

# Bedingungen eService

## I. Vereinbarungsgegenstand

1. Die Zürcher Kantonalbank Österreich AG (im Folgenden kurz: Bank) berechtigt durch diese Vereinbarung den Kunden, per Datenfernübertragungsleitung via Internet eine Kommunikation zwischen dem Kunden und der Bank auf elektronischem Weg aufzubauen, sobald eine elektronische Autorisierung erfolgt ist. Mithilfe von eService wird die Möglichkeit geschaffen, Informationen zu den bei der Bank geführten Konten und Depots abzufragen und Dokumente per ePostfach zuzustellen.

## II. Voraussetzungen für die Nutzung von eService

2. Für die Nutzung von eService ist erforderlich:

- der Bestand eines Kontos/Depots bei der Bank,
- die Beantragung der Freischaltung des Kontos/Depots zum eService anhand eines vollständig ausgefüllten Formulars Antrag Nutzung eService,
- die Zusendung/Übergabe der Anmeldedaten, das sind
  - eine Verfügernummer (Benutzerkennung) und
  - ein Passwort
- technische Voraussetzungen (z. B. Internet-Zugang, geeigneter Browser) und
- Angabe der aktuellen Mobiltelefonnummer.

## III. Zugang zum eService - Authentifizierung

3. Der Kunde muss sich bei jedem Einstieg in das eService authentifizieren. Dies erfolgt durch die Angabe der persönlichen Identifikationsmerkmale (Verfügernummer, Passwort und mTAN).

### III.A Verfügernummer

4. Jeder Kunde erhält eine einzigartige, mehrstellige Verfügernummer, anhand der die Bank einen Kunden die zum eService freigeschalteten Konten bzw. Depots zuordnen kann. Die Verfügernummer wird dem Kunden anlässlich der Unterfertigung des Formulars Antrag Nutzung eService bekannt gegeben. Die Verfügernummer kann durch den Kunden nicht verändert werden.

### III.B Passwort

5. Mithilfe des Passworts kann sich der Kunden im eService legitimieren. Das Passwort ist eine Voraussetzung dafür, dass der Kunde ins eService einsteigen und Daten und Informationen abfragen kann. Das Passwort wird dem Kunden in einem verschlossenen Kuvert entweder im Rahmen der Unterfertigung

der Vereinbarung persönlich ausgehändigt oder auf ausdrücklichen Wunsch postalisch oder auf eine von der Bank angebotene und vom Kunden ausgewählte elektronische Zustellart übermittelt.

6. Für den Ersteinstieg erhält der Kunde ein Erst-Passwort. Dieses muss bei Ersteinstieg zum eService vom Kunden geändert werden. Bei den dem Ersteinstieg folgenden Einstiegen ins eService erfolgt die Identifizierung des Kunden dann durch Eingabe des vom Kunden geänderten Passworts. Das Passwort kann jederzeit und mit sofortiger Wirkung unter Verwendung einer mTAN im eService geändert werden. Das Erst-Passwort läuft nach 60 Tagen automatisch ab und der Zugang wird gesperrt. Ein neuer Zugang und ein neues neues Erst-Passwort ist vom Kunden persönlich oder telefonisch bei seinem Kundenbetreuer zu beantragen.

7. Die Bank kann den Kunden bei Einstieg ins eService auffordern, das Passwort zu ändern und dabei mehr Zeichen zu verwenden, um ein größeres Sicherheitsniveau zu erreichen. In dieser Aufforderung wird die Bank dem Kunden auch die Anzahl der Logins bzw. die Frist bis zur geforderten Umstellung mitteilen. Zudem wird die Bank bei jedem nachfolgenden Einstieg ins eService den Kunden an die erforderliche Umstellung des Passworts erinnern.

8. Der Kunde kann während der Öffnungszeiten der Bank an jedem Standort der Bank persönlich oder nach erfolgter Authentifizierung telefonisch ein neues Passwort anfordern. Das neue Passwort wird dem Kunden in einem verschlossenen Kuvert entweder persönlich ausgehändigt oder auf ausdrücklichen Wunsch postalisch oder auf eine von der Bank angebotene und vom Kunden ausgewählte elektronische Zustellart übermittelt.

