



**ZKB Online**

Postfach  
8010 Zürich  
Hotline 0844 840 140  
E-Mail [online@zkb.ch](mailto:online@zkb.ch)  
Internet [www.zkb.ch](http://www.zkb.ch)

# ZKB Onlinebank Legitimationsverfahren

Partner-Nr. \_\_\_\_\_

Vertrags-Nr. 700-\_\_\_\_\_

## Zusatzvereinbarung für **Unternehmen**

**Der unterzeichnete Kunde**

Firma \_\_\_\_\_

Zusatz \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Zusatz \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

wählt für den nachstehenden Benutzer:

Name \_\_\_\_\_ Vertrags-Nr. 700-\_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_

Hinweis: Im Rahmen der Vereinbarung ZKB Onlinebank wurde die Zustelladresse für den Benutzer definiert. Sollte sich diese in der Zwischenzeit geändert haben, ohne dass Sie uns das mitgeteilt haben, melden Sie sich bitte bei der Hotline 0844 840 140.

das folgende **Legitimationsverfahren**<sup>1</sup>:

<input type="checkbox"/>	<b>Verfahren mit ZKB mTAN</b>	<i>Ländervorwahl</i> Beispiel Schweiz: 0041 oder +41	<i>Mobiltelefonnummer</i> (ohne Ländervorwahl) Beispiel: 79 111 11 11
--------------------------	-------------------------------	--	---

**und/oder**

**ZKB Identity Key**

Beim Legitimationsverfahren<sup>1</sup> ZKB Identity Key wird die jeweilige TAN auf dem Display des ZKB Identity Key angezeigt. Sie können den ZKB Identity Key zum Preis von CHF 79.- bestellen.

Die Belastung von CHF 79.- soll vom Konto<sup>2</sup> \_\_\_\_\_ erfolgen.

<sup>1</sup>Die Funktionsweise und die Besonderheiten der Legitimationsverfahren werden auf den Internetseiten der ZKB ([www.zkb.ch](http://www.zkb.ch)) beschrieben.

<sup>2</sup>Das Belastungskonto muss die Währung CHF mit Zahlungsberechtigung vorweisen.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis und ist damit einverstanden, dass dabei seine Identifikation nicht durch Unterschriftenprüfung seitens der Zürcher Kantonalbank, sondern durch Selbstlegitimation gemäss Ziff. 3 der Besonderen Bedingungen für die ZKB Onlinebank der Zürcher Kantonalbank erfolgt. **Dazu stellt die Zürcher Kantonalbank dem Kunden die Legitimationsmittel gemäss den vorgenannten Bedingungen an seine vorstehend angeführte Adresse zu, die mTAN erhält der Kunde allerdings mittels SMS an obgenannte Mobiltelefonnummer.**

Ferner nimmt der Kunde zustimmend zur Kenntnis, dass die Zürcher Kantonalbank weder die korrekte Verwendung der Legitimationsmittel noch den mittels dieser Legitimationsmittel elektronisch abgewickelten Geschäftsverkehr überwachen kann und muss.

Im Weiteren nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass die Aufschaltung vorgängig aufgeführter Konti/Depots, die nicht ausschliesslich auf den Kunden lauten, erst erfolgt, nachdem dem Kunden gestützt auf eine ZKB Onlinebank Vollmacht seitens des Konto-/Depotinhabers bzw. der Konto-/Depotinhaber eine entsprechende Ermächtigung erteilt wurde.

Der Kunde anerkennt vorbehaltlos sämtliche Geschäfte, welche im Rahmen der ZKB Onlinebank-Dienstleistungen unter Verwendung seiner Legitimationsmittel getätigt wurden. Desgleichen gelten sämtliche Instruktionen, Aufträge und Mitteilungen, welche die Zürcher Kantonalbank auf diesem Weg erreichen, als vom Kunden verfasst und autorisiert. **Der Kunde nimmt ferner zur Kenntnis und ist damit einverstanden, dass er sämtliche Folgen trägt, die sich aus der – auch missbräuchlichen – Verwendung seiner Legitimationsmittel ergeben.**

