

# Datenschutzerklärung ZKB TWINT (Ausgabe Januar 2020)

Diese Datenschutzerklärung ist ein Auszug aus den Ziffern 11 und 12 der «Nutzungsbedingungen für ZKB TWINT (Ausgabe September 2019)», nachfolgend als «Nutzungsbedingungen» bezeichnet. Sie dient zu Ihrer Orientierung über wichtige Aspekte der Verwendung Ihrer Daten. Zusätzlich erhalten Sie Informationen über das nicht personenbezogene Tracking in der ZKB TWINT App. Begriffe in dieser Datenschutzerklärung haben die gleiche Bedeutung, wie sie ihnen in den Nutzungsbedingungen zugewiesen wurde. Im Fall von Widersprüchen zwischen dieser Datenschutzerklärung und den Nutzungsbedingungen haben die letztgenannten Vorrang.

## **1. Verwendung von Daten – Grundfunktionalität (Zahlungsfunktionen)**

### **1.1 Geltungsbereich**

Die Bank untersteht hinsichtlich der Beschaffung, Bearbeitung und Nutzung der personenbezogenen Daten ihrer Kunden der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung (insbesondere dem Bundesgesetz über den Datenschutz, DSG, und der Verordnung über den Datenschutz, VDSG).

### **1.2 Voraussetzungen für den Einsatz der ZKB TWINT App**

Der Kunde registriert sich durch Eingabe von Name, Vorname, Telefonnummer, Geburtsdatum, (Bankkarten-Nummer) und Kontonummer für die Nutzung von ZKB TWINT. Nach der Registrierung kann der Kunde als Belastungsquelle eine für ZKB TWINT akzeptierte Schweizer Kreditkarte wählen und dazu die entsprechenden Kreditkartendaten eingeben.

Zudem kann der Kunde nach der Registrierung in den Einstellungen der ZKB TWINT App aus der ihm dort angezeigten Auswahl seiner Zahlkonten ein weiteres Bankkonto als Gutschrifts- bzw. Belastungskonto für ZKB TWINT festlegen. Damit die TWINT AG Zahlungen des Kunden verarbeiten und Mehrwertleistungen bereitstellen kann, muss der Kunde nach der Registrierung in der ZKB TWINT App auch

im TWINT System erfasst werden. Zu diesem Zweck gibt die Bank der TWINT AG Stammdaten des Kunden sowie die Telefonnummer des verwendeten Smartphones weiter.

### **1.3 Zahlen mit ZKB TWINT**

Möchte der Kunde an einem Point of Sale (nachfolgend «POS») eines Händlers bezahlen, wird im TWINT System eine Verbindung zwischen der ZKB TWINT App des Kunden und dem entsprechenden Händler hergestellt.

Der POS meldet dem TWINT System, welcher Betrag belastet werden soll. In der Folge sendet das TWINT System eine Zahlungsaufforderung an die ZKB TWINT App des Kunden. Nach Freigabe der Zahlung durch den Kunden erfolgt die Abbuchung des konkreten Betrags auf dem in der ZKB TWINT App hinterlegten bzw. von ihm ausgewählten Bankkonto oder – falls der Kunde als Belastungsquelle eine Kreditkarte gewählt hat – auf der in der ZKB TWINT App hinterlegten Kreditkarte. Transaktionen, die über die Kreditkarte abgebucht werden, werden auf der Kreditkartenabrechnung mit «ZKB TWINT»/«TWINT» o.ä. gekennzeichnet und enthalten gegebenenfalls die Angabe des Händlers, bei welchem diese Transaktion getätigt wurde.

Sofern der Kunde TWINT als Zahlungsart bei einem Händler hinterlegt hat, entfällt die Autorisierung des Kaufbetrags durch den Kunden in ZKB TWINT. Der Kunde ermächtigt den Händler, den entsprechenden Betrag direkt in ZKB TWINT abzubuchen, und weist die Bank an, die Abbuchung auszuführen, und zwar ohne dass der Kunde die einzelne Belastung in ZKB TWINT noch autorisieren muss.

In dem von der TWINT AG betriebenen TWINT System werden folgende Daten erfasst: Der Totalbetrag des Einkaufs, der Zeitpunkt des Einkaufs, der Standort des POS, an dem die Zahlung getätigt wird. Das TWINT System erstellt eine Gutschrift

zuhanden des Händlers; das Guthaben wird auf die Konten des Händlers überwiesen.

Die TWINT AG erhält keine Angaben über den Inhalt des Warenkorbs, es sei denn, die Übergabe ist gemäss Ziffer 2.3 geregelt. Die Bank erhält keine Daten zum Inhalt des Warenkorbs.

