

Nutzungsbedingungen für ZKB TWINT (Ausgabe September 2024)

1. Gegenstand

Bei TWINT handelt es sich um ein Zahlungssystem für mobile Zahlungen (nachfolgend «TWINT»), welches von der TWINT AG und deren Gruppengesellschaften betrieben wird. Die Bank bietet dem Kunden eine Mobile App, welche ihm die Nutzung von TWINT ermöglicht (nachfolgend «ZKB TWINT App»). Die ZKB TWINT App steht einzig Kunden mit Wohnsitz in der Schweiz zur Nutzung offen. Der Kunde bestätigt, diese Voraussetzung zu erfüllen.

2. Funktionsweise

In der ZKB TWINT App sind die Zahlungsfunktionen «Geld senden/fordern» und «Bezahlen» verfügbar (zusammenfassend: **«Grundfunktionalität Zahlungsfunktionen»**). «Geld senden/fordern» bietet die Möglichkeit, Zahlungen zwischen Personen über TWINT auszuführen bzw. anzufordern und zu empfangen. Mit der Funktion «Bezahlen» kann der Kunde bei einem Händler für den Bezug von Waren und Dienstleistungen bezahlen, sofern der Händler TWINT als Zahlungsmittel akzeptiert. Bei ausgewählten Händlern besteht die Möglichkeit, TWINT als Zahlungsart zu hinterlegen.

Darüber hinaus bietet TWINT verschiedene Mehrwertleistungen wie Mobile-Marketing-Kampagnen, die Hinterlegung von Sichtkarten, Partner-Funktionen, TWINT ID und «Später bezahlen» an (zusammenfassend: **«Funktion Mehrwertleistungen»**). Die Mehrwertleistungen sind grundsätzlich kein Angebot der Bank.

Der Kunde kann nach erfolgter Registrierung der ZKB TWINT App in den Einstellungen aus der ihm dort angezeigten Auswahl seiner Zahlkonten weitere Bankkonten zur ZKB TWINT App hinzufügen und das Gutschrifts- bzw. Belastungskonto für die ZKB TWINT App festlegen bzw. dieses ändern (z.B. durch Wahl eines Standardkontos für Gutschriften oder Belastungen aus der vorgegeben Auswahl).

Im System TWINT beauftragte **Zahlungen werden beim auftraggebenden Kunden sofort abgebucht. Eine nachträgliche Stornierung bzw. Rückbuchung des Auftrags ist nicht möglich.** Der Überweisungsbetrag wird dem Kunden gemäss seiner Auswahl in der ZKB TWINT App seinem Bankkonto belastet.

3. Persönliche Identifikationsnummer (nachfolgend «PIN»)

Für die Nutzung der ZKB TWINT App muss der Kunde eine PIN festlegen. Der Kunde ist verpflichtet, die PIN geheim zu halten und sie weder zu notieren noch ungesichert elektronisch zu speichern sowie keine leicht ermittelbare Kombination zu verwenden (keine Telefonnummern, Geburtsdaten, Auto-kennzeichen, einfach ermittelbare Zahlenfolgen usw.). Sofern technisch zur Verfügung gestellt, kann die PIN durch einen Fingerabdruck oder andere biometrische Merkmale geschützt werden. In diesem Fall gelten die besonderen Hinweise bei Login mit biometrischen Merkmalen (vgl. Ziff. 16).

4. Notwendige Auftragsangaben

4.1 Auftragsangaben für die Funktion «Geld senden / fordern»

Der auftraggebende Kunde muss als Voraussetzung für die Ausführung eines Zahlungsauftrages folgende Angaben übermitteln:

- Name und Vorname des Begünstigten
- Mobiltelefonnummer des Begünstigten
- Überweisungsbetrag

Das gutschreibende Finanzinstitut schreibt den Überweisungsbetrag demjenigen Kunden gut, der sich unter der im Auftrag bezeichneten Mobiltelefonnummer für TWINT registriert hat. **Die Gutschrift erfolgt einzig aufgrund der Mobiltelefonnummer. Es findet kein Abgleich mit weiteren, vom Auftraggeber gemachten Angaben statt.** Der Auftraggeber ist für die Korrektheit seiner Auftragsangaben (im Besonderen der Mobiltelefonnummer des Begünstigten) verantwortlich.