Zusätzlich zu den übrigen das Verhältnis zwischen Kunden und Zürcher Kantonalbank regelnden Bestimmungen (Allgemeine Geschäftsbedingungen, Depotreglement etc.) gelten die **Allgemeinen Bedingungen für die elektronischen Dienstleistungen der Zürcher Kantonalbank, die Besonderen Bedingungen für die ZKB Onlinebank der Zürcher Kantonalbank und die Besondere Bedingungen für die elektronische Bereitstellung von Bankbelegen**, die alle integrierte Bestandteile dieser Vereinbarung bilden. Der Kunde bestätigt, je ein Exemplar der entsprechenden Bedingungen erhalten, deren Inhalt zur Kenntnis genommen und als gültig anerkannt zu haben, insbesondere auch den vereinbarten **Gerichtsstand Zürich 1.**





**ZKB OnLine**

Postfach  
8010 Zürich  
Hotline 0844 840 140  
E-Mail [online@zkb.ch](mailto:online@zkb.ch)  
Internet [www.zkb.ch](http://www.zkb.ch)

**Rechtsgültige Unterschrift/en Kunde:**

**Unterschrift/en** \_\_\_\_\_

**Name(n) in Blockschrift** \_\_\_\_\_

**Ort/Datum**

\_\_\_\_\_

**Unterschrift/en** \_\_\_\_\_

**Name(n) in Blockschrift** \_\_\_\_\_

Durch die Bank auszufüllen:

BelegNr.: \_\_\_\_\_

Namensstempel und Unterschrift

Unterschrift/en geprüft



# Allgemeine Bedingungen für die elektronischen Dienstleistungen der Zürcher Kantonalbank

## 1 Geltungsbereich

- 1.1 Die Allgemeinen Bedingungen (nachfolgend «AB») gelten für sämtliche gegenwärtigen und künftigen elektronischen Dienstleistungen (nachfolgend «Dienstleistungen») der Zürcher Kantonalbank (nachfolgend «Bank»), sofern in den Besonderen Bedingungen für die jeweiligen Dienstleistungen nichts anderes vereinbart wird.
- 1.2 Für die einzelnen Dienstleistungen gelten zudem die jeweiligen Besonderen Bedingungen, die Allgemeinen Geschäftsbestimmungen sowie die entsprechenden Bestimmungen auf den allenfalls bestehenden Internetseiten.
- 1.3 Im Falle von Widersprüchen zwischen den Bestimmungen der AB, den Besonderen Bedingungen der jeweiligen Dienstleistungen, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie den allenfalls bestehenden Internetseiten gelten der Reihe nach zunächst die Bestimmungen der Besonderen Bedingungen, diejenigen der AB, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und letztendlich diejenigen der Internetseiten.

## 2 Zugang zu den Dienstleistungen

- 2.1 Der technische Zugang des Kunden/Bevollmächtigten (nachfolgend «Benutzer») zu den Dienstleistungen erfolgt mittels vom Benutzer selbst gewählter Provider (wie Internet, Telekommunikation etc.) und spezieller, vom Benutzer bei Dritten bezogener Software via Internet, eines vom Benutzer bei Dritten erworbenen Mobiltelefons und/oder eines anderen Endgeräts des Benutzers, welches mindestens die auf der entsprechenden, jeweils aktuellen Internetseite der Bank oder an anderer Stelle angeführten Anforderungen erfüllt.
- 2.2 Zugang zu den jeweiligen Dienstleistungen erhält, wer sich mit den in den entsprechenden Besonderen Bedingungen festgelegten Legitimationsmitteln legitimiert.

## 3 Sorgfaltspflichten des Benutzers

- 3.1 Der Benutzer hat alle von ihm eingegebenen Daten auf Vollständigkeit und Richtigkeit hin zu überprüfen. Die Verantwortung der vom Benutzer gesendeten Daten bleibt bis zur Übernahme derselben durch das System der Bank beim Kunden.
- 3.2 Der Benutzer ist verpflichtet, die Sicherheitsrisiken, die aus der Benutzung des jeweiligen Mediums (z.B. Internet, Mobiltelefon etc.) entstehen, durch den Einsatz geeigneter, jeweils dem aktuellen Stand der Technik entsprechenden Schutzmassnahmen (insbesondere Firewall und Anti-Viren-Programme) zu minimieren.