### III.C Mobile Transaktionsnummer (mTAN)

9. mTAN ist ein Authentifizierungscode, der im konkreten Einzelfall generiert wird und per SMS auf die vom Kunden bekannt gegebene Telefonnummer des dafür vorgesehenen Mobilfunktelefons verschickt wird.

10. Für die SMS Benachrichtigung ist der Bank vor erstmaliger Verwendung des eService die Telefonnummer vom Kunden bekannt zu geben. Die Bekanntgabe der Telefonnummer kann durch den Kunden persönlich an einem Standort der Bank oder

im eService erfolgen. Zweiteres setzt voraus, dass dem Kunden eine SMS mit der dafür erforderlichen mTAN auf die der Bank bisher gespeicherten Telefonnummer gesendet werden kann.

11. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, dafür zu sorgen, dass alle vertraglichen Grundlagen mit einem Mobilfunkanbieter und bei seinem Mobiltelefon alle technischen Voraussetzungen für den Empfang von SMS mit einer mTAN vorhanden sind. Jeder Kunde hat weiter zu beachten, dass ein SMS-Empfang nur bei ausreichender Netzabdeckung des Aufenthaltsortes möglich ist.

12. Die jeweilige mTAN verliert ihre Gültigkeit, sobald sie verwendet wurde oder sobald 5 Minuten seit Zugang des mTAN verstrichen sind.

#### **IV. Nutzung**

13. Das eService steht grundsätzlich von Montag bis Sonntag zwischen 00:00 Uhr und 24:00 Uhr zur Verfügung. Allfällige Service- und Wartungsarbeiten könnten zu einer Einschränkung beim Zugang zum eService führen. Je nach Art und Umfang der Service- und Wartungsarbeiten wird die Bank rechtzeitig im eService sowie auf ihrer Homepage den Kunden darüber informieren.

14. Die Bank verwendet Geo Policy. Darunter ist eine Technik zu verstehen, um Zugriff basierend auf Herkunftsländer zu blockieren. Hintergrund dieser Nutzungssperre ist jener, dass es gewisse Länder gibt, aus denen vermehrt böswillige Zugriffe und Hackingversuche ausgeführt werden. Zumeist sind das Länder, in denen die Bank keine Kunden betreut. Folglich wird der Zugriff auf sämtliche Services der Bank aus solchen potenziell gefährlichen Ländern gesperrt. Eine Liste der betroffenen Länder kann jederzeit bei der Bank angefragt werden.

##### **IV.A Nutzungsberechtigung**

15. Die Berechtigung zur Nutzung der Leistungen im Rahmen dieser Vereinbarung kann nur an den Kontoinhaber oder an von diesem bevollmächtigte Personen, sowie an durch das Gesetz bestimmte Vertreter erteilt werden. Personen, die über kein Konto bei der Bank verfügen, können das eService gar nicht bzw. nur eingeschränkt nutzen.

##### **IV.B Login und Autorisierung**

16. Der Login erfolgt über <https://eservice.zkb-oe.at/>.

17. Zum erstmaligen Einstieg im eService erhält jeder Nutzungsberechtigte als Sicherheits- und Identifikationsmerkmal von der Bank neben seiner Verfügernummer auch ein persönliches Passwort (siehe Punkt III. B.).

18. Zur zusätzlichen Absicherung wird der Kunde nach Eingabe des Passwortes aufgefordert, einen Autorisierungsschlüssel (mTAN) einzugeben, welcher dem Kunden bei jedem Einstieg im eService auf Anforderung per SMS auf eine von ihm festgelegte

Mobiltelefonnummer übermittelt wird.

19. Dieses zwei Stufen Vorgehen ist eine voneinander unabhängige Komponente und bildet gemeinsam eine 2-Faktor-Authentifizierung nach Vorgaben der PSD II (Payments Service Directive II), RTS (Regulatory Technical Standards) und SCA (Strong Customer Authentication).

