. Bevollmächtigte können nur von ihnen selbst veranlasste Sperrungen ihres eigenen Zuganges wieder aufheben lassen.

**9.4** Die Bank ist berechtigt, den Zugang des Kunden und/oder eines oder aller seiner Bevollmächtigten zu einzelnen oder allen Dienstleistungen jederzeit und ohne Angabe von Gründen ohne vorherige Kündigung zu sperren, wenn ihr dies nach eigenem Ermessen aus sachlichen Gründen angezeigt erscheint (vorab zum Schutze des Kunden). Für aus einer solchen Sperre entstehenden Schaden übernimmt die Bank keine Haftung.

### 10. Bankgeheimnis

#### 10.1 Allgemein

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass sich das schweizerische Bankgeheimnis allein auf die in der Schweiz gelegenen Daten beschränkt.

#### 10.2 Bei den E-Services

Der Kunde nimmt zudem zur Kenntnis, dass die Daten unter anderem über ein offenes, jedermann zugängliches Netz (Internet) transportiert werden. Dies gilt auch für Daten, die per E-Mail oder SMS übermittelt wer-

den. Die Daten werden somit regelmässig und unkontrolliert grenzüberschreitend übermittelt. Dies kann auch für eine Datenübermittlung gelten, wenn sich Sender und Empfänger in der Schweiz befinden.

Zwar werden die einzelnen Daten mit Ausnahme von E-Mail und SMS verschlüsselt übermittelt. Erkennbar bleiben jedoch jeweils Absender und Empfänger. Diese können auch von Dritten gelesen werden. Der Rückschluss auf eine bestehende Bankbeziehung ist deshalb für einen Dritten möglich. Dies gilt auch für externe Vermögensverwalter, nicht aber hinsichtlich der Bankbeziehung ihrer Vermögensverwaltungskunden, solange nicht diese ihr eigenes, sondern der externe Vermögensverwalter sein Endgerät bedient.

### 11. E-Mail und SMS-Mitteilungen

#### 11.1 E-Mails und SMS

**Die Übermittlung von E-Mails und SMS über öffentliche Netze (z. B. Internet) erfolgt unverschlüsselt und kann von Dritten abgefangen, gelesen und abgeändert werden. Dies gilt auch für E-Mails und SMS, die bei der Benutzung der E-Services der Bank verwendet werden. Vorbehältlich separater Vereinbarungen sind Mitteilungen und Aufträge per E-Mail und SMS für die Bank aus Sicherheitsgründen nicht verbindlich. Für Schäden, die aus der Benutzung von E-Mail und SMS entstehen, haftet die Bank in keinem Falle. Obwohl die SMS-Dienstleistungen von der Bank grundsätzlich kostenlos zur Verfügung gestellt werden, können dem Kunden bzw. seinem Bevollmächtigten von seinem Mobilfunkbetreiber Kosten für die Zustellung der SMS auferlegt werden. Die Bank schliesst jede Haftung für diese Kosten aus.**

Die Bank kann jedoch für spezielle SMS- und Mail-Dienstleistungen jederzeit separate Gebühren erheben.

Die Bank wird ermächtigt, aber nicht verpflichtet, auf E-Mails der Kunden bzw. seiner Bevollmächtigten per E-Mail zu antworten.

Die Bank kann keine Gewähr dafür übernehmen, dass die von ihr auf

## Bestimmungen für die E-Services

Wunsch des Kunden bzw. des Bevollmächtigten via E-Mail oder SMS übermittelten Informationen und Benachrichtigungen beim Kunden bzw. dem Bevollmächtigten eintreffen bzw. rechtzeitig eintreffen.

**Die Erteilung von Zahlungsaufträgen per E-Mail und SMS ist ausgeschlossen. Für Schäden, die aus der Nichtausführung solcher Zahlungsaufträge entstehen, haftet die Bank in keinem Falle.**

### 11.2 Mitteilungen via den E-Services-Briefkasten

Neben dem Kommunikationsweg per E-Mail wird jedem E-Services-Benutzer innerhalb der E-Services ein Briefkasten zur Verfügung gestellt, in dem Mitteilungen von der Bank empfangen und an die Bank verschickt werden können. Diese Mitteilungen werden verschlüsselt übermittelt. Der Versand bzw. der Zugriff auf diese Mitteilungen setzt eine erfolgreiche Legitimationsprüfung des Benutzers mit den Legitimationsmitteln der E-Services voraus.