## 4 Reklamation des Benutzers

Hat der Benutzer der Bank auf elektronischem Weg einen Auftrag (z.B. Zahlungs-, Börsenauftrag etc.) erteilt und ist nach Auftragserteilung für den Benutzer feststellbar, dass der Auftrag nicht oder nur teilweise auftragsgemäss von der Bank ausgeführt wurde, ist der Benutzer verpflichtet, umgehend bei der Bank eine entsprechende Reklamation anzubringen.

## 5 Ausschluss von Gewährleistung und Haftung

- 5.1 Die Bank kann weder einen unbeschränkten Zugang zu den jeweiligen Dienstleistungen noch eine unbeschränkte Benützung der jeweiligen Dienstleistungen gewährleisten. Ebenso wenig kann die Bank eine unbeschränkte Betriebsbereitschaft des Internets gewährleisten. Die Bank kann keine Gewähr dafür übernehmen, dass die von ihr auf Wunsch des Benutzers via E-Mail, SMS etc. übermittelten Informationen beim Benutzer eintreffen bzw. innert nützlicher Frist eintreffen.

- 5.2 **Die Bank übernimmt keinerlei Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihr im Rahmen der jeweiligen Dienstleistungen übermittelten Daten, Informationen, Mitteilungen etc. (nachfolgend «Daten»). Insbesondere gelten die Angaben über Konti und Depots (Saldi, Auszüge, Transaktionen etc.) sowie allgemein zugängliche Informationen wie die Börsen- oder Devisenkurse als vorläufig und unverbindlich. Die in den Dienstleistungen enthaltenen Daten stellen keine verbindlichen Offerten dar, es sei denn, diese seien ausdrücklich als verbindliche Offerten gekennzeichnet.**

- 5.3 Die Bank übernimmt bei leichtem Verschulden keine Haftung. Insbesondere schliesst die Bank die Haftung bei leichtem Verschulden aus  
– für nicht bzw. nicht fristgerecht ausgeführte Aufträge und daraus entstehende Schäden;  
– für Schäden, die durch ihre Hilfspersonen in Ausübung ihrer Verrichtung verursacht werden.

- 5.4 Die Bank übernimmt keine Haftung für Schäden, die dem Kunden aus mangelnder Handlungsfähigkeit seiner Person oder seiner Bevollmächtigten entstehen, es sei denn, die Beschränkung der Handlungsfähigkeit sei bezüglich seiner Person im zuständigen Amtsblatt publiziert und hinsichtlich seiner Bevollmächtigten der Bank schriftlich mitgeteilt worden. Ebenso wenig übernimmt sie eine Haftung für indirekte Schäden und Folgeschäden, wie entgangener Gewinn, Ansprüche Dritter oder Schäden, die aus der Nichterfüllung vertraglicher Verpflichtungen des Kunden entstehen.

- 5.5 Die Bank übernimmt keine Haftung für das Endgerät des Benutzers (z.B. Computer, Mobiltelefon etc.), den technischen Zugang zu den jeweiligen Dienstleistungen sowie für die dafür notwendige Software. Ebenso wenig übernimmt die Bank eine Haftung für allfällige Mängel bei allenfalls von ihr z.B. per Diskette, Download, Post etc. gelieferter Software und Hardware.

- 5.6 Die Dienstleistungen werden über ein offenes, jedermann zugängliches Netz (z.B. Internet, Telefonnetz etc.) erbracht. Die Bank übernimmt keine Haftung für sämtliche Schäden, die aus der Benützung des offenen Netzes entstehen. Insbesondere haftet die Bank nicht für Schäden, die dem Kunden als Folge von Übermittlungsfehlern, technischen Mängeln, Störungen, Unterbrüchen und Verzögerungen (insbesondere in der Verarbeitung), rechtswidrigen Eingriffen in Einrichtungen von Netzwerk- und/oder Telekommunikationsbetreibern, Überlastung der Einrichtungen von Netzwerk- und/oder Telekommunikationsbetreibern, mutwilliger Verstopfung der elektronischen Zugänge durch Dritte, Störungen, Unterbrüchen oder anderen Unzulänglichkeiten seitens der Netzwerk- und/oder Telekommunikationsbetreiber entstehen.

