

Besondere Nutzungsbedingungen für die Online-Beratung der Zürcher Kantonalbank (Juli 2020)

Zur besseren Lesbarkeit verzichtet die Bank in diesem Dokument auf männlich-weibliche Doppelformen.

1 Geltungsbereich

Die nachfolgenden Nutzungsbedingungen gelten für die Online-Beratung der Zürcher Kantonalbank (nachfolgend «Bank»). Zudem gelten die weiteren Verträge und Geschäftsbedingungen, welche zwischen dem Kunden und der Bank abgeschlossen wurden.

Mit dem Zugriff auf die Online-Beratung akzeptiert der Kunde bzw. sein Bevollmächtigter (nachfolgend zusammen «Benutzer») die folgenden Nutzungsbedingungen.

2 Leistungsangebot

Bei der Online-Beratung handelt es sich um eine digitale Dienstleistung der Bank. Die Online-Beratung ermöglicht dem Benutzer, über einen elektronischen Kanal mit der Bank zu kommunizieren sowie gemeinsam Dokumente elektronisch einzusehen, wie z.B. via Screen-Sharing, Videoanruf oder Chat. Einzelheiten des Leistungsangebots sind auf den Internetseiten der Bank zkb.ch/efinance und zkb.ch/efinance-firmen beschrieben.

3 Zugang zur Online-Beratung / Legitimation

- 3.1 Der technische Zugang zur Online-Beratung erfolgt über das Endgerät des Benutzers. Der Benutzer wählt dabei den Anbieter des Zugangsdienstes (z.B. Internetprovider, Telekommunikationsdienstleister). Der Begriff «Endgerät» umfasst die für den Zugang eingesetzte Hardware (inklusive mobile Endgeräte wie Smartphones) als auch Software (insbesondere Apps). Das Endgerät des Benutzers muss den auf den Internetseiten der Bank zkb.ch aufgeführten Anforderungen genügen.
- 3.2 Wer seine Berechtigung durch die Eingabe der Legitimationsmittel nachweist, erhält Zugang zur Online-Beratung.

Die Legitimationsmittel und deren Funktionsweise finden sich in der Anleitung, welche die Bank dem Benutzer zur Verfügung stellt und auf zkb.ch. Der Benutzer akzeptiert die Anleitung, sobald er das betreffende Legitimationsmittel erstmals einsetzt. Die Bank kann die Legitimationsmittel jederzeit aus sachlichen Gründen austauschen oder anpassen. Sie gibt dies dem Benutzer auf geeignete Weise bekannt.

- 3.3 Bei berechtigten Zweifeln, namentlich aus Gründen der Sicherheit, kann die Bank die Ausführung von Dienstleistungen ablehnen und darauf bestehen, dass sich der Benutzer in anderer Form legitimiert.

4 Sorgfaltspflichten des Benutzers

- a) Im Zusammenhang mit den Legitimationsmitteln
 - 4.1 Der Benutzer hält sämtliche Legitimationsmittel geheim und schützt diese gegen missbräuchliche Verwendung durch Unbefugte. Insbesondere dürfen Passwörter nicht ungeschützt auf dem Endgerät des Benutzers gespeichert oder sonst irgendwie aufgezeichnet werden. Legitimationsmittel dürfen nicht Dritten ausgehändigt oder sonst wie zugänglich gemacht werden. Angeblich von der Bank stammende Aufforderungen an den Benutzer zur Eingabe oder Preisgabe seiner Legitimationsmittel (z.B. Aufforderungen per E-Mail oder E-Mail mit Links zu Login-Seiten, sog. Phishing-Mails) dürfen nicht beantwortet werden und sollen sofort gelöscht werden. Der Benutzer hält sich an die Anweisungen in der Anleitung für das jeweilige Legitimationsmittel.
- b) Im Zusammenhang mit dem Endgerät des Benutzers
 - 4.2 Der Benutzer ist verpflichtet, das Risiko zu minimieren, dass ein unberechtigter Zugriff auf sein Endgerät erfolgt (z.B. über das Internet). Insbesondere muss er das Betriebssystem und den Browser aktuell halten. Der Benutzer hat die für öffentliche

elektronische Netzwerke üblichen Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, z.B. durch Verwendung eines Anti-Viren-Programms und Installation einer Firewall. Diese sind laufend aktuell zu halten. Software-Aktualisierungen und Sicherheitskorrekturen von den jeweiligen Anbietern muss der Benutzer umgehend installieren. Der Benutzer ist dafür verantwortlich, sich über die erforderlichen Sicherheitsvorkehrungen auf zkb.ch zu informieren, diese umzusetzen und sein Endgerät auf dem aktuellen Stand der Technik zu halten.