Die Bank und die TWINT AG geben ohne ausdrückliche Einwilligung des Kunden keine personenbezogenen Daten an den involvierten Händler und/oder an Dritte weiter, es sei denn, die Übergabe ist in diesen Nutzungsbedingungen für ZKB TWINT ausdrücklich vorgesehen (so insbesondere in Ziff. 1.2, 1.8, 2.2, 2.3).

Im Falle einer Beanstandung durch den Kunden gilt die Beanstandung als Ermächtigung, sämtliche mit der beanstandeten Transaktion in Verbindung stehenden Informationen des Kunden an die TWINT AG sowie an weitere beteiligte Institute weiterzuleiten, soweit dies der Abklärung des Sachverhalts dienlich ist.

#### **1.4 Apps anderer Finanzdienstleister**

Neben der TWINT ISSUER App gibt es TWINT Apps anderer Finanzdienstleister. Der Kunde kann mithin neben der TWINT ISSUER App weitere TWINT Apps auf seinem Smartphone installieren. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass Coupons, Stempelkarten, Kundenbindungskarten und weitere Kampagnen, die in einer seiner TWINT Apps enthalten sind, auch in einer anderen TWINT App ersichtlich sein können.

Die hierfür nötigen Daten werden zentral im TWINT System gehalten, welches von der TWINT AG betrieben wird.

#### **1.5 Sammlung und Nutzung von Daten**

Der Kunde stimmt zu, dass die Bank die ihr im Zusammenhang mit der Nutzung von TWINT übermittelten oder bei ihr entstehenden Daten des Kunden, insbesondere auch solche aus Drittquellen (z.B. Personendaten, Bewegungsdaten, Transaktionsdaten und Geräteinformationen), zu folgenden Zwecken verarbeiten kann:

- a) Um die ZKB TWINT App bereitzustellen und zu verbessern.

- b) Marketing für Bankprodukte und -dienstleistungen: Die Daten werden mit Blick auf die Bedürfnisse, Wünsche und Präferenzen des Kunden ausgewertet mit Bezug auf Produkte und Dienstleistungen in den typischen Bereichen einer Universalbank (Konto- und Zahlungsverkehr, Kredit- und Anlagegeschäft). Gestützt darauf kann die Bank den Kunden in den genannten Bereichen noch gezielter mit für ihn sinnvollen oder notwendigen Informationen, Werbeaktionen und massgeschneiderten Lösungsvorschlägen bedienen und ihn noch gezielter umfassend betreuen und beraten.
- c) Marketing für weitere Produkte und Dienstleistungen (ausserhalb der Bankenbranche, beispielsweise von Sponsoring-Partnern der Bank): Die Bank kann Daten des Kunden, insbesondere Bewegungsdaten, analysieren und daraus Profile, insbesondere Bewegungsprofile, erstellen. Anhand dieser Profile kann die Bank den Kunden über Anbieter von für den Kunden möglicherweise attraktiven weiteren Produkten und Dienstleistungen (ausserhalb der Bankenbranche) informieren, die in den Regionen, in denen sich der Kunde aufhält, für Kunden der Zürcher Kantonalbank vergünstigt erhältlich sind (z.B. als Vater oder Mutter von Kindern oder als Tierliebhaber der vergünstigte Eintritt in den Zürcher Zoo).

Die TWINT AG sammelt und nutzt Daten für die Bereitstellung und Verbesserung des TWINT Systems. Dabei handelt es sich einerseits um Daten, auf welche die ZKB TWINT App gemäss den Einstellungen des Kunden auf dem Mobiltelefon zugreifen darf (z.B. Empfang von BLE-Signalen, Geo-Location etc.), andererseits um technische Daten und Informationen, die im Rahmen des Einsatzes der ZKB TWINT App anfallen.

Die TWINT AG gibt diese personenbezogenen Daten ohne ausdrückliche Zustimmung des Kunden in der ZKB TWINT App nie an Händler und/oder Dritte weiter, sondern verwendet sie ausschliesslich für die Bereitstellung und Verbesserung des eigenen Service.