- 5.7 Die Bank behält sich bei Feststellung von Sicherheitsrisiken zudem jederzeit vor, die jeweiligen Dienstleistungen bis zu deren Behebung zu unterbrechen. Ebenso ist die Bank berechtigt, die jeweiligen Dienstleistungen für Wartungsarbeiten zu unterbrechen. Für aus diesen Unterbrüchen oder einer Sperrung gemäss Ziff. 6.3 allfällig entstehenden Schaden übernimmt die Bank keine Haftung.

## 6 Sperre

- 6.1 Der Kunde kann seinen oder den Zugang seiner Bevollmächtigten zu den jeweiligen Dienstleistungen der Bank sperren lassen. Die Sperre kann nur während der üblicher Bürozeiten bzw. der Servicezeiten der Hotline der jeweiligen Dienstleistungen der Bank verlangt und muss der Bank unverzüglich schriftlich bestätigt werden.

6.2 Die Sperre oder Unterbrechung kann nur mit schriftlichem Antrag des Kunden wieder aufgehoben werden. Dieser Antrag hat an die in den jeweiligen Besonderen Bedingungen angegebene Adresse der Bank zu erfolgen.

6.3 Die Bank ist berechtigt, den Zugang des Kunden und/oder eines oder aller Bevollmächtigten zu einzelnen oder allen Dienstleistungen jederzeit, ohne Angabe von Gründen und ohne vorherige Kündigung, zu sperren.

## 7 Vollmachtsbestimmungen

7.1 Die Ermächtigung der Bevollmächtigten zur Inanspruchnahme der jeweiligen Dienstleistungen der Bank gilt bis zu einem entsprechenden schriftlichen Widerruf, der an die in den jeweiligen Besonderen Bedingungen angegebene Adresse der Bank zu richten ist. Es wird ausdrücklich bestimmt, dass eine erteilte Ermächtigung mit dem Tod oder dem allfälligen Verlust der Handlungsfähigkeit des Kunden nicht erlischt, sondern bis zum schriftlichen Widerruf ungeachtet anders lautender Handelsregistereinträge und Veröffentlichungen in Kraft bleibt.

7.2 **Die Streichung des Zeichnungsrechts eines Bevollmächtigten auf den bei der Bank hinterlegten Unterschriftendokumenten des Kunden hat nicht automatisch die Aufhebung seiner Ermächtigung zur Benützung der jeweiligen elektronischen Dienstleistungen zur Folge; vielmehr bedarf es dazu eines separaten, ausdrücklichen Widerrufs im Sinne von Ziff. 7.1.**

## 8 Datenschutz/Bankgeheimnis

### 8.1 Allgemein

Der Benutzer ist damit einverstanden, dass seine Daten, insbesondere bei Zahlungüberweisungen und Börsenaufträgen, an in- und ausländische beteiligte Finanzinstitute, Systembetreiber (insbesondere auch Telekommunikationsunternehmen und beauftragte Dritte) und den Begünstigten im In- und Ausland bekannt gegeben werden. Zudem können die Daten durch alle Beteiligten zur Weiterverarbeitung oder zur Datensicherung an beauftragte Dritte in weitere Länder übermittelt werden.

### 8.2 Datenweitergabe ins Ausland

Im Weiteren nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass die Daten, welche ins Ausland gelangen, nicht mehr vom schweizerischen Recht (Bankgeheimnis, Datenschutz etc.) geschützt sind, sondern dem jeweiligen ausländischen Recht unterliegen.

### 8.3 Behördliche und gesetzliche Anordnungen

Der Kunde anerkennt, dass bei Vorliegen entsprechender behördlicher, gerichtlicher oder gesetzlicher Anordnungen seine Daten an schweizerische oder ausländische Behörden oder andere Dritte gelangen können.

