

## 1. Geltungsbereich

Die vorliegenden Bedingungen regeln den Zugang und die Nutzung der Dienstleistungen von PostFinance, auf die der Kunde bzw. seine Bevollmächtigten via digitale Kanäle (Web und/oder Apps; nachfolgend «digitales Leistungsangebot») zugreifen. Die digital nutzbaren Leistungsangebote von PostFinance sind in den entsprechenden Produktbeschreibungen auf der Website [postfinance.ch](https://postfinance.ch) im Detail beschrieben.

## 2. Zugang

- 2.1 Zugang zu den digitalen Leistungsangeboten erhält, wer sich durch korrekte Eingabe seiner Identifikationsmittel (z.B. E-Finance-Nummer, Vertragsnummer, Benutzeridentifikation) und Sicherheitselemente (z.B. persönliches Passwort, PIN, Code, biometrische Merkmale, Schlüsselpaare oder von PostFinance akzeptierte digitale Zertifikate) sowie gegebenenfalls durch Besitznachweis des auf ihn registrierten Smartphones legitimiert. PostFinance kann verschiedene Login-Verfahren anbieten und für bestimmte Leistungsangebote Legitimationsmittel und -verfahren von Dritten zulassen.
- 2.2 Wer sich gemäss Ziffer 2.1 legitimiert, gilt PostFinance gegenüber als Berechtigter zur Benutzung des entsprechenden digitalen Leistungsangebots, ungeachtet anderslautender Handelsregistereinträge und hinterlegter Vollmachten. Der Kunde anerkennt und genehmigt vorbehaltlos alle mit seinen Identifikationsmitteln und Sicherheitselementen oder denjenigen seiner Bevollmächtigten vorgenommenen Handlungen wie z.B. auf den Konten/Depots verbuchten Transaktionen. PostFinance darf ihn daher im Rahmen und Umfang der Dienstleistung Abfragen tätigen lassen oder von ihm Aufträge und Mitteilungen entgegennehmen, ohne seine Berechtigung weiter zu überprüfen.

## 3. Limiten

PostFinance kann für die Ausführung von Zahlungen via digitale Leistungsangebote Betragslimiten festlegen. Sie teilt sie dem Kunden auf geeignete Weise mit. Individuelle Limiten sind je nach Leistungsangebot möglich.

## 4. Sperre

Nebst PostFinance kann auch der Kunde seinen Zugang zu den digitalen Leistungsangeboten sperren bzw. durch PostFinance sperren lassen. Bis zu diesem Zeitpunkt erteilte Aufträge bleiben davon unberührt und werden ausgeführt. PostFinance legt die Sperrmodalitäten fest.

## 5. Sorgfaltspflichten des Kunden

- Die persönlichen Identifikationsmittel und Sicherheitselemente sind geheim zu halten. Sie dürfen keinesfalls an andere Personen weitergegeben, zusammen mit dem benutzten Endgerät aufbewahrt bzw. darin gespeichert werden (auch nicht in abgeänderter Form). Die persönlichen Identifikationsmittel dürfen jedoch Dritten, die von PostFinance akkreditiert und ausdrücklich zugelassen sind, bekannt gegeben werden ([postfinance.ch/rechtliche-hinweise](https://postfinance.ch/rechtliche-hinweise)).
- Das gewählte persönliche Identifikationsmittel darf nicht aus leicht ermittelbaren Kombinationen (Telefonnummer, Geburtsdatum usw.) bestehen.
- Das persönliche Identifikationsmittel ist umgehend zu ändern, wenn Grund zur Annahme besteht, dass eine andere Person es kennt.
- Der Kunde ist verpflichtet, das Risiko eines unberechtigten Zugriffs auf die für die digitalen Leistungsangebote benutzten Endgeräte durch den Einsatz geeigneter Schutzmassnahmen zu minimieren. Insbesondere hält der Kunde Betriebssysteme und Anwendungsprogramme aktuell und installiert die von den jeweiligen Anbietern zur Verfügung gestellten oder empfohlenen Softwareaktualisierungen und Sicherheitsupdates umgehend. Der Kunde muss auch die für die Benutzung des Internets über das entsprechende Endgerät üblichen Sicherheitsvorkehrungen treffen (z.B. Verwendung eines aktuellen Anti-Virus-Programms und einer Firewall). Mobile oder Dritten zugängliche Endgeräte sind vor unbefugter Benutzung oder Manipulation zu schützen (z.B. durch Gerätesperre). Weiterführende Informationen zum Schutz des mobilen Endgeräts werden unter [postfinance.ch/sicherheit](https://postfinance.ch/sicherheit) publiziert.
- Bei Anmeldung mit einer E-Mail-Adresse oder Mobiltelefonnummer bestätigt der Kunde, rechtmässiger Nutzer und daran verfügungsberechtigt zu sein und das Einzelzeichnungsrecht auf dem betroffenen Konto zu haben.
- Bei Verlust des mobilen Endgeräts und/oder der SIM-Karte sowie bei Verdacht auf missbräuchliche Verwendung der Dienstleistung ist PostFinance unverzüglich zwecks Sperrung zu benachrichtigen. Bei strafbaren Handlungen durch Dritte hat der Kunde Anzeige bei der Polizei zu erstatten.
- Vor einem Wechsel der Mobiltelefonnummer (z.B. bei Kündigung des Vertrags mit dem Mobilfunknetzbetreiber) sowie bei Weitergabe des mobilen Endgeräts an Dritte meldet sich der Kunde rechtzeitig von der Dienstleistung ab und/oder löscht die für die betreffende(n) Dienstleistung(en) erforderliche(n) App(s) vom mobilen Endgerät.