4.2 Auftragsangaben für die Funktion «Bezahlen»

Der auftraggebende Kunde muss sich als Voraussetzung für die Ausführung eines Auftrages mit der TWINT Akzeptanzstelle beim Händler verbinden. Dies geschieht durch (i) durch das Fotografieren des angezeigten QR Codes, (ii) durch Eingabe des angezeigten Codes auf der Akzeptanzstelle in der ZKB TWINT App oder (iii) durch Hinterlegung von TWINT als Zahlungsart bei ausgewählten Händlern.

Das gutschreibende Finanzinstitut schreibt den Zahlungsbetrag demjenigen Händler gut, bei dem sich der Kunde über die Akzeptanzstelle verbunden hat und der ihm in der ZKB TWINT App während des Zahlvorgangs angezeigt wird. Wenn der Kunde TWINT als Zahlungsart bei einem Händler hinterlegt hat, erfolgt die Zahlung automatisch nach Massgabe der vom Händler bestimmten Abwicklung.

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.

4.3 Ausführung von Zahlungen

Die Ausführung von Zahlungen kann durch Umstände ausserhalb des Einflussbereichs der Bank verzögert oder verhindert werden. Die Bank ist insbesondere nicht verpflichtet, Zahlungen auszuführen oder Zahlungseingänge zu verarbeiten, die anwendbares Recht, regulatorische Vorschriften oder Anordnungen von zuständigen Behörden verletzen oder auf andere Weise nicht im Einklang mit gesetzlichen, regulatorischen oder bankinternen Einschränkungen (wie z.B. Sanktions- oder Geldwäscherei-Vorschriften) stehen. Der Kunde kann aus einer solchen Verzögerung, Blockierung oder Nichtausführung der Transaktion keinen Anspruch gegen die Bank ableiten.

4.4 Recht zur Nutzung der ZKB TWINT App

Für die Nutzung der ZKB TWINT App gewährt die Bank dem Kunden das nicht ausschliessliche, nicht übertragbare, unentgeltliche Recht, die ZKB TWINT App (gegebenenfalls von einer autorisierten Drittpartei) herunterzuladen, auf einem im Besitz und unter der Kontrolle des Kunden befindlichen Endgerät zu installieren und zu nutzen. Die ZKB TWINT App kann Software enthalten, welche von Dritten lizenziert wurde. Der Kunde anerkennt die Rechte der Bank sowie gegebenenfalls von Dritten an der ZKB TWINT App.

5. Besondere Hinweise zur Funktion «Geld senden / fordern»

5.1 Nutzungsbeschränkungen

Die ZKB TWINT App darf nicht für kommerzielle Zwecke genutzt werden. Insbesondere ist die Verwendung der Funktion «Geld senden / fordern» zur Abwicklung von kommerziellen Verkäufen oder der Erbringung von Dienstleistungen nicht zulässig.

5.2 Zahlen an nicht registrierte Begünstigte

Bei einer Zahlung an eine Mobiltelefonnummer eines Begünstigten, der sich noch nicht für die Teilnahme an TWINT registriert hat, wird die Zahlung beim Kunden sofort reserviert. Die Bank ist berechtigt, den Überweisungsbetrag einzubehalten bis zum Zeitpunkt, in dem sich der Begünstigte für die Teilnahme an TWINT registriert hat, längstens jedoch während vier Tagen seit Auftragserteilung. Dem Kunden steht in diesem Fall eine Funktion zum Widerruf seiner Zahlung zur Verfügung, solange als der Begünstigte sich noch nicht für TWINT registriert hat. Registriert sich der Begünstigte innert vier Tagen, so wird der nicht widerrufenen Auftrag zeitgleich mit der Registrierung ausgeführt. Erfolgt bis zu diesem Zeitpunkt keine Registrierung des Begünstigten, so löscht die Bank die Reservierung auf dem Bankkonto.