#### **V. Nutzungsberechtigte Personen**

20. Die Nutzungsberechtigung für das eService kann der Konto-/Depotinhaber entweder einem oder mehreren Kontoinhabern und/oder einem oder mehreren Zeichnungsberechtigten erteilen und ist bei der Bank von allen Konto-/Depotinhabern schriftlich per Formular Antrag Nutzung eService zu beantragen. Gleiches gilt auch, wenn eine informationsberechtigte Person eine Verfügungsberechtigung erhalten soll. Für die Erteilung einer eService-Berechtigung an einen Zeichnungsberechtigten für ein Gemeinschaftskonto/-depot ist die Zustimmung aller Konto- bzw. Depotinhaber erforderlich.

21. Änderungen der Verfügungsberechtigung zu einem vom eService erfassten Konto/Depot können auch eine Änderung der Nutzungsberechtigung bewirken und sind der Bank schriftlich bzw. in anderer nachweislicher Form bekanntzugeben.

#### **VI. Zugriffsberechtigung**

22. Zur Sicherung des Zugriffs auf das eService erhält der Kunde von der Bank die Anmeldedaten – Benutzerkennung und Passwort – übermittelt. Die Bank kann das Verfahren zur Sicherung des Zugriffs gegen vorherige Mitteilung auf dem Login-Portal des eService abändern.

#### **VII. Leistungsumfang**

23. Das eService umfasst folgende Leistungen:

- **Konto- und Depotübersicht:**  
Nach Einstieg in das eService hat der Kunde die Möglichkeit seine aktuellen Konto- und Depotstände abzufragen.
- **ePostfach**  
Mittels ePostfach können dem Kunden Informationen und Willenserklärungen (z.B. Konto- und Depotauszüge, Anlagereport, etc) elektronisch zugestellt werden.

#### **VIII. Sorgfaltspflichten**

24. Der Kunde hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, die persönlichen Identifikationsmerkmale (Verfügernummer, Passwort, mTAN) vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Insbesondere sind die elektronische Speicherung der Anmeldedaten (z. B. auf einem nicht ausreichend gesicherten Datenträger) oder eine Weitergabe an Dritte nicht zulässig.

25. Der Kunde ist bei Verlust, Diebstahl, missbräuchlicher Verwendung oder sonstiger nicht autorisierter Nutzung der Anmeldedaten unverzüglich, sobald er davon Kenntnis hat, verpflichtet, diesen Umstand der Bank zu melden. Nach Meldungseingang wird die Bank unverzüglich die Sperre der personali-

sierten Identifikationsmerkmale veranlassen. Die Sperre wird unmittelbar mit Einlangen des Sperrauftrages wirksam. Sollte die Meldung außerhalb der Öffnungszeiten der Bank eingehen, wird die Bank die Sperre unverzüglich am nächstfolgenden Bankarbeitstag setzen. Eine Sperre kann wie folgt veranlasst werden:

- telefonisch, per Telefax oder per e-Mail oder
- persönlich während der Öffnungszeiten der Bank bei seinem Berater oder
- schriftlich in jedem Standort der Bank.

26. Ebenso ist der Verlust des für das mTAN-Verfahren genutzten Mobiltelefons bzw. Mobiltelefonnummer vom Kunden unverzüglich seinem Kundenbetreuer zur Kenntnis zu bringen und dieser hat den Zugriff zum eService bis auf weiteres zu sperren. Alternativ kann der mTAN-Service auf eine neue, vom Kunden genannte Mobiltelefonnummer umgestellt werden.

27. Änderungen von Identifikationsmerkmalen, wie Mobiltelefonnummer oder eMail-Adresse, sind ebenso unverzüglich der Bank bekannt zu geben. Nur so kann eine einwandfreie Nutzung des eService von der Bank gewährleistet werden.