### 8.4 Internet/Mobiletelefon etc.

Der Benutzer nimmt in Kauf, dass die Daten über ein offenes, jedermann zugängliches Netz transportiert werden. Dabei können die Daten unkontrolliert grenzüberschreitend übermittelt werden, auch wenn sich Sender und Empfänger in der Schweiz befinden. **Ebenso nimmt der Benutzer in Kauf, dass Informationen der Bank, welche sich der Benutzer separat via E-Mail, SMS etc. übermitteln lässt, in der Regel unverschlüsselt erfolgen, weshalb Bankgeheimnis und Datenschutz nicht gewahrt ist.** Selbst bei verschlüsselter Übermittlung bleiben Absender und Empfänger jeweils unverschlüsselt. Der Rückschluss auf eine bestehende Bankbeziehung kann deshalb für Dritte möglich sein.

## 9 Sicherheit

### 9.1 Allgemein

Aufgrund der eingesetzten Verschlüsselungen ist es grundsätzlich keinem Unberechtigten möglich, die vertraulichen Kundendaten einzusehen. Dennoch kann auch bei allen dem aktuellen Stand der Technik entsprechenden Sicherheitsvorkehrungen sowohl auf Bank- wie auf Kundenseite eine absolute Sicherheit nicht gewährleistet werden. **Das Endgerät (Computer, Mobiltelefon, USB Stick etc.) und/oder das Netzwerk des Benutzers sind Teil des Gesamtsystems. Diese befinden sich jedoch ausserhalb der Kontrolle der Bank und können zu einer Schwachstelle des Systems werden.**

### 9.2 Weitere Risiken

Der Kunde nimmt die nachstehenden Risiken in Kauf und verpflichtet sich, die auf den Internetseiten der jeweiligen Dienstleistungen angebrachten oder in anderer Form dem Benutzer zur Verfügung gestellten Sicherheitsinformationen zur Kenntnis zu nehmen und allenfalls empfohlene Sicherheitsmassnahmen in- nert nützlicher Frist zu treffen:

Ungenügende Systemkenntnisse und mangelnde Sicherheitsvorkehrungen können einen unberechtigten Zugriff erleichtern (z.B. ungenügend geschützte Speicherung von Daten auf der Festplatte). Es besteht die dauernde Gefahr, dass sich Computerviren auf dem Computer ausbreiten, wenn Kontakt mit der Außenwelt besteht, sei es über Computernetze (z.B. Internet) oder Disketten.

Der Einsatz von Anti-Viren-Programmen kann das Risiko vermindern und wird dem Benutzer empfohlen. Es obliegt dem Benutzer, sich über die erforderlichen, jeweils dem aktuellen Stand der Technik entsprechenden Sicherheitsvorkehrungen genau zu informieren.

Zudem gilt folgendes:

- Es ist wichtig, dass der Benutzer nur mit Software aus vertrauenswürdiger Quelle arbeitet. - Die Erstellung einer Verkehrscharakteristik durch Internetprovider kann niemand ausschliessen, d.h., der Provider hat die Möglichkeit, nachvollziehen zu können, wann der Benutzer mit wem in Kontakt getreten ist.
- Es ist möglich, dass sich ein Dritter während der Nutzung des Netzes, z.B. des Internets, unbemerkt Zugang zum Endgerät des Benutzers verschafft.
- Lässt sich der Benutzer Informationen der Bank separat via E-Mail, SMS etc. übermitteln, so erfolgen diese in der Regel unverschlüsselt.

## 10 Ausländische Gesetze/ Import- und Exportbeschränkungen

10.1 Der Benutzer nimmt zur Kenntnis, dass er mit der Benützung der Dienstleistungen aus dem Ausland unter Umständen Regeln des ausländischen Rechts verletzen kann. Es ist Sache des Benutzers, sich darüber zu informieren. Die Bank lehnt diesbezüglich jede Haftung ab. Weitere Informationen sind den entsprechenden Internetseiten der ZKB zu entnehmen.

10.2 Sollte der Benutzer die Dienstleistungen vom Ausland aus benutzen, hat er bestehende Import- und Exportbeschränkungen (insbesondere für die Verschlüsselungsalgorithmen) einzuhalten.