Die Mitteilung von der Bank an den Kunden bzw. an den Bevollmächtigten gilt mit der Abrufbarkeit in seinem Briefkasten als zugegangen. Der Kunde bzw. der Bevollmächtigte ist dafür verantwortlich, dass die an ihn gerichtete Mitteilung zeitgerecht zur Kenntnis genommen wird. Der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter hat die Option, sich über den Eingang einer neuen Mitteilung per E-Mail oder SMS informieren zu lassen. Eine solche Information erfolgt unverschlüsselt über öffentliche Netze und bietet somit keinen Vertraulichkeitsschutz. Zudem kann die Bank keine Verantwortung dafür übernehmen, dass diese Benachrichtigungen beim Kunden bzw. beim Bevollmächtigten eintreffen bzw. rechtzeitig eintreffen.

**Die an die Bank gerichteten Mitteilungen bzw. Aufträge werden innerhalb der bisherigen Geschäftsabläufe und während der üblichen Geschäftszeiten an Bankwerktagen geprüft, beantwortet bzw. bearbeitet. Ihnen kommt keine prioritäre Behandlung zu. Bei Aufträgen, welche die Bank via E-Services-Mitteilungen erhält, darf die Bank aufgrund der**

**erfolgten Selbstlegitimation davon ausgehen, dass diese Aufträge vom Kunden bzw. dem Bevollmächtigten erfasst wurden, und die Aufträge ausführen. Es dürfen jedoch keine zeitkritischen bzw. fristgebundenen Mitteilungen bzw. Aufträge (wie z. B. zeitkritische Zahlungs- oder Börsenaufträge, Widerrufe von Aufträgen, Sperrung von Kreditkarten etc.) via E-Services-Mitteilungen an die Bank zugestellt werden. Die Möglichkeit von Bevollmächtigten, Aufträge zu erteilen, richtet sich nach den tatsächlich für die Konto-/Depotbeziehung vorliegenden Vollmachten. Sofern eine speziell ausgestaltete Konto-/Depotfunktionalität besteht, die abweichende Bestimmungen für die Erteilung von Mitteilungen und Aufträgen vorsieht (z. B. Private Label Konto-/Depot), gehen diese den Bestimmungen der vorliegenden Ziffer 11.2 vor.**

Die Bank ist ohne vorherige Ankündigung berechtigt, Mitteilungen, die älter als 12 Monate sind, oder im Falle, dass ein maximaler Speicherplatz pro Benutzer überschritten wird, aus dem Briefkasten des Kunden bzw. des Bevollmächtigten zu löschen. Ihre Löschung erfolgt ohne Berücksichtigung obiger Fristen bei Saldierung der Konto- und/oder Depotverbindung, für welche die Mitteilungen erfolgen, oder bei Aufhebung der Vereinbarung betreffend E-Services. Es liegt in der Verantwortung des Kunden bzw. der Bevollmächtigten, die Mitteilungen im Bedarfsfall vorgängig abzurufen und zu sichern. Für Schäden aus der Löschung der Mitteilungen übernimmt die Bank keine Haftung.

### 12. Vollmachtsbestimmungen

**12.1** Bevollmächtigter im Sinne dieser Vereinbarung ist, wer eine schriftliche Vollmacht zur Benützung der E-Services erhalten hat. Die Vollmacht gilt in jedem Fall bis zu deren ausdrücklichen Widerruf.

Die Erteilung von Kollektiv-Vollmachten ist bei den E-Services nicht möglich.

**12.2** Die Vollmacht zur Benutzung der E-Services der Bank erlischt un-

geachtet anderslautender Handelsregistereinträge und Veröffentlichungen nicht bei Tod, Verschollenerklärung, Verlust der Handlungsfähigkeit oder Konkurs des Vollmachtgebers. Nach dem Tod des Vollmachtgebers hat der Bevollmächtigte die Interessen der Erben des Vollmachtgebers zu wahren und deren Instruktionen einzuholen und ist diesen gegenüber rechen-schaftspflichtig. Die Bank behält sich vor, Rechtshandlungen des Bevollmächtigten von der Beibringung erbrechtlicher Dokumente und/oder schriftlicher Einverständniserklärung seitens der Erben des Vollmachtgebers abhängig zu machen. Ein Widerruf der Vollmacht durch den Vollmachtgeber, seine Vertreter oder seine Erben ist jederzeit möglich und ist an die Bank zu richten. Der Widerruf soll schriftlich bestätigt werden.