28. Der Kunde kann bei der Bank jederzeit eine Zugriffssperre veranlassen (siehe Punkt 25.). Die Bank wird die Sperre unverzüglich nach Eingang der Mitteilung setzen, sofern sich der Kunde mit Name, Verfügernummer und Konto-/ Depotnummer legitimiert oder der Anrufer seine Berechtigung auf eine andere Weise glaubhaft macht.

29. Die Kosten allfällige Schäden bis zur Durchführung der Sperre werden dem betreffenden Konto/Depot angelastet. Ein allfälliges Mitverschulden der Bank wirkt haftungsmindernd.

30. Nach fünfmaligem Zugriff mit, auch nur zum Teil, falschen Anmeldedaten, sperrt die Bank automatisch den Zugriff für den betreffenden Nutzungsberechtigten.

31. Der Kunde kann die Aufhebung der Sperre persönlich beantragen. Dies kann auf jedem mit der Bank vereinbarten Kommunikationsweg geschehen. Für die Aufhebung der Sperre kann es unter Umständen sein, dass die Bank eine neue Verfügernummer und Passwort anlegen muss. Die Bank händigt in einem solchen Fall die neuen Anmeldeinformationen persönlich an den Kunden aus oder übermittelt diese auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden postalisch oder auf eine von der Bank angebotene und vom Kunden ausgewählte elektronische Zustellart.

32. Die Bank ist berechtigt, den eService Zugang ohne Mitwirken des Nutzungsberechtigten in folgenden Fällen zu sperren:

- wenn objektive Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit vom eService dies rechtfertigen, oder
- wenn der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung des eService bzw. der persönlichen Identifikationsmerkmale besteht.

33. Die Bank wird den Kunden von einer solchen Sperre und deren Gründe in einer der mit dem Kunden vereinbarten Kommunikationsform möglichst vor, spätestens aber unverzüglich nach der Sperrereinrichtung informieren. Sobald die Gründe für Sperre des Zugangs nicht mehr bestehen, hat die Bank Zugang zu dem Zahlungskonto zu gewähren.

34. Die Bank ist berechtigt, einem Zahlungsauslösedienstleister oder einem Kontoinformationsdienstleister den Zugang zu einem zum eService berechtigten Zahlungskonto des Kunden zu verweigern, wenn objektive und gebührend nachgewiesene Gründe im Zusammenhang mit einem nicht autorisierten oder betrügerischen Zugang des Zahlungsauslösedienstleisters bzw. des Kontoinformationsdienstleisters zum Zahlungskonto, einschließlich der nicht autorisierten oder betrügerischen Auslösung eines Zahlungsvorgangs, es rechtfertigen. In diesen Fällen wird die Bank den Kunden in einer vereinbarten Form über die Verweigerung des Zugangs und die Gründe hierfür unterrichten. Diese Information ist dem Kunden möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Verweigerung des Zugangs zum Zahlungskonto zu geben. Sobald die Gründe für die Verweigerung des Zugangs nicht mehr bestehen, hat die Bank Zugang zu dem Zahlungskonto zu gewähren.

35. Die Informationspflicht nach VIII. 33. und 34. besteht nicht, soweit eine Bekanntgabe der Sperre oder der Gründe für die Sperre nicht eine gerichtliche oder verwaltungsbehördliche Anordnung verletzt bzw. österreichischen oder gemeinschaftsrechtlichen Rechtsnormen oder objektiven Sicherheitserwägungen zuwiderlaufen würde.

## **IX. Haftung**

36. Für allfällige Schäden im Zusammenhang mit der Hard- oder Software des Kunden oder der Nutzungsberechtigten oder, die durch das Nichtzustandekommen des Verbindungsaufbaus mit dem eService entstehen können, haftet die Bank nur, wenn sie diese schuldhaft verursacht hat.

37. Sollte im Rahmen des eServices der Kunde auf fremde Webseiten weitergeleitet werden, ist eine Haftung der Bank für die Funktionsfähigkeit und Inhalte dieser fremden Webseiten ausgeschlossen. Zudem spiegeln die Meinungen und Ansichten, die auf diesen fremden Webseiten wiedergegeben werden, nicht zwingend die Meinung der Bank oder ihrer Mitarbeiter wider.