5.3 Mitteilungen und Bilder

Dem Kunden steht eine Funktion zur Übermittlung von Mitteilungen und Bildern zur Verfügung. Der Kunde verpflichtet sich, keine Mitteilungen und Bilder mit gegen die Rechtsordnung verstossendem oder sittenwidrigem Inhalt zu versenden. Die Bank behält sich vor, die Einhaltung dieser Verpflichtung zu kontrollieren und im Verletzungsfall Mitteilungen oder Bilder ohne weitere Anzeige zu löschen.

5.4 GIF

Im Rahmen der Funktion «Geld senden» kann der Kunde GIF (animierte Bilder) versenden. Der dafür eingebundene Drittanbieter kann keine Rückschlüsse auf den Kunden ziehen. Siehe dazu auch nachfolgende Ziffer 11.4.

6. Besondere Hinweise zur Funktion «Bezahlen»

6.1 Acquirer

Bei der Funktion «Bezahlen» wickelt die Bank Aufträge unter Beizug der TWINT AG ab, welche wiederum Dritte (insb. Acquirer wie z.B. Worldline Schweiz AG oder TWINT Acquiring AG) zur Erfüllung beziehen kann. Für die Ausführung von Aufträgen schliesst der Acquirer mit dem Händler einen Vertrag für die Akzeptanz von TWINT ab.

6.2 Ausführung von Aufträgen

Damit eine Zahlung erfolgreich ausgeführt werden kann, muss diese vom Kunden in Auftrag gegeben und von sämtlichen involvierte Parteien (insb. TWINT AG und Acquirer) autorisiert werden. Eine Autorisierung des konkreten Betrages durch den Kunden entfällt (i) bei Zahlungen an Orten ohne Internetverbindung, (ii) bei Zahlungen bis zum Betrag von maximal CHF 80.00 oder gemäss Einstellung des Kunden oder (iii) bei Vorautorisierungen.

Vorautorisierung bedeutet, dass **der konkrete Betrag** im Zeitpunkt der Autorisierung noch nicht feststeht. Der konkrete Betrag beträgt maximal CHF 400.00 und **wird beim Abschluss der Transaktion durch den Händler festgelegt** (z.B. bei Snackautomaten, an der Tankstelle oder in unbedienten Lebensmittelläden), **welchen der Kunde als autorisiert anerkennt**. Der konkrete Betrag bei vorautorisierten Zahlungen wird in der ZKB TWINT App spätestens nach 30 Tagen und nur im Verlauf angezeigt.

Liegt keine Autorisierung aller Parteien vor, so weist die Bank den Auftrag zurück oder storniert diesen. Allfällige Kosten kann sie dem Kunden belasten. Mit der Auftragseingabe anerkennt der Kunde die Forderung des Händlers und weist die Bank unwiderruflich an, den beauftragten Betrag zu vergüten. Die Bank erfüllt ihre Leistungspflicht durch Abgabe und Erfüllung eines Zahlungsverprechens gegenüber der TWINT AG.

Bei der Hinterlegung von TWINT als Zahlungsart bei einem Händler entfällt die Autorisierung des Betrages durch den Kunden in der ZKB TWINT App. Der Kunde ermächtigt einen Händler, den entsprechenden Betrag (einmalig oder wiederkehrend) direkt in der ZKB TWINT App abzubuchen. Der Kunde weist die Bank an, die Abbuchung auszuführen, und zwar ohne dass er die einzelne Belastung in der ZKB TWINT App noch autorisieren muss. Die Zahlung erfolgt automatisch gemäss der vom Händler definierten Abwicklung. Die Hinterlegung von TWINT als Zahlungsart setzt voraus, dass sich der Kunde beim Händler dafür registriert. Der Kunde kann die Hinterlegung von TWINT als Zahlungsart jederzeit in der ZKB TWINT App oder direkt beim Händler widerrufen. Dieser Widerruf hat keine Wirkung auf den Vertrag zwischen dem Kunden und dem Händler. Abgelaufene oder deaktivierte Registrierungen kann der Kunde nur beim Händler erneuern.

