

## 1. Geltungsbereich/Dienstleistung

Die vorliegenden Teilnahmebedingungen regeln den Zugang und die Nutzung der Dienstleistungen von PostFinance, auf die die Kund:in bzw. ihre Bevollmächtigten via digitale Kanäle, d. h. Browser und/oder Apps (nachfolgend «digitale Leistungsangebote») zugreifen. Die digital nutzbaren Leistungsangebote von PostFinance sind in den entsprechenden Produktbeschreibungen auf der Website [postfinance.ch](https://postfinance.ch) im Detail beschrieben (vgl. Ziffer 1 der «Allgemeinen Geschäftsbedingungen der PostFinance AG» (AGB); [postfinance.ch/rechtliche-hinweise](https://postfinance.ch/rechtliche-hinweise)).

## 2. Zugang

- a) Zugang zu den digitalen Leistungsangeboten erhält die Person, die sich durch korrekte Eingabe ihrer 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 sie registrierten Smartphones legitimiert. PostFinance kann verschiedene Login-Verfahren anbieten, diese laufend anpassen/ändern und für bestimmte Leistungsangebote Legitimationsmittel und -verfahren von Dritten zulassen.
- b) Die Person, die sich gemäss Ziffer 2 a) legitimiert, gilt PostFinance gegenüber als Berechtigte zur Benutzung des entsprechenden digitalen Leistungsangebots, ungeachtet anderslautender Handelsregistereinträge und hinterlegter Vollmachten. Die Kund:in anerkennt und genehmigt vorbehaltlos alle mit ihren Identifikationsmitteln und Sicherheitselementen oder denjenigen ihrer Bevollmächtigten vorgenommenen Handlungen wie z. B. auf den Konten/Depots/Portfolios verbuchten Transaktionen. PostFinance darf sie daher im Rahmen und Umfang der Dienstleistung Abfragen tätigen lassen oder von ihr Aufträge und Mitteilungen entgegennehmen, ohne ihre Berechtigung weiter zu überprüfen.

## 3. Limiten

PostFinance kann für die Ausführung von Zahlungen via digitale Leistungsangebote Betragslimiten festlegen. Sie teilt diese der Kund:in auf geeignete Weise mit. Individuelle Limiten sind je nach Produkt bzw. Dienstleistung möglich.

## 4. Sperre

Nebst PostFinance kann auch die Kund:in ihren 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 der Kund:in

Im Zusammenhang mit der Nutzung des digitalen Leistungsangebots hat die Kund:in insbesondere die folgenden Sorgfaltspflichten einzuhalten:

- a) Die persönlichen Identifikationsmittel und Sicherheitselemente sind geheim zu halten und dürfen keinesfalls an Dritte weitergegeben werden. Die Kund:in nimmt zur Kenntnis, dass PostFinance ihre Kund:innen nie telefonisch oder mittels elektronischer Nachrichten (wie z. B. per E-Mail oder SMS) nach den persönlichen Identifikationsmittel und Sicherheitselementen fragt.
- b) Die persönlichen Identifikationsmittel und Sicherheitselemente dürfen physisch nicht zusammen mit dem benutzten Endgerät (PC, Smartphone, Wearable wie z.B. Smartwatch, Tablet usw.; nachstehend «Endgeräte») aufbewahrt werden. Das gewählte persönliche Identifikationsmittel bzw. Sicherheitselement darf nicht aus leicht ermittelbaren Kombinationen (Telefonnummer, Geburtsdatum usw.) bestehen. Das persönliche Identifikationsmittel bzw. Sicherheitselement ist umgehend zu ändern, wenn Grund zur Annahme besteht, dass eine andere Person es kennt.
- c) Die Kund:in ist verpflichtet, die für die digitalen Leistungsangebote benutzten Endgeräte durch den Einsatz geeigneter Massnahmen nach dem aktuellen Stand der Technik (z. B. Bildschirmsperre mit Code oder eigenen biometrischen Merkmalen zur Freischaltung) vor unberechtigtem Zugriff, unbefugter Benutzung oder Manipulation zu schützen. Es dürfen keine Fernzugriffe (Remote-Zugriffe) auf das Endgerät gestattet werden. Des Weiteren hält die Kund:in insbesondere Betriebssysteme und Anwendungsprogramme aktuell und installiert die von den jeweiligen Anbieter:innen zur Verfügung gestellten oder empfohlenen Softwareaktualisierungen und Sicherheitsupdates umgehend. Die Kund:in muss auch die für die Benutzung des Internets über das entsprechende Endgerät üblichen Sicherheitsvorkehrungen nach dem aktuellen Stand der Technik treffen (z. B. Verwendung eines aktuellen Antivirus-Programms und einer Firewall).
- d) Auf Endgeräten mit SIM-Karte darf die SIM-Karte (bzw. eSIM) nur aktiviert werden, wenn sie im Zusammenhang mit der Nutzung von digitalen Leistungsangeboten von PostFinance alleinig und rechtmässig von der Kund:in genutzt wird. Bei Verlust des Endgeräts bzw. der SIM-Karte ist PostFinance unverzüglich zu benachrichtigen. Vor einem Wechsel der