## 11 Änderungen dieser Bedingungen

Die Bank behält sich jederzeitige Änderungen dieser Bedingungen, derjenigen der jeweiligen Dienstleistungen, des Dienstleistungsangebotes sowie der allenfalls bestehenden Internetseiten vor. Eine solche Änderung wird dem Kunden für sich und seine Bevollmächtigten auf dem Zirkularweg oder auf andere geeignete Weise mitgeteilt und gilt ohne schriftlichen Widerspruch innert Monatsfrist seit Bekanntgabe als genehmigt.

## 12 Kundendaten

Der Benutzer ist einverstanden, dass die Bank seine Daten aus den jeweiligen Dienstleistungen zu internen Marketingzwecken verwendet.

## 13 Kündigung

Die Kündigung der Teilnahme an den jeweiligen Dienstleistungen der Bank kann seitens des Kunden und der Bank jederzeit schriftlich erfolgen. Die Kündigung des Kunden ist mit (ist das die Meinung, dass dies eingeschrieben erfolgen soll??) Brief an die in den jeweiligen Besonderen Bedingungen angegebene Adresse der Bank zu richten.

## 14 Vorbehalt gesetzlicher Regelungen

Allfällige zwingende Gesetzesbestimmungen, die den Betrieb und/oder die Benützung der jeweiligen Dienstleistungen regeln, bleiben vorbehalten.

## 15 Teilnichtigkeit

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

## 16 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Die vorliegende Vereinbarung untersteht materiellem **schweizerischem Recht (unter Ausschluss des Kollisionsrechtes)**. Erfüllungsort und **Gerichtsstand** für sämtliche Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis ist **Zürich 1**, vorbehaltlich zwingender Gerichtsstände des schweizerischen Rechts.

Oktober 2010

www.zkb.ch

# Besondere Bedingungen für die ZKB Onlinebank der Zürcher Kantonalbank

## 1 Geltungsbereich

Die Besonderen Bedingungen für die ZKB Onlinebank (nachstehend «Onlinebank») der Zürcher Kantonalbank (nachstehend «Bank») ergänzen und/oder ändern die Allgemeinen Bedingungen für die elektronischen Dienstleistungen der Zürcher Kantonalbank (nachstehend «AB») und gelten für die Onlinebank-Dienstleistungen.

## 2 Leistungsangebot

- 2.1 Die jeweils von der Bank angebotenen Onlinebank-Dienstleistungen sind auf den entsprechenden Internetseiten der Bank umschrieben.
- 2.2 Die Bank behält sich jederzeit Änderungen des Leistungsangebotes vor (vgl. Ziff. 11 AB).
- 2.3 Der in diesen Bedingungen geregelte Datenaustausch bezieht sich auf Bankgeschäfte etc., die ihre Grundlage in separaten Verträgen oder Geschäftsbedingungen (z.B. Allgemeine Geschäftsbedingungen, Depotreglement der Bank, Bestimmungen für den Zahlungsverkehr etc.) haben. Im Anwendungsbereich der Onlinebank-Dienstleistungen gehen die vorliegenden Bestimmungen allfälligen abweichenden Regeln der erwähnten Verträge oder Geschäftsbedingungen der Bank vor.