6.3 Ausführungsbestätigung und Beanstandung

Anschliessend an die Ausführung einer Transaktion wird dem Kunden eine Ausführungsbestätigung angezeigt und ein Eintrag in im Verlauf hinzugefügt. **Der Kunde ist verpflichtet, getätigte Transaktionen innert 30 Tagen auf ihre Richtigkeit zu prüfen und gegebenenfalls zu beanstanden**. Die Ausführungsbestätigung und der Verlauf sind nicht für Steuerzwecke oder die Geltendmachung von Garantieansprüchen geeignet.

6.4 Gewährleistung und Haftung

Die Leistung der mit TWINT bezahlten Waren und Dienstleistungen steht ausserhalb des Einflussbereichs der Bank. Ansprüche für den Bezug von Waren und

Dienstleistungen und damit verbundene Ansprüche (z.B. Garantie) hat der Kunde direkt gegenüber dem Händler geltend zu machen; die Bank schliesst jegliche Gewährleistung oder Haftung für die mit TWINT bezahlten Waren und Dienstleistungen aus. **Die Beanstandung einer Zahlung muss innert spätestens 30 Tagen ab Ausführung der Zahlung erfolgen. Nach Ablauf dieser Frist sind jegliche Ansprüche des Kunden verfallen.**

6.5 Verbot von Teilzahlungen

Es ist nicht erlaubt, den Kaufbetrag gestückelt von verschiedenen TWINT-Accounts auszuführen.

7. Belastungsrecht

Die Bank ist berechtigt, sämtliche Beträge im Zusammenhang mit der Ausgabe, der Führung und dem Einsatz der ZKB TWINT App dem Konto zu belasten, welche(s) der Kunde für TWINT gewählt hat. Das Belastungsrecht der Bank bleibt auch bei Unstimmigkeiten zwischen dem Kunden und den Händlern uneingeschränkt bestehen.

8. Limiten

Für Zahlungen mit der ZKB TWINT App gelten die von der Bank festgelegten Limiten. Die für den Kunden individuell gültigen Limiten werden ihm von der Bank in geeigneter Weise mitgeteilt (z.B. durch Anzeige in der ZKB TWINT App). Der Kunde kann seine Limiten anpassen (vgl. zum Vorgehen die Hinweise in der ZKB TWINT App und auf zkb.ch/TWINT).

Die Bank behält sich das Recht vor, die Limiten jederzeit ohne Vorankündigung anzupassen. Der Kunde muss zum Zeitpunkt der Ausführung der Zahlung über frei verfügbare Mittel (Guthaben und/oder Kreditlimite) mindestens im Umfang des Transaktionsbetrags verfügen.

9. Entschädigung des ZKB TWINT – Zahlungssystems / Direktgebühren des Kunden

Das ZKB TWINT-System wird wie folgt finanziert: Für die vom Kunden ausgelösten Funktionen «Bezahlen» entrichtet der begünstigte Händler Gebühren. Ebenso entrichten die Händler Gebühren, soweit sie im Rahmen der Funktion «Mehrwertleistungen» (vgl. Ziff. 10) bspw. kundenspezifische Mobile-Marketing-Kampagnen beauftragen, die Funktion «Später bezahlen» anbieten oder in Partner-Funktionen auftreten. Diese Gebühren werden von TWINT AG oder durch beauftragte Unternehmen (Acquirer), welche die Händler für deren Akzeptanz von TWINT geworben haben, vereinnahmt. Die TWINT AG und die Acquirer können einen Teil dieser Gebühreneinnahmen an die Bank weiterleiten, um deren Aufwendungen im Zusammenhang mit den durch TWINT verursachten Infrastruktur- und Verwaltungskosten zu decken.

Diese Gebühren sind unter www.zkb.ch/twint-entschaedigungen detailliert beschrieben. Sollten die Gebühren nicht ohnehin der Bank zustehen, kann sie sie als Vergütung für ihre Dienstleistungen einbehalten und der Kunde verzichtet in Kenntnis von Art und Umfang der Gebühren auf deren Erstattung.