Mobiltelefonnummer (z. B. bei Kündigung des Vertrags mit der Mobilfunknetzbetreiber:in) sowie bei Weitergabe des Endgeräts an Dritte meldet sich die Kund:in rechtzeitig von der Dienstleistung ab und/oder löscht die für die betreffende(n) Dienstleistung(en) erforderliche(n) App(s) vom Endgerät.

- e) Wenn PostFinance die Kund:in auffordert, bestimmte Aufträge (z. B. Zahlungen, Änderungen in Einstellungen, Übertragung auf andere Endgeräte und/oder Mobiltelefonnummer) nach ihrer Erfassung zusätzlich zu bestätigen, hat sie die entsprechende Aufforderung, z. B. Push-Nachricht auf dem Mobiltelefon, bzw. die darin enthaltenen Auftragsinformationen sorgfältig zu prüfen und nur bei Übereinstimmung mit ihrem Willen zu bestätigen. Unterbleibt die Bestätigung, wird der betreffende Auftrag von PostFinance nicht ausgeführt.
- f) Bei Verdacht auf missbräuchliche Verwendung der Produkte oder Dienstleistungen durch Dritte hat die Kund:in unverzüglich PostFinance zu kontaktieren, damit Letztere geeignete Massnahmen, z. B. Sperrung der betroffenen Dienstleistung, treffen kann. Bei strafbaren Handlungen durch Dritte muss bei der zuständigen Polizei Anzeige erstattet werden und die Kund:in hat im Schadenfall nach bestem Wissen zur Aufklärung des Falls sowie zur Minderung des Schadens beizutragen.
- g) Die Kund:in nimmt die Sicherheitshinweise unter [postfinance.ch/sicherheit](https://postfinance.ch/sicherheit) zur Kenntnis und hält die entsprechenden Sicherheitsstandards ein.

## 6. Haftung

- a) PostFinance erbringt ihre Leistungen mit geschäftsüblicher Sorgfalt. Wenn sie diese verletzt, haftet sie für Schäden, die aus der Nicht- oder Schlechterfüllung geschuldeter Leistungen entstehen.
- b) Angaben über Konten, Depots, Portfolios, Buchungsdaten sowie allgemein zugängliche Informationen wie Devisen- oder Kryptowährungskurse 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.
- c) Der technische Zugang zu den digitalen Leistungsangeboten von PostFinance ist Sache der Kund:in. PostFinance übernimmt keine Haftung für die Netzbetreiber:innen und lehnt, soweit gesetzlich zulässig, auch jede Haftung für die zur Nutzung der digitalen Leistungsangebote erforderliche Hard- und Software ab.
- d) Die Haftung von PostFinance für Schäden, die der Kund:in bzw. mit der Kund:in verbundenen Drittparteien (z. B. wirtschaftlich Berechtigte, Vertreter:innen, Kontrollinhaber:innen, Bevollmächtigte usw.) 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.
- e) 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 die Kund:in einen allfälligen, aufgrund derartiger Unterbrüche entstehenden Schaden.
- f) Im Übrigen richtet sich die Haftung nach den «Allgemeinen Geschäftsbedingungen der PostFinance AG» (AGB).

## 7. Elektronische Dokumente

Bei einem Verzicht auf Papierdokumente akzeptiert die Kund:in die elektronische Form als Zustellungsart für Bank- und Kundendokumente (z. B. Kontoauszüge, Zinsausweise, Vertragsdokumente usw.). Die elektronischen Dokumente gelten als zugestellt, wenn sie innerhalb des von PostFinance definierten Kanals abgelegt und dort abrufbar sind. Gewisse elektronische Dokumente werden grundsätzlich während einer Dauer von zehn Jahren ab dem Einlieferungsdatum zur Verfügung gestellt. Danach müssen sie nachbestellt werden. Die Kund:in ist für die Aufbewahrung bzw. das Abspeichern der elektronischen Dokumente selbst verantwortlich. Für die Beanstandung von Transaktionen gelten die «Allgemeinen Geschäftsbedingungen der PostFinance AG» (AGB). Bei Bedarf kann sich die Kund:in 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 die Kund:in solche Benachrichtigungen, anerkennt sie die damit eingehenden erhöhten Risiken einer Post- bzw. Bankkundengeheimnis- und/oder Datenschutzverletzung.