## 3 Legitimationsmittel (Selbstlegitimation)

- 3.1 Zugang zu den Onlinebank-Dienstleistungen erhält, wer sich bei der Benützung durch Eingabe der für diese Dienstleistungen gültigen Legitimationsmittel legitimiert hat. **Bei Eingabe der gültigen Vertragsnummer sowie des gültigen Passwortes ist die Bank im Rahmen des zweistufigen Anmeldeverfahrens aus Sicherheitsgründen zudem berechtigt den Namen/die Firma des Vertragsinhabers beauftragten Dritten bekanntzugeben.**
- 3.2 Als Legitimationsmittel gelten dabei:
  - a) die dem Benutzer von der Bank zugestellte Vertragsnummer und
  - b) sein persönliches, selbst wählbares Passwort und
  - c) – die mTAN (mobile Transaktionsnummer), welche dem Benutzer nach Eingabe der gültigen zwei Identifikationsmerkmale auf eine durch ihn aktivierte und ausgewählte Mobiltelefonnummer zeitnah übermittelt wird  
oder  
– der ZKB Identity Key (kostenpflichtig), welcher dem Benutzer nach Eingabe der gültigen zwei Identifikationsmerkmale auf den durch ihn aktivierten Stick eine TAN (Transaktionsnummer) übermittelt wird  
oder  
– die elektronische Signatur, sofern diese von der Bank für die Dienstleistungen der Onlinebank als Identifikationsmerkmal schriftlich akzeptiert wurde  
oder  
– ein anderes von der Bank zur Verfügung gestelltes oder schriftlich akzeptiertes Identifikationsmerkmal.
- 3.3 Wer sich gemäss Ziff. 3.2 legitimiert (Selbstlegitimation), gilt der Bank gegenüber als Berechtigter zur Benützung der entsprechenden Dienstleistungen. Die Bank darf ihn daher im Rahmen und Umfang der vom Benutzer bezogenen Dienstleistungen ohne weitere Überprüfung seiner Berechtigung z.B. Abfragen tätigen bzw. verfügen lassen oder von ihm Aufträge und rechtsverbindliche Mitteilungen entgegennehmen; dies gilt auch, wenn es sich bei dieser Person nicht um den tatsächlich Berechtigten handelt.
- 3.4 Die Bank hat indessen das Recht, jederzeit und ohne Angabe von Gründen die Ausführung von Dienstleistungen abzulehnen und darauf zu bestehen, dass sich der Benutzer in anderer Form (z.B. durch Unterschrift oder durch persönliche Vorsprache) legitimiert.

- 3.5 **Der Kunde anerkennt vorbehaltlos sämtliche Geschäfte, welche im Rahmen der Onlinebank-Dienstleistungen unter Verwendung seiner Legitimationsmittel oder derjenigen des/der Bevollmächtigten getätigt werden. Desgleichen gelten sämtliche Instruktionen, Aufträge und Mitteilungen, welche die Bank auf diesem Weg erreichen, als vom Kunden verfasst und autorisiert.**

## 4 Legitimationsverfahren mit der Option Transaktionsbestätigung

Die Bank behält sich vor, vom Benutzer, der ein Legitimationsverfahren mit der Option Transaktionsbestätigung gewählt hat (bspw. mTAN, oder TAN beim ZKB Identity Key), eine Überprüfung seines Auftrags durch Bestätigung der Transaktion gemäss Ziff. 5.6 zu verlangen. **Erfolgt in diesen Fällen seitens des Benutzers keine Transaktionsbestätigung, gilt der Auftrag als vom Benutzer nicht erteilt, weshalb dieser von der Bank nicht zu bearbeiten ist.**

## 5 Sorgfaltspflichten des Benutzers

- 5.1 Der Benutzer ist jeweils verpflichtet, das erste ihm von der Bank mitgeteilte **Passwort unverzüglich nach Erhalt und später regelmässig zu ändern**. Das Passwort darf nicht aus leicht ermittelbaren Kombinationen (wie Telefonnummer, Geburtsdatum, Autokennzeichen etc.) bestehen.
- 5.2 Der Benutzer hat sicherzustellen, dass sämtliche Legitimationsmittel geheim gehalten werden und gegen missbräuchliche Verwendung durch Unbefugte geschützt sind. Insbesondere dürfen Passwörter nicht aufgezeichnet oder ungeschützt auf dem Endgerät des Benutzers (z.B. Computer, ZKB Identity Key oder Mobiltelefon) abgelegt oder sonst wo aufgezeichnet werden. Eben soweit dürfen die Legitimationsmittel Dritten ausgehändigt oder sonst wie zugänglich gemacht werden.
- 5.3 **Der Kunde trägt sämtliche Folgen, die sich aus der – auch missbräuchlichen – Verwendung seiner oder der Legitimationsmittel seiner Bevollmächtigten ergeben.**
- 5.4 Besteht Anlass zur Befürchtung, dass unberechtigte Drittpersonen Kenntnis eines/mehrerer Legitimationsmittels des Benutzers gewonnen haben, so hat der Benutzer das entsprechende Legitimationsmittel unverzüglich zu wechseln bzw. zu ändern. Ist dies nicht möglich, hat der Benutzer den Zugang zu den entsprechenden Dienstleistungen unverzüglich sperren zu lassen (vgl. Ziff. 6.1 AB) bzw. selbst zu sperren, indem er die auf den entsprechenden Internetseiten der Bank umschriebenen Massnahmen ergreift.
- 5.5 **Besteht Anlass zur Befürchtung, dass unberechtigte Drittpersonen Zugang zum Computer des Benutzers erlangt haben, so ist der Benutzer verpflichtet, während den auf den Internetseiten der Bank umschriebenen Supportzeiten die Hotline umgehend telefonisch zu kontaktieren.**