- Wenn PostFinance den Kunden auffordert, bestimmte Aufträge (z.B. Zahlungen, Änderungen in Einstellungen) nach ihrer Erfassung zusätzlich bestätigen zu lassen, hat er die Auftragsinformationen sorgfältig zu prüfen und nur bei Übereinstimmung mit den zuvor erfassten Daten zu bestätigen. Unterbleibt die Bestätigung, wird der betreffende Auftrag nicht ausgeführt.

## 6. Haftung

- 6.1 PostFinance erbringt ihre Leistungen mit geschäftsüblicher Sorgfalt. Wenn sie diese verletzt, haftet sie für Schäden, die aus der Nicht- oder Schlechterfüllung geschuldeter Leistungen entstehen.
- 6.2 Angaben über Konten, Depots, Buchungsdaten sowie allgemein zugängliche Informationen wie Devisenkurse gelten als vorläufig und unverbindlich, ausser sie werden ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet. PostFinance übernimmt in diesem Zusammenhang keine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihr übermittelten Daten.
- 6.3 Der technische Zugang zu den digitalen Leistungsangeboten von PostFinance ist Sache des Kunden. PostFinance übernimmt keine Haftung für die Netzbetreiber und lehnt, soweit gesetzlich zulässig, auch jede Haftung für die zur Nutzung der digitalen Leistungsangebote erforderliche Hard- und Software ab.
- 6.4 Die Haftung von PostFinance für Schäden, die dem Kunden bzw. seinen Bevollmächtigten durch Übermittlungsfehler, technische Mängel, Störungen, rechtswidrige Eingriffe in Telekommunikationseinrichtungen und -netze, Überlastung des Netzes, mutwillige Blockierung der elektronischen Zugänge durch Dritte, Unterbrüche oder andere Unzulänglichkeiten entstehen, ist, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.
- 6.5 PostFinance sichert dem Kunden jedoch folgendes Leistungsversprechen zu: PostFinance ersetzt das Guthaben, das dem Kunden aus der rechtswidrigen Entwendung seiner Identifikationsmittel bzw. Sicherheitselemente durch Dritte entzogen wurde (namentlich bei Phishing- oder Malware-Attacken), wenn der Kunde diese Teilnahmebedingungen in allen Teilen eingehalten hat. Nicht als Dritte im Sinne dieser Bestimmung gelten dem Kunden nahestehende, verwandtschaftlich oder anderweitig mit ihm verbundene Personen (z.B. Lebenspartner, Bevollmächtigte, im gleichen Haushalt lebende Personen usw.). Ein Schaden ist PostFinance unverzüglich bei Entdeckung zu melden. Schäden, für die eine Versicherung aufzukommen hat, sowie Dritt- und Folgeschäden werden nicht übernommen. In einem Wiederholungsfall oder bei fehlender Mitwirkung des Kunden an der Aufbereitung des Schadenfalls oder bei Erreichen einer definierten Schadenshöhe je Einzelfall kann die Schadensübernahme durch PostFinance begrenzt bzw. ausgeschlossen werden.  
Das Leistungsversprechen gemäss dieser Ziffer 6.5 gilt für diejenigen Produkte, die auf [postfinance.ch/sicherheit](https://postfinance.ch/sicherheit) erwähnt werden. Weiterführende Informationen zum Thema Sicherheit im Internet sowie die Schadenslimite je Einzelfall werden ebenfalls unter [postfinance.ch/sicherheit](https://postfinance.ch/sicherheit) publiziert.
- 6.6 PostFinance stellt einen möglichst störungs- und unterbrechungsfreien Zugang zu den digitalen Leistungsangeboten zur Verfügung. Sie kann ihn aber nicht zu jeder Zeit gewährleisten. PostFinance behält sich vor, den Zugang zu den digitalen Leistungsangeboten und/oder den darin angebotenen Dienstleistungen jederzeit zu unterbrechen, insbesondere, wenn erhöhte Sicherheitsrisiken oder Störungen festgestellt werden, für Wartungsarbeiten sowie in Krisensituationen an den Handelsplätzen. Solange PostFinance dabei mit der geschäftsüblichen Sorgfalt handelt, trägt der Kunde einen allfälligen, aufgrund derartiger Unterbrüche entstehenden Schaden.