Die Kund:in nimmt ferner zur Kenntnis, dass in diesem Zusammenhang übermittelte Daten unkontrolliert grenzüberschreitend übermittelt werden können, selbst wenn sich Sender:in und Empfänger:in der Daten in der Schweiz befinden. PostFinance kann auf diese Übermittlung von Daten keinen Einfluss nehmen. Die genannten Risiken bestehen insbesondere auch durch den Beizug von Dritten zur Verwaltung ihrer Produkte bei PostFinance oder Gewährung des Zugangs zu ihren Produkten an Dritte aus anderem Grund. Weiterführende Informationen zum Thema Sicherheit im Internet werden unter [postfinance.ch/sicherheit](https://postfinance.ch/sicherheit) publiziert.

Weitere Einzelheiten zu den Grundsätzen und Modalitäten der Datenbearbeitung ergeben sich aus der «Allgemeinen Datenschutzerklärung der PostFinance AG» ([postfinance.ch/dse](https://postfinance.ch/dse)). Dies betrifft insbesondere die Zwecke der Datenbearbeitung, Kategorien der Empfänger:innen der Daten sowie datenschutzrechtliche Ansprüche der Kund:in.

## 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. Die Kund:in ist verpflichtet, sich darüber zu informieren und dafür zu sorgen, dass sie mit der Nutzung der digitalen Leistungsangebote kein ausländisches Recht verletzt. PostFinance lehnt diesbezüglich jegliche Haftung ab.

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

- a) Sofern sich die Kund:in bei einer Rechnungssteller:in über das eBill-Portal für den Empfang von elektronischen Rechnungen (eBill) registriert, werden ihr die elektronisch verfügbaren Rechnungen dieser Rechnungssteller:in 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.
- b) 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 Haftung für die Erfüllung der übermittelten Forderungen ab. Allfällige Beanstandungen sind direkt und ausschliesslich mit der Rechnungssteller:in zu regeln.
- c) Die für die Präsentation der elektronischen Rechnungen erforderlichen Informationen werden von der Rechnungssteller:in über einen von ihr beauftragten Dritten (Netzwerkpartner:in) an den eBill-Provider von PostFinance eingeliefert und von diesem im Auftrag von PostFinance der Kund:in angezeigt. Die Kund:in erklärt sich damit einverstanden, dass alle mit der Rechnungsübermittlung betrauten Parteien Einsicht in die sie betreffenden Daten nehmen können, ohne dass im Einzelfall ihr Einverständnis eingeholt werden muss. PostFinance weist insbesondere darauf hin, dass Rückschlüsse auf Absender:in und Empfänger:in möglich sind. PostFinance leitet Informationen über die Ablehnung oder allenfalls Freigabe und Bezahlung der Rechnung via die mit der Rechnungsübermittlung betrauten Parteien an die Rechnungssteller:in weiter.
- d) Die Kund:in ist im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften für die Aufbewahrung der elektronischen Rechnungen selbst verantwortlich. Sie nimmt zur Kenntnis, dass elektronische Rechnungen ohne entsprechenden Auftrag nicht von PostFinance archiviert werden. Rechnungsdaten, für die PostFinance keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht hat, werden 730 Tage ab dem Zeitpunkt der Fälligkeit der Rechnung unwiderruflich gelöscht.
- e) Nutzt die Kund:in die Dienstleistung eBill mit ihrer E-Mail-Adresse auch mit einem anderen Finanzinstitut, werden ihre Daten vom eBill-Provider von PostFinance an das von der Kund:in gewählte andere Finanzinstitut weitergegeben.

- f) Nach der Deaktivierung der Dienstleistung eBill stehen die Daten der Kund:in beim eBill-Provider von PostFinance während einer angemessenen Übergangsfrist zur Verfügung, damit die Kund:in eBill über ihr neues Finanzinstitut weiter nutzen kann.

## 12. Angebote

PostFinance bietet ihren Privatkund:innen im digitalen Leistungsangebot eine Plattform an, auf der Kund:innen digitale Gutscheine von Drittanbieter:innen erwerben können. PostFinance tritt gegenüber der Kund:in als Verkäuferin (Resellerin) der Gutscheine auf. Für Fragen zur Abwicklung des Erwerbs der digitalen Gutscheine kann sich die Kund:in an PostFinance wenden.

Die Kund:in hat sich bei Fragen zur Verwendung der erworbenen Gutscheine direkt an die jeweilige Drittanbieter:in zu wenden, wobei sich Ansprüche nach den entsprechenden Vereinbarungen für digitale Gutscheine der Drittanbieter:innen oder bei deren Fehlen nach den gesetzlichen Bestimmungen richten.

© PostFinance AG, Version August 2024