Die Bank ist dank dieses Entschädigungssystems bestrebt, dem Kunden nach Möglichkeit keine Direktgebühren zu belasten. Falls zur Deckung ihrer Aufwände und als Entschädigung für den Betrieb des ZKB TWINT-Systems und die Abwicklung der vom Kunden veranlassten Transaktionen erforderlich, ist die Bank indessen berechtigt, vom Kunden Direktgebühren zu erheben, sowie den Ersatz externer Kosten zu verlangen. Die Einführung bzw. Anpassung der Direktgebühren richtet sich nach Ziff. 15 dieser Nutzungsbedingungen.

10. Funktion «Mehrwertleistungen»

10.1 Auspielung von Mobile-Marketing-Kampagnen

TWINT kann dem Kunden Anzeigen (z.B. Informationen zu TWINT oder Werbung), Coupons, Stempelkarten oder weitere Kampagnen (nachfolgend «Mobile-Marketing-Kampagnen») in der ZKB TWINT App und in Benachrichtigungen ausspielen, wo diese gesehen, verwaltet und eingelöst werden können. Art und Umfang der Mobile-Marketing-Kampagnen können sich laufend ändern.

Hierbei werden folgende Typen von Mobile-Marketing-Kampagnen unterschieden:

- Kampagnen der Bank oder von TWINT in eigener Sache (nachfolgend «TWINT Kampagnen»).
- Kampagnen von TWINT zusammen mit einem Drittanbieter (nachfolgend «TWINT Mehrwert-Kampagnen»).
- Kampagnen eines Drittanbieters (nachfolgend «Drittanbieter Kampagnen»).

Im Gegensatz zu den TWINT Kampagnen und TWINT Mehrwert-Kampagnen setzt die Auspielung, Anzeige, Verwaltung und Einlösung von Drittanbieter Kampagnen voraus, dass der Kunde durch Aktivierung in der ZKB TWINT App die ausdrückliche Zustimmung erteilt. Auch für die Hinzufügung von Coupons und Stempelkarten ist diese Aktivierung notwendig. Für die Aktivierung kann der Kunde in den Einstellungen der ZKB TWINT App den Regler für diese Dienstleistungen auf «aktiv» setzen. **Indem der Kunde den Regler auf aktiv setzt akzeptiert er die hier aufgeführten Bestimmungen (Opt-in).**

Mit der Aktivierung werden auch weitere Daten für die personalisierte Auspielung von Mobile-Marketing-Kampagnen ausgewertet

(vgl. Ziff. 11.4 und 12.2). Diese Zustimmung zur Aktivierung kann in der ZKB TWINT App jederzeit widerrufen werden. Der Widerruf hat zur Folge, dass keine Drittanbieter Kampagnen mehr ausgespielt werden und alle aktivierten Mobile-Marketing-Kampagnen unwiderruflich gelöscht werden und von den damit allfällig verbundenen Vergünstigungen und Vorteilen nicht mehr profitiert werden kann.

Mobile-Marketing-Kampagnen können spezifische Teilnahmebedingungen vorsehen. Bei einer Aktivierung bzw. Einlösung einer entsprechenden Mobile-Marketing-Kampagne gelten die Teilnahmebedingungen als akzeptiert.

10.2 Geltung von Mobile-Marketing-Kampagnen

Mobile-Marketing-Kampagnen können zeitlich begrenzt sein. Sie sind grundsätzlich nur solange gültig, wie sie in der ZKB TWINT App angezeigt werden. Mobile-Marketing-Kampagnen erfordern eine vorgängige Aktivierung, um diese nutzen zu können. Einzelne Mobile-Marketing-Kampagnen werden automatisch aktiviert. Die Nutzung der Mobile-Marketing-Kampagnen kann an die Ausführung von Zahlungen in der ZKB TWINT App gekoppelt sein bzw. automatisiert zusammen mit dem Bezahlvorgang erfolgen (z.B. Abbuchen von Konsumationspunkten). Teilweise ist eine separate Eingabe (z.B. an einem Terminal oder einem Web- oder Mobileshop) erforderlich.