**12.3** Der Widerruf einer gewöhnlichen Vollmacht eines Bevollmächtigten hat nicht automatisch die Aufhebung von dessen Vollmacht zur Benutzung der E-Services der Bank zur Folge; vielmehr bedarf es dafür eines ausdrücklichen Widerrufs im Sinne von Ziff. 12.2. Ebenso hat ein Widerruf der Vollmacht zur Benutzung von E-Services der Bank nicht automatisch den Widerruf der gewöhnlichen Vollmacht zur Folge. Die Bank behält sich indessen vor, eine Vollmacht zur Benutzung der E-Services vom Bestehen einer gewöhnlichen Vollmacht abhängig zu machen.

**12.4** Fremdverwalter, welche die Vereinbarung betreffend E-Services der Bank im Namen und auf Rechnung ihrer Vermögensverwaltungskunden abschliessen, gelten gegenüber der Bank als Bevollmächtigte (ohne Trading- und Zahlungsverkehrsfunktionalitäten) im Sinne dieser Bestimmungen. Fremdverwalter, die für sich selbst die Vereinbarung betreffend E-Services der Bank abschliessen, gelten diesbezüglich als Kunden im Sinne der vorliegenden Bestimmungen.

**12.5** Es liegt im freien Ermessen der Bank, für zusätzlich über E-Services zur Verfügung gestellte Funktionalitäten (z. B. Trading und Zahlungsverkehr) separate Vollmachten zu verlangen. Die Bestimmungen von 12.1 –12.3 gelten auch für diese Vollmachten unverändert.

## Bestimmungen für die E-Services

### 13. Ausländische Rechtsordnungen/Import- und Exportbeschränkungen

**13.1** Der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter nimmt zur Kenntnis, dass er mit der Benutzung der E-Services der Bank aus dem Ausland unter Umständen Regeln des ausländischen Rechts verletzt. Es ist Sache des Kunden bzw. des Bevollmächtigten, sich darüber zu informieren. Die Bank lehnt diesbezüglich jede Haftung ab.

**13.2** Sollte der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter die E-Services der Bank vom Ausland aus benutzen, nimmt er zur Kenntnis, dass es Import- und Exportbeschränkungen für die Verschlüsselungsalgorithmen geben könnte, gegen die er gegebenenfalls verstösst. Es ist Sache des Kunden bzw. seiner Bevollmächtigten, sich darüber zu informieren. Die Bank lehnt diesbezüglich jede Haftung ab.

### 14. Änderungen des Vertrages

Die Bank behält sich die jederzeitige Änderung dieser Bestimmungen sowie des Angebots bei ihren E-Services und der Gebührenstruktur vor. Eine solche Änderung wird dem Kunden für sich und seine Bevollmächtigten auf geeignete Weise bekannt gegeben und gilt ohne schriftlichen Widerspruch innert Monatsfrist seit Bekanntgabe, auf jeden Fall aber mit der nächsten Nutzung der E-Services durch den Kunden oder den Bevollmächtigten, als genehmigt.

### 15. Marketingzwecke

Der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter ist damit einverstanden, dass die Bank Kundendaten bzw. die Daten von Bevollmächtigten zu eigenen Marketingzwecken bearbeitet. Im Übrigen untersteht die bank zweiplus ag dem schweizerischen Bankgeheimnis.

### 16. Kündigung

Die Kündigung der Vereinbarung betreffend E-Services und der dazugehörigen Zusatzvereinbarungen kann vom Kunden, seinen Vertretern oder von seinen Erben und von der Bank jederzeit schriftlich erfolgen.

### 17. Vorbehalt gesetzlicher Regelungen

Gesetzesbestimmungen, insbesondere

solche, die den Betrieb und die Benutzung der Telekommunikations-einrichtungen und Netze regeln, bleiben vorbehalten und gelten ab ihrer Inkraftsetzung auch für die E-Services der Bank.

### 18. Teilnichtigkeit

Die Ungültigkeit, Widerrechtlichkeit oder fehlende Durchsetzbarkeit einzelner oder mehrerer Teile dieser Bestimmungen berührt die Gültigkeit der übrigen Vertragsteile nicht.

### 19. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Alle Rechtsbeziehungen des Kunden bzw. eines Bevollmächtigten mit der Bank unterstehen dem **schweizerischen Recht**. Erfüllungsort, Betreuungsort für Kunden und Bevollmächtigte mit ausländischem Wohnsitz und **Gerichtsstand für alle Verfahren ist Zürich**. Die Bank ist indessen auch berechtigt, Kunden und Bevollmächtigte beim zuständigen Gericht ihres Wohnsitzes bzw. Sitzes oder jedem anderen zuständigen Gericht zu belangen.