## 7. Elektronische Dokumente

Bei einem Verzicht auf Papierdokumente akzeptiert der Kunde die elektronische Form als Zustellungsart für Bank- und Kundendokumente (z.B. Kontoauszüge, Zinsausweise, Kundenverträge usw.). Die elektronischen Dokumente gelten als zugestellt, wenn sie innerhalb des von PostFinance definierten Kanals abgelegt und dort abrufbar sind. Elektronische Dokumente werden während einer Dauer von zehn Jahren ab dem Einlieferungsdatum zur Verfügung gestellt. Danach müssen sie nachbestellt werden. Der Kunde ist für die Aufbewahrung bzw. das Abspeichern der elektronischen Dokumente selbst verantwortlich. Für die Beanstandung von Transaktionen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von PostFinance. Bei Bedarf kann sich der Kunde elektronische Dokumente gegen eine allfällige Gebühr auf dem Postweg zustellen lassen.

## 8. E-Mail

PostFinance akzeptiert keine Aufträge wie Zahlungsaufträge, Annullierungen, Mutationen usw., die per E-Mail eintreffen. Vorbehalten bleiben anderslautende Vereinbarungen im Einzelfall.

## 9. Datenschutz und -sicherheit im Internet

Die digitalen Leistungsangebote werden über das Internet und damit über ein offenes, allen zugängliches Netz bereitgestellt. PostFinance setzt für die Datenübermittlung technisch hochstehende Verschlüsselungsmechanismen ein, die es Unberechtigten grundsätzlich verunmöglichen, vertrauliche Daten einzusehen. Es lässt sich aber nicht vollständig ausschliessen, dass übermittelte Daten dennoch von Unberechtigten eingesehen werden können. Bestimmte technische Merkmale des Verbindungsaufbaus (z.B. IP-Adressen) können nicht verschlüsselt werden. Mit Kenntnis dieser Daten ist eine Lokalisierung des genutzten Internetanschlusses und des eingesetzten Geräts möglich.

Dies gilt ebenfalls für Benachrichtigungen via E-Mail, SMS, Push-Mitteilungen und dergleichen. Sie werden nicht verschlüsselt übermittelt. Es ist daher nicht ausgeschlossen, dass sie von Unberechtigten eingesehen werden können. Aktiviert der Kunde solche Benachrichtigungen, erklärt er sich mit dem damit einhergehenden erhöhten Risiko einer Post- bzw. Bankgeheimnis- und/oder Datenschutzverletzung einverstanden. Die Angaben in den Benachrichtigungen sind ohne Gewähr.

Der Kunde nimmt ferner zur Kenntnis, dass Daten unkontrolliert grenzüberschreitend übermittelt werden können, selbst wenn sich Sender und Empfänger der Daten in der Schweiz befinden.

Weiterführende Informationen zum Thema Sicherheit im Internet werden unter [postfinance.ch/sicherheit](https://postfinance.ch/sicherheit) publiziert.

Auskunft darüber wie PostFinance Ihre Personendaten bearbeitet, erhalten Sie in der allgemeinen Datenschutzerklärung unter [postfinance.ch/dse](https://postfinance.ch/dse).

## 10. Lokale rechtliche Restriktionen für die Nutzung der digitalen Leistungsangebote

Die Benutzung des digitalen Leistungsangebots aus dem Ausland kann lokalen rechtlichen Restriktionen unterliegen oder unter Umständen Regeln des ausländischen Rechts verletzen. Bestehende Restriktionen unterliegen überdies der jeweiligen ausländischen Rechtsentwicklung. Es ist Sache des Kunden, sich darüber zu informieren und dafür zu sorgen, dass er mit der Nutzung der digitalen Leistungsangebote kein ausländisches Recht verletzt. PostFinance lehnt diesbezüglich jede Haftung ab.