Bereits aktivierte Mobile-Marketing-Kampagnen können von TWINT deaktiviert werden, wenn sie innerhalb einer gewissen Frist nicht eingelöst wurden. Auch bei erfolgreicher Aktivierung einer Mobile-Marketing-Kampagne kann der Bezug der in der Mobile-Marketing-Kampagne enthaltenen Vorteile (z.B. Rabatte) von weiteren, ausserhalb der Einfluss-sphäre der Bank bzw. TWINT liegenden Umständen oder von den Bedingungen des Drittanbieters abhängen (z.B. maximale Anzahl für das Einlösen von Rabatten).

10.3 Sichtkarten

Kunden haben die Möglichkeit, ausgewählte Mitarbeiterausweise, Kundenbindungsprogramme und andere Vorteilsangebote von Drittanbietern (nachfolgend «Sichtkarten») in der ZKB TWINT App zu hinterlegen. Hinterlegte Sichtkarten können jederzeit wieder aus der ZKB TWINT App entfernt werden.

Die Bank kann hinterlegte Sichtkarten ebenfalls aus der ZKB TWINT App entfernen, wenn die Sichtkarte abläuft oder die Sichtkarte generell nicht mehr für die Hinterlegung in der ZKB TWINT App zur Verfügung steht.

10.4 Partner-Funktionen

Unter «Partner-Funktionen» werden dem Kunden in der ZKB TWINT App eine Auswahl an Angeboten verschiedener Händler präsentiert, die mit TWINT bezahlt werden können. Die Partner-Funktionen sind unter anderem auf dem Startbildschirm, im entsprechenden Menüpunkt oder direkt durch das Einlesen eines QR-Codes aufrufbar. Wählt der Kunde eine Partner-Funktion an, so wird er auf die Webseite des jeweiligen Händlers weitergeleitet. Dort wählt er Waren oder Dienstleistungen aus und schliesst einen Vertrag mit dem Händler ab. Im Anschluss folgt die Bezahlung via TWINT. Die Waren und Dienstleistungen sind kein Angebot der Bank. Folglich ist die Bank nicht Partei des Vertrages zwischen Kunde und Händler (vgl. Ziff.6.4).

10.5 TWINT ID

Kunden können die Funktion «TWINT ID» nutzen. Diese Dienstleistung wird von der TWINT AG angeboten und es gelten entsprechend ihre separaten Vertragsbedingungen. Die Funktion ist kein Angebot der Bank und sie ist nicht Partei des Vertrages zwischen Kunde und Drittanbieter.

10.6 Funktion «Später bezahlen»

Gewisse Kunden können die Funktion «Später bezahlen» nutzen. Diese Dienstleistung wird von einem Dritten angeboten und es gelten entsprechend seine separaten Vertragsbedingungen. Die Funktion ist kein Angebot der Bank und sie ist nicht Partei des Vertrages zwischen Kunde und Drittanbieter. Bei Beanstandungen hat sich der Kunde direkt an den Drittanbieter zu wenden.

10.7 Gewährleistung und Haftung für Mehrwertleistungen

Für Inhalte, Angebote, Meldungen von Drittanbieter Kampagnen, Sichtkarten, Partner-Funktionen, TWINT ID und «Später bezahlen» in der ZKB TWINT App ist der jeweilige Drittanbieter verantwortlich. Die Bank haftet hierfür nicht und hat keinen Einfluss auf die Erfüllung der vom Drittanbieter angebotenen Leistungen. Der Kunde unterhält für Mehrwertleistungen und die mit diesen zusammenhängenden Vorgängen in- oder ausserhalb der ZKB TWINT App eine direkte Vertragsbeziehung mit dem jeweiligen Drittanbieter. Will der Kunde im Zusammenhang mit Mehrwertleistungen Ansprüche geltend machen, so hat er sich hierfür an den jeweiligen Drittanbieter zu halten.

Insbesondere übernimmt die Bank keine Gewährleistung und schliesst ihre Haftung aus für Mobile-Marketing-Kampagnen, welche beim Drittanbieter nicht eingelöst werden können, bzw. für nicht ge-

währte Vergünstigungen oder Vorteile im Zusammenhang mit der Hinterlegung von Sichtkarten, wie z.B. nicht gewährte Vergünstigungen oder ausstehende, entgangene oder verschwundene Treuepunkte.

