



## **BEDINGUNGEN FÜR ELECTRONIC BANKING-LEISTUNGEN (INTERNET BANKING UND ELBA BUSINESS) GEGENÜBERSTELLUNG DER GEÄNDERTEN BESTIMMUNGEN**

Fassung Dezember 2021

### **6. Sorgfaltspflichten der Kunden und Haftung**

Jeden Kunden treffen nachstehende Sorgfaltspflichten:

- i. Die im Rahmen des vereinbarten Identifikationsverfahrens (einschließlich einer sonstigen elektronischen Signatur (Punkt 4 a) iii.) zu verwendenden Identifikationsmerkmale müssen geheim gehalten werden. Es ist sicherzustellen, dass unbefugte Dritte keinen Zugriff auf die Identifikationsmerkmale haben.

[...]

### **12. Wertpapiere**

- a) Keine Anlageberatung

Bei Erteilung von Wertpapieraufträgen über das vom Kreditinstitut zur Verfügung gestellte Electronic Banking oder Telefonservice erfolgt keine persönliche Beratung.

### **15. Telefonservice (TSC)**

Telefonservice ermöglicht – nach elektronischer Autorisierung – die telefonische Erteilung von Zahlungsaufträgen und Wertpapieraufträgen an das Kreditinstitut über deren Telefonservice-Center und die telefonische Abfrage von Kontoinformationen nach Maßgabe der vorliegenden Teilnahmebedingungen.

Bei Inanspruchnahme des Telefonservice hat der Kunde seinen Namen und allfällige sonstige Identifikationsmerkmale bekannt zu geben und sich durch Eingabe der verlangten Stellen der PIN über die Telefontastatur oder durch Verwendung eines anderen vereinbarten Identifikationsverfahrens zu identifizieren.

Alle vom Kunden mit dem Telefonservice-Center geführten Telefonate werden aus Sicherheitsgründen aufgezeichnet und dürfen als Beweismittel verwendet werden.

Fassung Oktober 2022

### **6. Sorgfaltspflichten der Kunden und Haftung**

Jeden Kunden treffen nachstehende Sorgfaltspflichten:

- i. Die im Rahmen des vereinbarten Identifikationsverfahrens (einschließlich einer sonstigen elektronischen Signatur (Punkt 4 a) iii.) zu verwendenden Identifikationsmerkmale müssen geheim gehalten werden. ~~Es ist sicherzustellen, dass unbefugte Dritte keinen Zugriff auf die Identifikationsmerkmale haben.~~ Der Kunde hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die Identifikationsmerkmale vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

[...]

### **12. Wertpapiere**

- a) Keine Anlageberatung

Bei Erteilung von Wertpapieraufträgen über das vom Kreditinstitut zur Verfügung gestellte Electronic Banking oder Kundenkontakt Center erfolgt keine persönliche Beratung.

*Auch im gesamten weiteren Text des Punktes „12. Wertpapiere“ werden die Bezeichnungen „Telefonservice“ und „Telefonbanking“ durch die Bezeichnung „Kundenkontakt Center“ ersetzt.*

### **15. Kundenkontakt Center (KKC)**

Die telefonische Kundenservicierung durch das Kundenkontakt Center ermöglicht – nach Autorisierung – unter anderem die telefonische Durchführung von Terminvereinbarungen mit Mitarbeitern des Kreditinstituts, die Erteilung von Zahlungsaufträgen, die Beauskunftung von Konto- und Produktinformationen nach Maßgabe der vorliegenden Teilnahmebedingungen, die Bestellung, Aktivierung und Änderung von Bankprodukten nach Vorgabe des Kunden sowie technische und fachliche Hilfestellungen sowie – nach Ankündigung auf der Homepage – künftig auch die Erteilung von Wertpapieraufträgen an das Kreditinstitut.

Die telefonische Kundenservicierung wird entweder von Mitarbeitern des Kreditinstitutes selbst erbracht oder kann von Mitarbeitern eines beauftragten Dienstleisters übernommen werden.

Bei Inanspruchnahme des Kundenkontakt Centers hat der Kunde seinen Namen und allfällige sonstige Identifikationsmerkmale bekannt zu geben und sich durch Eingabe der verlangten Stellen der PIN über die Telefontastatur, über die Signatur-App oder durch Verwendung eines anderen vereinbarten Identifikationsverfahrens zu identifizieren.

Telefonate mit dem Kundenkontakt Center können bspw. aufgrund rechtlicher Erfordernisse, aus Sicherheitsgründen oder im Rahmen der Einwilligung aufgezeichnet und als Beweismittel verwendet werden.

Einen entsprechenden Hinweis erhält der Kunde jeweils vor den davon betroffenen Gesprächen. Nähere Informationen zur Telefonaufzeichnung finden sich bspw. auf der Homepage des Kreditinstitutes unter der Rubrik Datenschutz.