## **X. Vertragsdauer/Beendigung**

38. Die Vereinbarung zur Nutzung von eService wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

39. Der Kunde ist berechtigt, die weitere Inanspruchnahme des eService oder einzelne Nutzungsberechtigungen mit sofortiger Wirkung jederzeit schriftlich oder in anderer nachweislicher Form der Bank gegenüber zu kündigen. Diese Kündigung wird mit dem auf den Tag des Einlangens der Kündigung bei der Bank folgenden Bankarbeitstag wirksam. Jeder Kontoinhaber

kann die eService-Berechtigung eines Zeichnungsberechtigten schriftlich oder persönlich an jedem Standort der Bank widerrufen.

40. Die Bank ist berechtigt, dem Kunden ohne Angabe von Gründen die Zugriffsberechtigung zur Teilnahme am eService unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten aufzukündigen. Die Bank hat in der Kündigung anzugeben, wann das eService endet und ob allfällige Kosten damit verbunden sind. Die Kündigung der Bank ist entweder an die letzte ihr vom Kunden bekanntgegebene E-Mail-Adresse zu versenden oder im ePostfach zu hinterlegen, wobei in diesem Fall zusätzlich die Bank den Kunden über die Hinterlegung im ePostfach per E-Mail informieren muss.

41. Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes ist sowohl der Kunde als auch die Bank berechtigt, die Vereinbarung mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Als wichtiger Grund gilt insbesondere, wenn der Kunde seine persönlichen Identifikationsmerkmale anderen Personen überlässt.

42. Bei Auflösung der Konto-/Depot- und/oder Geschäftsverbindung mit der Bank erlischt die Möglichkeit zur Teilnahme am eService. Mit Beendigung der Teilnahme am eService erlischt die Möglichkeit zur Teilnahme am eService. Mit Beendigung der Teilnahme am eService erlischt auch der Zugang zum ePostfach, sodass der Kunde ab diesem Zeitpunkt keinen elektronischen Zugang mehr zu den im ePostfach zugegangenen Unterlagen und Dokumente hat. Der Kunde hat vor Beendigung alle für ihn relevanten Unterlagen und Dokumente abzuspeichern und/oder

auszudrucken. Die Bank wird bei Beendigung der Konto-/Depot- und/oder Geschäftsverbindung den Kunden auf diesen Umstand hinweisen. Nach Ablauf dieser Frist kann der Kunde nur mehr direkt bei der Bank die gewünschten Unterlagen/Dokumente anfordern, vorausgesetzt, dass die Bank noch zur Aufbewahrung dieser Unterlagen gesetzlich verpflichtet ist.

43. Allfällige Kosten der Kündigung sowie allfällige Schäden bis zur Durchführung des Widerrufs gehen zu Lasten des Kunden.

## **XI. Geltung der Geschäftsbedingungen**

44. Ergänzend gelten die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Bankgeschäfte“.

## **XII. Rechtliches**

45. Erfüllungsort für alle aus dieser Vereinbarung hervorgehenden Ansprüche ist für beide Teile der Sitz der Bank. Für alle Rechtsbeziehungen aus dieser Vereinbarung gilt österreichisches Recht. Klagen gegen die Bank können nur am Erfüllungsort erhoben werden. Der Gerichtsstand des Erfüllungsortes ist auch für Klagen gegen einen Unternehmer maßgeblich. Die Bank kann ihre Ansprüche auch bei jedem anderen örtlich und sachlich zuständigen Gericht geltend machen.

46. Der für die Ansprüche eines Verbrauchers oder gegen einen Verbraucher bei Vertragsabschluss gegebene allgemeine Gerichtsstand in Österreich bleibt auch dann erhalten, wenn der Verbraucher nach Vertragsabschluss seinen Wohnsitz ins Ausland verlegt und österreichische gerichtliche Entscheidungen in diesem Lande vollstreckbar sind.