#### **1.6 Mitteilungen**

Die Übermittlung von SMS-, E-Mail- und Push-Benachrichtigungen erfolgt unverschlüsselt und

beinhaltet unter anderem die folgenden Risiken:  
Die Daten können durch Drittpersonen abgefangen und eingesehen werden. Dabei ist die Bank als Absenderin ersichtlich. Dies erlaubt es der Drittperson, Ihre Beziehung zur Bank zu erkennen. **Der Kunde entbindet die Bank entsprechend in diesem Umfang von der Pflicht zur Wahrung des Bankgeheimnisses.** Für den Versand von Push-Benachrichtigungen sendet die Zürcher Kantonalbank Mitteilungen an einen Mitteilungsserver, welcher durch den Anbieter (z.B. Apple, Google) des auf dem Mobilgerät installierten Betriebssystems betrieben wird. Damit **gelangen Daten des Kunden auf Server in den USA und unterliegen nicht mehr der schweizerischen Gesetzgebung, insbesondere nicht mehr den strengen Regeln des Schweizer Datenschutzrechts und des Bankkundengeheimnisses.**

### 1.7 Ausschluss von Gewährleistung und Haftung

Die Bank kann weder den jederzeit störungsfreien noch den ununterbrochenen Zugang zu den Informationen und Funktionen der ZKB TWINT App gewährleisten. Die Bank behält sich vor, die Funktionen der ZKB TWINT App zur Abwehr von Sicherheitsrisiken oder für Wartungsarbeiten vorübergehend zu unterbrechen. Den aus einer Störung oder einem Unterbruch allfällig entstehenden Schaden trägt der Kunde, es sei denn, die Bank habe die geschäftsübliche Sorgfalt verletzt.

Die Bank wendet bei der Anzeige und Übermittlung der von ihr im Rahmen von ZKB TWINT übermittelten Daten, Informationen, Mitteilungen etc. die geschäftsübliche Sorgfalt an. Jede weitergehende Gewährleistung und Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der angezeigten bzw. übermittelten Daten schliesst die Bank aus.

Die Bank schliesst jede Gewährleistung und Haftung für die Fehlerfreiheit der Software, für deren Einsetzbarkeit auf anderen als den für den Einsatz der ZKB TWINT App empfohlenen Betriebssystemen sowie der vom Benutzer beigezogenen Netz-/Systembetreiber aus. Im Fall von festgestellten Mängeln der Software hat der Benutzer den Zugriff auf die Informationen und Funktionen umgehend zu unterlassen und die Bank zu informieren.

In denjenigen Bereichen, in denen die Bank für die Erbringung ihrer Leistungen mit geschäftsüblicher Sorgfalt einsteht, haftet sie grundsätzlich nur für direkte und unmittelbare Schäden des Kunden. Ausgeschlossen ist die Haftung für indirekte oder mittelbare Schäden des Kunden.

### 1.8 Beizug Dritter

Der Kunde ist ausdrücklich damit einverstanden, dass die Bank und die TWINT AG zur Erbringung ihrer Dienstleistungen Dritte (z.B. Payment Service Provider) beiziehen dürfen und dass dabei Kundendaten, soweit erforderlich, weitergegeben werden können. Die Bank und die TWINT AG sind zu einer sorgfältigen Auswahl, Instruktion und Kontrolle der Dienstleister verpflichtet.

Der Dritte darf die Daten ausschliesslich gemäss der vorliegenden Datenschutzerklärung im Auftrag der Bank oder der TWINT AG verwenden. Eine Verwendung der Daten zu eigenen Zwecken des Dritten ist untersagt.

Die Bank trägt gegenüber dem Kunden die Verantwortung für die datenschutzkonforme Verarbeitung der Daten.

### 1.9 Aufbewahrung und Löschung

Die bei der Registrierung der TWINT AG bekannt gegebenen Daten bleiben bis drei Monate nach Löschung der ZKB TWINT App im TWINT System gespeichert. Da weder die ZKB noch die TWINT AG eine Meldung erhält, wenn der Kunde die ZKB TWINT App löscht, gehen die ZKB und die TWINT AG davon aus, dass ein Kunde, der die ZKB TWINT App seit mehr als zwei Jahren nicht mehr benutzt hat, die ZKB TWINT App gelöscht hat.

Die übrigen bei der TWINT AG gespeicherten personenbezogenen Daten des Kunden werden gelöscht bzw. anonymisiert, wenn sie zur Durchführung der Dienstleistungen nicht mehr benötigt werden, spätestens jedoch vier Jahre nach deren Speicherung.

Ausgenommen von den Bestimmungen in dieser Ziffer sind Daten, die zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten von der Bank oder der TWINT AG länger aufbewahrt werden müssen.

## 1.10 Auskunfts- und Informationsrecht

Ihre Fragen im Zusammenhang mit dem Datenschutz können Sie an folgende Fachstelle richten:  
Zürcher Kantonalbank, Datenschutzberater,  
Legal & Compliance, Postfach, 8010 Zürich.