- 5.6 **Wird im Rahmen eines Legitimationsverfahrens mit der Option Transaktionsbestätigung von der Bank eine entsprechende Bestätigung verlangt, ist der Benutzer verpflichtet, die ihm von der Bank übermittelten Daten (bspw. auf sein SMS fähiges Endgerät oder ZKB Identity Key) mit dem Originalbeleg zu vergleichen und auf deren Richtigkeit hin zu überprüfen. Sind nach Ansicht des Benutzers die von der Bank übermittelten Daten korrekt, muss der Benutzer, sofern er den entsprechenden Auftrag an die Bank zu erteilen wünscht, diesen Auftrag bestätigen (bspw. mittels Eingabe der von der Bank übermittelten mTAN bzw. TAN). Sind nach Ansicht des Benutzers die von der Bank übermittelten Daten nicht korrekt, ist der Benutzer verpflichtet, die Transaktion abbrechen. Im Übrigen gelten insbesondere Ziff. 4 und 5.5.**

## 6 Datenschutz

Beansprucht der Benutzer eine auf SMS basierte Dienstleistung (bspw. im Rahmen des Legitimationsverfahrens mTAN oder von Alertfunktionen) nimmt er zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass die Bank die vom Benutzer



ausgewählte Telefonnummer und die an ihn zu übertragenden Daten an die für den SMS-Versand notwendigen und in der Schweiz domizilierten Telekommunikationsunternehmen weiterleitet.

## **7 Börsenaufträge**

- 7.1 Börsenaufträge können nicht rund um die Uhr ausgeführt werden. Die genauen Betriebszeiten sind dem Onlinebank-Leistungsangebot zu entnehmen.
- 7.2 Erteilt der Benutzer Börsenaufträge, verpflichtet er sich, sich an die entsprechenden einschlägigen Normen, die das jeweilige Geschäft und den jeweiligen Börsenplatz regeln, zu halten. Zudem nimmt der Benutzer zur Kenntnis, dass bezüglich sämtlicher Wertschriftentransaktionen **keine persönliche Beratung** durch die Bank vorgenommen wird. Der Benutzer bestätigt, dass er mit den Gepflogenheiten und Usanzen des Börsengeschäftes vertraut ist, insbesondere **die Risiken der einzelnen Geschäftsarten kennt**.
- 7.3 Die Bank ist berechtigt, Börsenaufträge des Benutzers zurückzuweisen oder zu stornieren, sofern diese mit den einschlägigen Normen, die das jeweilige Geschäft und den jeweiligen Börsenplatz regeln, nicht im Einklang stehen.
- 7.4 Der Benutzer verpflichtet sich, die jeweils gültige Broschüre «Chancen und Risiken im Wertschriftengeschäft» sowie die in den Dienstleistungen der Onlinebank enthaltenen Risikoinformationen zu konsultieren.

## **8 Kontaktstellen**

**Hotline (inkl. Sperren)** und **Korrespondenzadresse** (vgl. Ziff. 6, 7 und 13 AB) für die Onlinebank-Dienstleistungen sind auf den Internetseiten der entsprechenden Dienstleistungen bezeichnet. Die Hotline steht während der üblichen Geschäftszeiten bzw. der auf den Internetseiten angeführten Servicezeiten zur Verfügung.

Oktober 2010

[www.zkb.ch](http://www.zkb.ch)