

Datenschutzerklärung ZKB TWINT (Ausgabe Mai 2023)

Diese Datenschutzerklärung ist ein Auszug aus den Ziffern 11 und 12 der «Nutzungsbedingungen für ZKB TWINT (Ausgabe Mai 2023)»; 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 dieselbe 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 Bundesgesetz über den Datenschutz, DSG, und 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 der ZKB TWINT App. Nach der Registrierung kann der Kunde als Belastungsquelle eine für die ZKB TWINT App 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 ein anderes Gutschrifts- bzw. Belastungskonto für die ZKB TWINT App festlegen bzw. ändern. 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 weiter wie die Telefonnummer des verwendeten Smartphones.

1.3 Zahlen mit der ZKB TWINT App

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 in die ZKB TWINT App des Kunden. Nach Freigabe der Zahlung durch den Kunden erfolgt die Abbuchung des konkreten Betrages auf dem in der ZKB TWINT App hinterlegten bzw. von ihm ausgewählten Bankkonto bzw. sofern der Kunde als Belastungsquelle eine Kreditkarte gewählt hat, auf der in der ZKB TWINT App hinterlegten Kreditkarte. Transaktionen, welche 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 Autorisation des Betrages durch den Kunden in der ZKB TWINT App. Der Kunde ermächtigt den Händler, den entsprechenden Betrag direkt in der ZKB TWINT App abzubuchen und weist die Bank an, die Abbuchung auszuführen und zwar ohne, dass der Kunde die einzelne Belastung in der ZKB TWINT App noch autorisieren muss.

In dem von der TWINT AG betriebenen TWINT System werden folgende Daten erfasst: Der Total-

betrag des Einkaufs, der Zeitpunkt des Einkaufs, der Standort des POS, an welchem 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 2.1 geregelt. Die Bank erhält keine Daten zum Inhalt des Warenkorbes.

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 die ZKB TWINT App ausdrücklich vorgesehen (so insb. in Ziff. 1.2, 1.8, 2.1, 2.3).

Im Falle einer Beanstandung des 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 zur Abklärung des Sachverhaltes dienlich ist.

1.4 TWINT Apps anderer Finanzinstitute

Neben der ZKB TWINT App gibt es TWINT Apps anderer Finanzinstitute. Der Kunde kann mithin neben der ZKB TWINT App weitere TWINT Apps anderer Finanzinstitute 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 Mobile-Marketing-Kampagnen, welche 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. Es findet kein Austausch personenbezogener Daten zwischen den verschiedenen Finanzinstituten statt.

1.5 Sammlung und Nutzung von Daten

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Bank die ihr in Zusammenhang mit der Nutzung von TWINT übermittelten oder bei ihr entstehenden Daten des Kunden, insb. auch solche aus Drittquellen

(z.B. Personendaten, Bewegungsdaten, Transaktionsdaten und Geräteinformationen) zu folgenden Zwecken bearbeiten 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, bspw. von Sponsoring-Partnern der Bank): Die Bank kann Daten des Kunden, insbesondere Bewegungsdaten, analysieren und daraus Profile, insb. Bewegungsprofile, des Kunden erstellen. Gestützt darauf kann die Bank den Kunden über Anbieter von vom Kunden möglicherweise gewünschte weitere Produkte und Dienstleistungen (ausserhalb der Bankenbranche) informieren, welche in den Regionen, in welchen sich der Kunde aufhält, als Kunde der Zürcher Kantonalbank vergünstigt erhältlich sind (z.B. als Vater oder Mutter von Kindern oder als Tierliebhaber vergünstigter Eintritt in den Zürcher Zoo).
- d) Zur Personalisierung von Mobile-Marketing-Kampagnen (vgl. Ziff. 10.1 der Nutzungsbedingungen): Die Bank kann dazu Transaktionsdaten zu Marketing- und Werbezwecken auswerten und somit das Nutzungsverhalten des Kunden analysieren. Dazu gehören Daten und Informationen zum Händler (insb. Firma, Branchenkategorie, Standort), zum Zeitpunkt, zur Art und zum Betrag der mit der ZKB TWINT App getätigten Transaktionen. Zudem wird erfasst und ausgewertet, welche Angebote der Kunde in der ZKB TWINT App anschaut, aktiviert und einlöst. Die Bank hat keine Einsicht in den Inhalt des Warenkorbes des Kunden und wertet solche Daten entsprechend auch nicht aus. Die Personalisierung besteht darin, dass der Kunde aufgrund der Analyse einem oder meh-