- 4.3 Befürchtet der Benutzer, dass **unberechtigte Drittpersonen Zugang** zu seinem **Endgerät** erlangt haben, so ist er verpflichtet dies **umgehend der Hotline der Bank zu melden (Ziff. 15)**.

c) Im Zusammenhang mit Eingaben von Daten

- 4.4 Der Benutzer trägt die Verantwortung für die Vollständigkeit und Richtigkeit der von ihm eingegebenen Daten. Die Verantwortung bleibt beim Benutzer, bis die Daten vom System der Bank für die weitere Verarbeitung übernommen werden.

5 Risiken

- 5.1 **Der Kunde trägt die Folgen, die sich aus einer Verletzung der Sorgfaltspflichten durch den Benutzer gemäss Ziff. 4 ergeben.**

Mit der Nutzung der Online-Beratung nimmt der Kunde zudem die folgenden Risiken in Kauf:

- 5.2 Die öffentlichen und privaten Datenübermittlungsnetze zum Informationsaustausch sowie das Endgerät des Benutzers sind Teil des Gesamtsystems. Sie befinden sich jedoch ausserhalb der Kontrolle der Bank und können zu einer Schwachstelle des Systems werden. Insbesondere können sie einem Eingriff unberechtigter Dritter unterliegen. Auch können Übermittlungsfehler, Verzögerungen sowie Systemunterbrüche oder -ausfälle auftreten. **Der Kunde kann hieraus keine Ansprüche gegen die Bank ableiten.**

6 Gesicherter Kommunikationskanal

- 6.1 Die Bank stellt im Rahmen der Online-Beratung einen geschützten Kommunikationskanal zur Verfügung

für den beidseitigen Austausch von Informationen zwischen dem Benutzer und der Bank («Mitteilungen»).

- 6.2 **Der Benutzer nimmt zur Kenntnis, dass die Mitteilungen weder für Börsen- und Zahlungsaufträge noch allgemein für zeitkritische Mitteilungen zur Verfügung stehen.** Hierzu hat er die Standardfunktionen bzw. die dafür vorgesehenen Kanäle zu verwenden. Die Bank bearbeitet Mitteilungen nur zu den üblichen Geschäftszeiten.

7 Ausländische Gesetze

- 7.1 Das Angebot der Online-Beratung für Benutzer mit ausländischem Domizil oder ausländischer Staatsangehörigkeit kann rechtlichen Restriktionen unterliegen. Das kann zur Einschränkung der angebotenen Dienstleistung führen.
- 7.2 Der Benutzer nimmt zur Kenntnis, dass er mit der Nutzung der Online-Beratung gegen ausländisches Recht verstossen kann. Es obliegt dem Benutzer, sich darüber zu informieren. Im Zweifelsfall muss er auf die Benützung der Online-Beratung verzichten.

8 Ausschluss von Gewährleistung und Haftung

- 8.1 Die Bank kann weder den jederzeit störungsfreien noch den ununterbrochenen Zugang zur Online-Beratung gewährleisten. Sie behält sich vor, die Dienstleistung der Online-Beratung vorübergehend oder dauerhaft zu unterbrechen, insbesondere zur Abwehr von Sicherheitsrisiken oder im Zusammenhang mit ausländischen Gesetzen (Ziff. 7). Ebenso ist die Bank berechtigt, die Dienstleistung für Wartungsarbeiten zu unterbrechen. Die Bank trägt einen allfälligen, aus diesen Störungen, Unterbrüchen oder Sperren entstehenden Schaden, soweit sie die geschäftsübliche Sorgfalt verletzt hat. Soweit die Bank die geschäftsübliche Sorgfalt angewendet hat, trägt der Kunde diesen Schaden.
- 8.2 Die Bank wendet bei der Anzeige und Übermittlung von Daten, Informationen, Mitteilungen etc. (nachfolgend «Daten») die geschäftsübliche Sorgfalt an. **Jede weitergehende Gewährleistung und Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Daten schliesst die Bank aus. Angaben zu Konten und Depots (Saldo, Auszüge, Transaktionen etc.) sowie allgemein zugäng-**

liche Informationen wie Börsen- und Devisenkurse gelten **als vorläufig und unverbindlich, es sei denn, sie sind ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet.** Die **in den Dienstleistungen enthaltenen Daten** stellen **nur dann verbindliche Offerten dar, wenn sie als solche bezeichnet sind.**

Die Bank bezieht einen Teil der Daten von Dritten (z.B. Finanzinformationen). Einzelheiten finden sich auf zkb.ch. Die Bank hat diese Datenlieferanten sorgfältig ausgewählt. Sie lehnt jede Haftung für die von Dritten bezogenen Daten ab. Insbesondere können Kurse zeitlich verzögert angezeigt werden.