## 2. Verwendung von Daten – Funktion «Mehrwertleistungen»

Die in diesem Kapitel enthaltenen Bestimmungen kommen zur Anwendung, wenn der Kunde in den Einstellungen der App den Regler für diese Dienstleistung auf «aktiv» setzt. **Indem der Kunde den Regler auf aktiv setzt**, akzeptiert er die nachstehenden Bestimmungen (Opt-in).

### 2.1 Datenübermittlung

Die Informationen zu Geschlecht, Geburtsdatum und Wohnsitzadresse des Kunden werden im Rahmen der Erbringung von Mehrwertleistungen an die TWINT AG übermittelt. Die Daten des Kunden können im Rahmen der Mehrwertleistungen auch an von der TWINT AG beizugezogene Dritte im Ausland weitergegeben werden. Dies erlaubt es der Drittperson, Ihre Beziehung zur Bank zu erkennen.

**Der Kunde entbindet die Bank entsprechend in diesem Umfang von der Pflicht zur Wahrung des Bankgeheimnisses. Der Kunde anerkennt, dass seine Daten ausländischen Rechtsregeln unterliegen und damit nicht mehr durch die schweizerischen Gesetze, insbesondere die strengen Regeln des Schweizer Datenschutzrechts und des Bankkündengeheimnisses, geschützt sind.**

### 2.2 Hinterlegung von Sichtkarten

Der Kunde hat die Möglichkeit, physische und rein digitale Sichtkarten verschiedener Händler direkt in der ZKB TWINT App zu hinterlegen respektive zu aktivieren. Will er dies tun, hat er die nötigen Einstellungen und Eingaben vorzunehmen. Mit der Hinterlegung oder Aktivierung einer Sichtkarte in der ZKB TWINT App gibt der Kunde mithin seine ausdrückliche Einwilligung zur Verwendung der Sichtkarte. Diese wird in der Folge automatisch in den Zahlungsprozess mit der ZKB TWINT App einbezogen, sofern der jeweilige Herausgeber der Sichtkarte dies technisch ermöglicht. Der Kunde kann die Verwendung der Sichtkarte in der ZKB TWINT App jederzeit deaktivieren.

Der Ablauf der Zahlung richtet sich auch in diesem Fall nach Ziffer 1.3.

Wenn in der ZKB TWINT App eine Sichtkarte hinterlegt ist und mit der ZKB TWINT App bezahlt wird und der Kunde durch den Einsatz der Sichtkarte einen allfälligen Vorteil erlangt (Punkte, Rabatt etc.), erhält der Herausgeber der Sichtkarte oder ein von ihm rechtmässig beizugezogene Dritter die gleichen Daten, wie wenn der Kunde die Sichtkarte physisch vorzeigen würde. TWINT übermittelt dem Händler oder dem mit ihm verbundenen Dritten die Identifikationsnummer der Sichtkarte und – abhängig von der eingesetzten Sichtkarte – auch Basisdaten zur Transaktion wie Zeitstempel, Betrag und allfällige für den Einsatz der Sichtkarte gewährte Rabatte oder Punkte. Die Verwendung dieser Daten durch den im konkreten Fall involvierten Händler richtet sich ausschliesslich nach dem Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und dem Händler respektive dem mit dem Händler verbundenen Dritten.

### 2.3 Einlösung von Kampagnen

Die Einlösung von Kampagnen (z.B. Coupons) erfolgt entweder im System des Händlers oder im TWINT System.

Bei der Einlösung von Kampagnen im System des Händlers übergibt die TWINT AG dem Händler die Identifikationsnummer der Kampagne. Der Händler berechnet den allfälligen Rabatt oder sonstigen Vorteil für den Kunden. Der Händler erhält hierbei die gleichen Informationen wie beim physischen Einsatz einer Kampagne.

Bei der Einlösung von Kampagnen im TWINT System wird der allfällige Rabatt oder sonstige Vorteil im TWINT System berechnet und – wo für die Vorteilsgewährung notwendig – an den Händler übermittelt, damit dieser den Vorteil in seinem System weiterverarbeiten kann (z.B. Abzug eines Rabatts).

Ob der Händler weitere Daten an TWINT übergibt (beispielsweise Informationen zur Einlösung von Kampagnen, die vorgängig von TWINT an den Händler übermittelt wurden, oder Warenkorbdetails eines Einkaufs, auf deren Basis Kampagnen im TWINT System eingelöst werden können), richtet sich einzig nach dem Vertragsverhältnis zwischen dem Händler und dem Kunden. Der Händler ist für die vertrags-

konforme Bearbeitung der Kundendaten und für das Einholen der notwendigen Einwilligungen verantwortlich.