renen Kundensegmenten zugewiesen wird und dem Kunden Mobile-Marketing-Kampagnen angezeigt werden, die ihn bzw. das Kundensegment möglicherweise interessieren könnten. Auch bei Drittanbieter Kampagnen werden ohne ausdrückliche Zustimmung keine personenbezogenen Daten an involvierte Händler und/oder Dritte weitergegeben (vgl. Ziffer 2.2).

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, welche 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.

Im Rahmen der Funktion «Geld senden» kann der Kunde GIF (animierte Bilder) versenden. Diese Funktion wird durch die Einbindung der Dienste eines Dritten (Google Ireland Limited, Registration Number 368047, nachfolgend «Google») ermöglicht. Bei der Nutzung durch den Kunden erhält Google die folgenden Informationen: die Information, dass der Zugriff von einem TWINT-Nutzer erfolgt (IP-Adresse von TWINT, nicht diejenige des Kunden) und die eingegebenen Suchbegriffe. Google kann keine Rückschlüsse auf einzelne Kunden ziehen.

1.6 Mitteilungen

Die Übermittlung von SMS, E-Mail und Push Benachrichtigungen erfolgt unverschlüsselt und beinhaltet u.a. die folgenden Risiken: Die Daten können durch Drittpersonen abgefangen und eingesehen werden. Dabei ist die Bank als Absenderin ersicht-lich. Dies erlaubt der Drittperson, Ihre Beziehungen 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 Datenschutzes und des Bankkunden-geheimnisses.**

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, zur Abwehr von Sicherheitsrisiken oder für Wartungsarbeiten die Funktionen der ZKB TWINT App 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 der ZKB TWINT App 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 aus 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. 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 welchen 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 Bezug 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 Bearbeitung der Daten.

1.9 Aufbewahrung und Löschung

Die bei der Registrierung der TWINT AG bekannt gegebenen Daten bleiben bis 3 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 Jahre nicht mehr gebraucht 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 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 Datenschutz können Sie an folgende Fachstelle richten:
Zürcher Kantonalbank, Datenschutzberater,
Legal & Compliance, Postfach, 8010 Zürich.

2. Verwendung von Daten – Funktion «Mehrwertleistungen»

2.1 Einlösung von Mobile-Marketing-Kampagnen

Die Einlösung von Mobile-Marketing-Kampagnen (z.B. Coupon) erfolgt entweder im System des Händlers oder im TWINT System.

Bei der Einlösung von Mobile-Marketing-Kampagnen im System des Händlers übergibt TWINT dem Händler die Identifikationsnummer der Mobile-Marketing-Kampagne. Der Händler berechnet den allfälligen Rabatt oder sonstigen Vorteil für den Kunden. Bei der Einlösung von Mobile-Marketing-Kampagnen im TWINT System, wird der allfällige Rabatt oder sonstige Vorteil im TWINT System berechnet und – wo für die Vorteilsgewährung notwendig – dem 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 Mobile-Marketing-Kampagnen, die vorgängig von TWINT an den Händler übermittelt wurden, oder Warenkorbdetails eines Einkaufes, auf deren Basis Mobile-Marketing-Kampagnen im TWINT System eingelöst werden können), regelt sich einzig nach dem Vertragsverhältnis zwischen dem Händler und dem Kunden. Der Händler ist für die vertragskonforme Bearbeitung der Kundendaten und für das Einholen der notwendigen Einwilligungen verantwortlich.