- 8.3 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. Die Haftung für indirekte oder mittelbare Schäden des Kunden ist ausgeschlossen.

9 Vollmachtsbestimmungen

- 9.1 **Der Kunde ist verpflichtet, die von ihm Bevollmächtigten über den Inhalt dieser Nutzungsbedingungen zu informieren und dafür zu sorgen, dass sie sämtliche Pflichten aus diesen Nutzungsbedingungen** (insbesondere Ziff. 4 und Ziff. 7.2) **einhalten.**

- 9.2 Eine erteilte Vollmacht an die Bevollmächtigten für die Online-Beratung gilt bis zum Widerruf gegenüber der Bank (Ziff. 15). Sie erlischt nicht mit dem Tod oder dem Verlust der Handlungsfähigkeit des Kunden, sondern bleibt bis zum schriftlichen Widerruf ungeachtet anderslautender Handelsregistereinträge oder Veröffentlichungen gültig. Der Widerruf beendet gleichzeitig die vertraglichen Abreden zwischen der Bank und dem Bevollmächtigten zur Nutzung der Online-Beratung im Zusammenhang mit dem Konto oder Depot des Kunden.

10 Rechte an Programmen, Funktionen und Marken

- 10.1 Sämtliche Programme und Funktionen, die über die Online-Beratung zugänglich sind, gehören ausschliesslich der Bank oder Dritten (insbesondere Urheber-, Marken-, Design- und andere Rechte). Die Bank gewährt dem Benutzer eine nicht aus-

schliessliche, nicht übertragbare, unentgeltliche Lizenz zum bestimmungsgemässen Gebrauch der Online-Beratung. Die ganze oder teilweise Wiederveröffentlichung, das Modifizieren, Verknüpfen, Übermitteln, Zurückentwickeln, Dekompilieren, vollständige oder teilweise Kopieren bzw. Zerlegen der Programme und Funktionen oder des Quellcodes ist ohne vorgängige schriftliche Zustimmung der Bank untersagt. Verstösst der Benutzer gegen diese Vorgaben, erlischt das Nutzungsrecht und er ist gegenüber der Bank bzw. Dritten haftbar für von ihm verursachte Schäden aus der Verletzung vorstehender Bedingungen.

- 10.2 «Zürcher Kantonalbank», «ZKB» sowie das Logo der Zürcher Kantonalbank sind eingetragene Marken der Bank. «Apple», «iPhone» und «App Store», «Google» und «Android» sind eingetragene Marken von Apple bzw. Google. Aus keinem Bestandteil dieser Nutzungsbedingungen bzw. der Programme und Funktionen wird eine Lizenz oder ein Recht zur Nutzung einer eingetragenen Marke oder eines Logos eingeräumt.

11 Änderung der Nutzungsbedingungen und des Leistungsangebots

Die Bank hat das Recht, diese Nutzungsbedingungen sowie das Leistungsangebot (Ziff. 2) für die Online-Beratung jederzeit **zu ändern.** Eine solche Änderung teilt die Bank dem Benutzer durch elektronische Anzeige oder auf andere geeignete Weise mit. Die Änderung gilt ohne Widerspruch innert 30 Tagen ab Bekanntgabe als genehmigt. Die Änderung gilt in jedem Fall als genehmigt, wenn der Benutzer nach Inkrafttreten der Änderung die Online-Beratung weiterhin nutzt. Vorbehalten bleiben Änderungen des Leistungsangebots, für welche aus sachlichen Gründen keine vorgängige Ankündigung erfolgen kann.

12 Kündigung

Der Kunde und die Bank können die Teilnahme an der Online-Beratung der Bank jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

13 Teilnichtigkeit

Bei Ungültigkeit, Widerrechtlichkeit oder fehlender Durchsetzbarkeit einzelner oder mehrerer Bedingungen bleiben die übrigen Bedingungen unverändert gültig.

14 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Alle Rechtsbeziehungen des Benutzers mit der Bank unterstehen **dem schweizerischen materiellen Recht**. Erfüllungsort und Betreuungsort für Benutzer mit ausländischem Wohnsitz/Sitz ist Zürich 1. Ausschliesslicher **Gerichtsstand** für alle Verfahrensarten ist **Zürich 1** oder der Wohnsitz/Sitz der beklagten Partei. Vorbehalten bleiben zwingende gesetzliche Zuständigkeiten.

15 Kontaktstellen

Die Hotline und **Korrespondenzadresse** der Bank für die digitalen Dienstleistungen sind auf den Internetseiten der Bank bezeichnet (zkb.ch). Die Hotline steht während den auf den Internetseiten angeführten Servicezeiten zur Verfügung.

Hotline

Postfach, 8010 Zürich
Hotline +41 (0)844 840 140
E-Mail online@zkb.ch
Internet www.zkb.ch