11. Verwendung von Daten – Grundfunktionalität (Zahlungsfunktionen)

11.1 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, VDSV). Die nachfolgenden Informationen dienen, in Ergänzung der Datenschutzerklärung der Zürcher Kantonalbank (verfügbar unter www.zkb.ch/datenschutz), der Orientierung über wichtige Aspekte der Bearbeitung von Personendaten bei der Benutzung der ZKB TWINT App.

11.2 Voraussetzungen für den Einsatz der ZKB TWINT App

Folgende Personendaten bilden die Voraussetzung für den Einsatz und die Nutzung der ZKB TWINT App: Name, Vorname, Telefonnummer, Geburtsdatum, Kontonummer, und evtl. Bankkartennummer. Damit die TWINT AG Zahlungen des Kunden verarbeiten und Mehrwertleistungen bereitstellen kann, muss der Kunde nach der Registration 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.

11.3 Zahlen mit der ZKB TWINT App

In dem von der TWINT AG betriebenen TWINT System werden Informationen wie der Totalbetrag des Einkaufs, der Zeitpunkt des Einkaufs und der Standort des Point of Sale, an welchem die Zahlung getätigt wird erfasst.

Die TWINT AG erhält keine Angaben über den Inhalt des Warenkorbs, es sei denn, die Übergabe ist gemäss Ziffer 12.1 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. 11.2, 12.1, 12.1, 13).

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.

11.4 Sammlung und Nutzung von Daten

Der Kunde nimmt, in Ergänzung der Datenschutzerklärung der Zürcher Kantonalbank (verfügbar unter www.zkb.ch/datenschutz), 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 u.a. den Standort des benutzten Geräts) zu folgenden Zwecken bearbeiten kann:

- a) Um die ZKB TWINT App bereitzustellen, zu verbessern und die Sicherheit zu erhöhen.
- 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): 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 Zeit-

punkt, 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 mehreren 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. Ziff. 12.2).

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.

11.5 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 ersichtlich. 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 Datenschutzrechts und des Bankkundengeheimnisschutzes.**

11.6 Beizug Dritter

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, 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.

11.7 Aufbewahrung und Löschung

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 über einen längeren Zeitraum nicht mehr gebraucht hat, die ZKB TWINT App gelöscht hat. In diesem Fall werden die bei der TWINT AG gespeicherten personenbezogenen Daten des Kunden gelöscht bzw. anonymisiert.

Zudem werden die bei der TWINT AG gespeicherten personenbezogenen Daten des Kunden gelöscht bzw. anonymisiert, wenn sie zur Durchführung der Dienstleistungen nicht mehr benötigt werden.

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

12. Verwendung von Daten – Funktion «Mehrwertleistungen»

12.1 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.

12.2 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).

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). 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.

12.3 Hinterlegung von Sichtkarten

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 11.3.

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.

12.4 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). Für diese Angebote gelten die Bestimmungen und Datenschutzerklärungen, die im jeweiligen Angebot erwähnt und aufgeführt werden.

12.5 Funktion «TWINT ID»

Diese Dienstleistung wird von der TWINT AG angeboten und es gilt entsprechend die separate Datenschutzerklärung der TWINT AG.

12.6 Funktion «Später bezahlen»

Diese Dienstleistung wird von einem Dritten angeboten und es gilt entsprechend die separate Datenschutzerklärung dieses Drittanbieters.

12.7 Aufbewahrung und Löschung von Daten aus Mehrwertleistungen

Nach einem längeren Nichtgebrauch der ZKB TWINT App 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.

13. 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.

14. Beendigung der Dienstleistung ZKB TWINT App

Der Kunde als auch die Bank können die Nutzung der ZKB TWINT App jederzeit ohne Einhaltung einer Frist beenden; dem Kunden steht hierfür in den Einstellungen eine Funktion zur Verfügung. Aufträge, die vor dem Beendigungszeitpunkt eingegeben wurden, kann die Bank weiterhin nach Ziff. 7 belasten.