## 2.4 Personalisierte Kampagnen

Der Kunde erklärt sich durch sein Opt-in damit einverstanden, dass er in der ZKB TWINT App Kampagnen von Drittanbietern erhält und diese aktivieren und einlösen kann (siehe auch Ziff. 2.3). Mit dem Opt-in erklärt sich der Kunde zudem ausdrücklich damit einverstanden, dass die Bank und die TWINT AG Daten für personalisierte Kampagnen sammeln, auswerten und weiterverwenden können.

Dieses Einverständnis (Opt-in) kann er auf ausdrückliche Nachfrage im Zeitpunkt der Installation der ZKB TWINT App und/oder zu einem späteren Zeitpunkt durch Anpassung der Einstellungen in der ZKB TWINT App abgeben respektive widerrufen (Opt-out). Die Zustimmung des Kunden ermöglicht es der Bank sowie der TWINT AG, dem Kunden auf seine persönlichen Interessen zugeschnittene Kampagnen zuzustellen.

Der Kunde ist sich bewusst, dass Drittanbieter-Kampagnen nur mit einem Opt-in in der TWINT App angezeigt und eingelöst werden können.

Auch im Falle eines Opt-in des Kunden geben die Bank und die TWINT AG keine personenbezogenen Daten der Kunden an involvierte Händler und/oder Dritte weiter, sofern der Kunde einer solchen Weitergabe in der ZKB TWINT App nicht ausdrücklich zustimmt – so beispielsweise in Ziff. 2.1. Die involvierten Händler erhalten ohne eine solche Zustimmung lediglich Zugang zu anonymisierten Daten.

Dem Kunden kann die Möglichkeit geboten werden, Kampagnenelemente (Stempelkarten, Coupons oder ähnliches) an andere Personen weiterzugeben respektive Kampagnen von anderen TWINT Nutzern zu erhalten oder mit diesen zu teilen. Er nimmt zur Kenntnis, dass beispielsweise durch die Annahme oder die Einlösung einer Kampagne anderen TWINT Nutzern bekannt gegeben wird, dass er ebenfalls Nutzer einer TWINT App ist (von welchem Finanzinstitut wird nicht bekannt gegeben) oder einen bestimmten Einkauf getätigt hat.

Dem Kunden kann weiter die Möglichkeit geboten werden, der Zustellung personalisierter Kampagnen von Drittanbietern per E-Mail ausdrücklich zuzustimmen.

## 2.5 Verschiedene TWINT ISSUER Apps

Neben der ZKB TWINT App gibt es TWINT Apps anderer Finanzinstitute. Der Kunde kann mithin neben der ZKB TWINT App weitere TWINT Apps anderer Herausgeber auf seinem Smartphone unter derselben Mobiltelefonnummer installieren. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich ausdrücklich damit einverstanden, dass getätigte Transaktionen, Coupons, Stempelkarten, Kundenbindungskarten und weitere Kampagnen, die in einer seiner TWINT Apps enthalten sind, auch in einer anderen TWINT App ersichtlich sind. Die hierfür nötigen Daten werden zentral im TWINT System gehalten, welches von der TWINT AG betrieben wird. Es findet kein Austausch personenbezogener Daten zwischen den verschiedenen Finanzdienstleistern statt.

## 2.6 Aufbewahrung und Löschung von Daten aus Mehrwertleistungen

Nach dem Zeitpunkt der Löschung der ZKB TWINT App beziehungsweise bei Nichtgebrauch während zwei Jahren werden durch die TWINT AG alle aktivierten Coupons, Stempelkarten und weiteren Kampagnen im TWINT System unwiderruflich gelöscht respektive anonymisiert, und der Kunde kann von den damit allfällig verbundenen Vergünstigungen und Vorteilen nicht mehr profitieren.

Verzichtet der Kunde nachträglich auf personalisierte Kampagnen, werden seine im TWINT System gespeicherten personenbezogenen Daten von der TWINT AG spätestens sechs Monate nach dem Opt-out gelöscht bzw. anonymisiert. Dies bedeutet auch, dass für den Kunden alle aktivierten Kampagnen nicht mehr verfügbar sind und der Kunde von den damit allfällig verbundenen Vergünstigungen und Vorteilen nicht mehr profitieren kann.

## 3. Tracking

Die Bank kann sogenannte Trackingdaten erheben. Diese sind notwendig, um die ZKB TWINT App entsprechend den Kundenbedürfnissen weiterzuentwickeln und Statistiken zu erstellen. Diese Trackingdaten werden anonym erfasst, und eine Zuordnung zu einzelnen Personen respektive zum Kunden wird ausgeschlossen.