2.2 Personalisierte Mobile-Marketing-Kampagnen

Um dem Kunden personalisierte Mobile-Marketing-Kampagnen in der ZKB TWINT App anzeigen zu können, werden die Zahlungsdaten des Kunden analysiert und zur Personalisierung der Ausspielungen ausgewertet. Für die Personalisierung werden folgende Informationen und Daten verwendet: Firma des Händlers, Branchenkategorie des Händlers, Standort des Händlers, Zeit und Datum der Zahlung, Höhe des Betrags, Art der Zahlung (z.B. im Online-Shop oder im Laden). Zudem wird erfasst und ausgewertet, welche Angebote der Kunde in der ZKB TWINT App anschaut, aktiviert und einlöst. Die Bank hat aber keine Einsichtsmöglichkeit in den Inhalt des Warenkorbes des Kunden und wertet solche Daten entsprechend auch nicht aus.

Der Kunde hat zudem die Möglichkeit mittels Opt-In zuzustimmen, dass ihm – neben TWINT Kampagnen und TWINT Mehrwert-Kampagnen – auch Mobile-Marketing-Kampagnen von Drittanbietern in der ZKB TWINT App angezeigt werden (siehe auch Ziff. 10.1 der Nutzungsbedingungen). Er erklärt sich durch sein Opt-In einverstanden damit, dass er in der ZKB TWINT App Drittanbieter Kampagnen erhält und diese aktivieren und einlösen kann (siehe auch Ziff. 10.2 der Nutzungsbedingungen). Mit dem Opt-in nimmt der Kunde auch ausdrücklich zur Kenntnis, dass die Bank weitere Daten des Kunden zusammen mit den Zahlungsdaten für personalisierte Mobile-Marketing-Kampagnen sammeln, auswerten und weiterverwenden kann. Es werden folgende Personendaten des Kunden zu diesem Zweck zusätzlich bearbeitet: Geschlecht, Geburtsdatum und Postleitzahl.

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, resp. widerrufen (Opt-out).

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

Auch im Falle eines Opt-in des Kunden geben die Bank und TWINT 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. Die involvierten Händler erhalten ohne eine solche Zustimmung lediglich Zugang zu anonymisierten Daten.

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

2.3 Hinterlegung von Sichtkarten

Der Kunde hat die Möglichkeit, physische und rein digitale Sichtkarten verschiedener Händler direkt in der ZKB TWINT App zu hinterlegen, resp.

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 ab. 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 beigezogener Dritter dieselben Daten, wie wenn der Kunde die Sichtkarte physisch vorzeigen würde. TWINT übermittelt dem Händler oder 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 resp. dem mit dem Händler verbundenen Dritten.

Die Personendaten, welche für die Anzeige oder Übermittlung der Sichtdaten bearbeitet werden, werden gelöscht, wenn der Kunde die Sichtkarte in der ZKB TWINT App entfernt.

2.4 Partner-Funktionen

Der Kunde kann in der ZKB TWINT App direkt Waren und Dienstleistungen (z.B. SuperDeals oder Digitale Gutscheine) erwerben oder anderweitige Angebote (z.B. Parkieren oder Bezug von Bargeld) nutzen (vgl. Ziff. 10.4 der Nutzungsbedingungen). Für diese Angebote gelten die Bestimmungen und Datenschutzerklärungen, die im jeweiligen Angebot erwähnt und aufgeführt werden.

2.5 TWINT Apps anderer Finanzinstitute

Neben der ZKB TWINT App gibt es TWINT Apps anderer Finanzinstitute. Der Kunde kann mithin neben der ZKB TWINT App weitere TWINT Apps anderer Finanzinstitute 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 Mobile-Marketing-Kampagnen, welche 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. Es findet kein Austausch personenbezogener Daten zwischen den verschiedenen Finanzinstituten statt.

2.6 Aufbewahrung und Löschung von Daten aus Mehrwertleistungen

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

Verzichtet der Kunde nachträglich auf personalisierte Mobile-Marketing-Kampagnen, werden seine im TWINT System gespeicherten personenbezogenen Daten von der TWINT AG spätestens 6 Monate nach dem Opt-out gelöscht bzw. anonymisiert. Dies bedeutet auch, dass für den Kunden alle aktivierten Mobile-Marketing-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 nach den Kundenbedürfnissen weiterzuentwickeln und Statistiken zu erstellen. Diese Trackingdaten werden anonym erfasst und eine Zuordnung zu einzelnen Personen respektive dem Kunden wird ausgeschlossen.