## 11. Empfangen und Bearbeiten elektronischer Rechnungen (eBill) sowie von Spendenanfragen (eBill Donations)

- 11.1 Sofern sich der Kunde bei einem Rechnungssteller über das eBill-Portal für den Empfang von elektronischen Rechnungen (eBill) registriert, werden ihm die elektronisch verfügbaren Rechnungen dieses Rechnungsstellers auf dem entsprechenden Kanal im digitalen Leistungsangebot zugestellt und zur Bearbeitung angezeigt. Über das eBill-Portal können bei entsprechender Registrierung auch Spendenanfragen (eBill Donations) empfangen werden; die nachfolgenden Informationen gelten auch für eBill Donations, sofern nicht ausdrücklich anderslautend.
- 11.2 Elektronisch zugestellte Rechnungen haben dieselbe Rechtswirkung wie auf andere Weise rechtsgültig übermittelte Rechnungen. PostFinance prüft weder die geschäftliche Grundlage noch die inhaltliche Richtigkeit der eingehenden Rechnungen und lehnt jede Verantwortung für die Erfüllung der übermittelten Forderungen ab. Allfällige Beanstandungen sind direkt und ausschliesslich mit dem Rechnungssteller zu regeln.
- 11.3 Die für die Präsentation der elektronischen Rechnungen erforderlichen Informationen werden vom Rechnungssteller über einen von ihm beauftragten Dritten (Netzwerkpartner) an den eBill-Provider von PostFinance eingeliefert und von diesem im Auftrag von PostFinance dem Kunden angezeigt. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass alle mit der Rechnungsübermittlung betrauten Parteien Einsicht in die ihn betreffenden Daten nehmen können, ohne dass im Einzelfall sein Einverständnis eingeholt werden muss. PostFinance weist insbesondere darauf hin, dass Rückschlüsse auf Absender und Empfänger möglich sind. PostFinance leitet Informationen über die Ablehnung oder allenfalls Freigabe und Bezahlung der Rechnung via die mit der Rechnungsübermittlung betrauten Parteien an den Rechnungssteller weiter.
- 11.4 Der Kunde ist im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften für die Aufbewahrung der elektronischen Rechnungen selbst verantwortlich. Er nimmt zur Kenntnis, dass elektronische Rechnungen ohne entsprechenden Auftrag nicht von PostFinance archiviert werden. Rechnungsdaten, für die PostFinance keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht hat, werden bis April 2023 spätestens nach Ablauf von 180 Tagen und ab April 2023 von 730 Tagen ab dem Zeitpunkt der Fälligkeit der Rechnung unwiderruflich gelöscht.
- 11.5 Nutzt der Kunde die Dienstleistung eBill mit seiner E-Mail-Adresse auch mit einem anderen Finanzinstitut, werden seine Daten vom eBill-Provider an das vom Kunden gewählte andere Finanzinstitut weitergegeben.
- 11.6 Nach der Deaktivierung der Dienstleistung eBill stehen seine Daten beim eBill-Provider während einer angemessenen Übergangsfrist zur Verfügung, damit der Kunde eBill über sein neues Finanzinstitut weiter nutzen kann.
- 11.7 Weiterführende Informationen zu den von PostFinance zur Abwicklung der elektronischen Rechnungen beigezogenen Dritten werden unter [postfinance.ch/rechtliche-hinweise](https://postfinance.ch/rechtliche-hinweise) publiziert.

## 12. Angebote

PostFinance bietet ihren Privatkunden im digitalen Leistungsangebot eine Plattform an, auf der Kunden digitale Guthaben von Drittanbietern erwerben können. Sie tritt gegenüber dem Kunden als Verkäuferin (Resellerin) der Guthaben auf. Für Fragen zur Abwicklung des Erwerbs des digitalen Guthabens kann sich der Kunde an PostFinance wenden.

Der Kunde hat sich bei Fragen zur Verwendung der erworbenen Guthaben direkt an den jeweiligen Drittanbieter zu wenden, wobei sich Ansprüche nach den entsprechenden Vereinbarungen für digitale Guthaben der Drittanbieter oder bei deren Fehlen nach den gesetzlichen Bestimmungen richten.

© PostFinance AG, Februar 2023