15. Änderungen dieser Nutzungsbedingungen / Direktgebühren

Die Bank behält sich vor, diese Nutzungsbedingungen sowie die Direktgebühren jederzeit zu ändern. Die Änderungen werden dem Kunden vorgängig auf geeignete Weise bekanntgegeben. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde die ZKB TWINT App weiterhin nutzt. Ist der Kunde mit den Änderungen nicht einverstanden, so kann er die ZKB TWINT App nicht mehr verwenden.

16. Besondere Hinweise bei Login mit biometrischen Merkmalen

Die Sensoren des Mobilgeräts des Kunden bieten dem Kunden die Möglichkeit, biometrische Merkmale als Zugangscodes zu verwenden («Login mit biometrischen Merkmalen»). So ermöglichen beispielsweise der Fingerabdrucksensor und die Gesichtserkennungssensoren des Mobilgeräts dem Kunden, den eigenen Fingerabdruck oder sein Gesicht als Zugangscodes zu verwenden («Login mit Fingerabdruck»/«Apple Touch ID»/«Android Fingerprint» sowie «Login mit Gesichtserkennung»/«Apple Face ID»).

Die Bank empfiehlt dem Kunden folgende Sicherheitsvorkehrungen:

- Hinterlegen Sie in den Geräteeinstellungen ausschliesslich Ihre eigenen biometrischen Merkmale wie Ihren eigenen Fingerabdruck bzw. Ihr eigenes Gesichtsprofil. Wenn jemand anderer seinen Fingerabdruck bzw. sein Gesichtsprofil auf Ihrem Gerät hinterlegt, kann er sich bei Ihrer ZKB TWINT App anmelden.
- Wählen Sie zum Entsperren Ihres Geräts einen komplexen Code aus mindestens 6 Zeichen (Ziffern und – soweit möglich – auch Buchstaben oder Sonderzeichen). Geben Sie diesen Code niemandem bekannt. Durch Kenntnis dieses Codes kann jemand seine biometrischen Merkmale wie seinen Fingerabdruck oder sein Gesichtsprofil auf Ihrem Gerät hinzufügen und so Zugang zu Ihrer ZKB TWINT App erhalten.
- Verwenden Sie kein Gerät, bei dem die vom Hersteller vorgesehenen Nutzungsbeschränkungen entfernt oder verändert wurden (sog. Jailbreaking). Auf solchen Geräten ist es grundsätzlich möglich, an das mit dem Fingerabdruck oder mit dem Gesichtsprofil verknüpfte Passwort für die ZKB TWINT App zu gelangen.

Der Kunde nutzt die von seinem Gerätehersteller zur Verfügung gestellten Sensoren wie z.B. Fingerabdruck- und Gesichtserkennung auf eigenes Risiko. Ein Missbrauch oder ein Zugriff auf Bankinformationen durch unberechtigte Dritte mittels Fälschung von Fingerabdrücken, Gesichtsprofilen, Schadprogrammen usw. kann nicht ausgeschlossen werden. Der Kunde trägt die Folgen, die sich aus der missbräuchlichen Verwendung der Funktion «Login mit biometrischen Merkmalen» ergeben, insbesondere aus einer missbräuchlichen Abfrage von Bankinformationen. Im Übrigen sind vom Kunden die [Sicherheitshinweise auf zkb.ch](https://www.zkb.ch/Sicherheitshinweise) zu beachten.

Weitere Hinweise zur Funktion «Login mit biometrischen Merkmalen»:

- Die PIN des Kunden für die Nutzung der ZKB TWINT App bleibt weiterhin gültig.
- Wenn der Kunde die Funktion «Login mit biometrischen Merkmalen» nicht mehr verwenden möchten, kann er diese in der ZKB TWINT App in den Einstellungen deaktivieren.

17. Weitere Bestimmungen

Im Übrigen gelten für die Nutzung der ZKB TWINT App die weiteren vertraglichen Vereinbarungen des Kunden mit der Bank, insbesondere die Bestimmungen für den Zahlungsverkehr der Bank, die einen integrierten Bestandteil dieser Nutzungsbedingungen darstellen.