



Zurücksenden per Post: norisbank GmbH, 04089 Leipzig

Interessentenservice: 0180-312 5000 (9,0 Ct./Min. aus dem dt. Festnetz; Mobilfunkpreis max. 42 Ct./Min.); Internet: [www.norisbank.de](http://www.norisbank.de)

## Persönliche Angaben

Bitte tragen Sie hier die Daten der freizuschaltenden Kundenverbindung ein:

Fil.-Nr.  Kunden-Nr.  Bankleitzahl

Kontoinhaber  Frau  Herr

Name, Vorname

Bei Unterzeichnung durch mehrere Kontoinhaber gilt jeweils statt der verwendeten Einzahl die Mehrzahl.

## Anmeldung des Kontoinhabers für das noris Onlinebanking

Hiermit melde ich mein/e Konto/en und Depot/s unter der o.g. Kundennummer für das noris Onlinebanking an.

Der Zugang zu meinen Konten und Depots über das noris Onlinebanking soll erfolgen über:

### PIN-/TAN-Verfahren

(Für die Nutzung des noris Onlinebanking im Internet.) Damit kann ich u. a. Kontoumsätze einsehen und Inlandsüberweisungen tätigen.

## Anmeldung zur Anzeige der Umsätze von Kreditkarten im Internet

Auftrag: Der Kontoinhaber soll die Einzelumsätze folgender Kreditkarten im Rahmen des noris Onlinebanking angezeigt bekommen. Die Umsätze werden unter der oben genannten Kundennummer angezeigt.

Karteninhaber <input type="text"/>	Kartennummer <input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Karteninhaber <input type="text"/>	Kartennummer <input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>

## Verzicht auf papierhafte Kontoauszüge

### Hinweis:

Vor Erteilung des nachfolgenden Auftrages, sollten Sie klären, ob persönliche Umstände und/oder formelle Anforderungen an Ihren Kontoauszug dagegen sprechen (z. B. Nichtanerkennung der von Ihnen am PC ausgedruckten Kontoauszüge durch das Finanzamt oder besondere Anforderungen des Wirtschaftsprüfers an die Form der Kontoauszüge, falls Sie der Prüfungspflicht unterliegen).

Auftrag: Nach Maßgabe der nachfolgend abgedruckten Bedingungen für den Verzicht auf papierhafte Kontoauszüge beauftrage ich Sie hiermit, mir die Daten der aktuellen Umsätze und der Kontostände bei meinen unter oben genannter Kontonummer über noris Onlinebanking elektronisch abrufbaren Konten elektronisch zur Verfügung zu stellen und verzichte insoweit gleichzeitig auf gesonderte schriftliche Benachrichtigungen.

### Bedingungen für den Verzicht auf papierhafte Kontoauszüge

#### 1. Bereitstellung der Kontodaten

Die Bank stellt dem Kunden Daten der aktuellen Umsätze und der Kontostände mittels noris Onlinebanking jeweils über einen Zeitraum von 120 Tagen elektronisch zum Abruf zur Verfügung.

#### 2. Verzicht auf papierhafte Kontoauszüge

Der Kunde verzichtet auf eine gesonderte schriftliche Benachrichtigung über die jeweiligen Buchungen auf seinen über noris Onlinebanking elektronisch abrufbaren Konten und deren Kontostände. Alle Informationen und Mitteilungen, die der Kunde bisher auf dem papierhaften Kontoauszug erhielt, werden ihm ausschließlich mittels noris Onlinebanking elektronisch zur Verfügung gestellt. Die über noris Onlinebanking zur Verfügung gestellten Mitteilungen und Informationen ersetzen damit die Informationen und Mitteilungen von papierhaft erstellten Kontoauszügen. Soweit in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank von Kontoauszügen die Rede ist, treten an deren Stelle die mittels noris Onlinebanking zur Verfügung gestellten Mitteilungen und Informationen.

#### 3. Rechnungsabschlüsse

Rechnungsabschlüsse werden weiterhin papierhaft erstellt und dem Kunden zugesandt.

#### 4. Ersatz-Kontoauszug

Sofern der Kunde Kontoauszüge und/oder Anlagen dennoch papierhaft erstellt haben möchte, erhält er diese gegen Berechnung eines gesonderten Entgelts.

#### 5. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Ergänzend gelten die Bedingungen für den Zugang zur norisbank GmbH über elektronische Medien sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank, die in jeder Filiale eingesehen werden können und die auf Wunsch ausgehändigt werden.

## Anmeldung des Kontoinhabers für das noris Telefonbanking

Hiermit melde ich mein/e Konto/en und Depot/s unter der o.g. Kundennummer für das noris Telefonbanking an. Bitte übersenden Sie mir eine Telefon-PIN.

## Aufzeichnung der Telefonkommunikation

Ich bin damit einverstanden, dass die zwischen der Bank und dem Kontoinhaber übermittelte Telefonkommunikation zu Beweis Zwecken automatisch aufgezeichnet und gespeichert wird. Das Einverständnis wird mit der Antragsunterzeichnung erteilt.

## Einbeziehung der Geschäftsbedingungen

Maßgebend für die Geschäftsverbindung sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank und die Bedingungen für den Zugang zur norisbank GmbH über elektronische Medien. Auf Wunsch kann ich alle genannten Bedingungen auch in jeder Filiale sowie unter der Internetadresse [www.norisbank.de](http://www.norisbank.de) einsehen oder ferner zugesandt bekommen.

## Widerrufsbelehrung

### Widerrufsrecht für jeden einzelnen Kunden

Der Kunde ist an seine Willenserklärung zum Vertrag nicht mehr gebunden, wenn er sie binnen zwei Wochen widerruft. Bei mehreren Kunden steht dieses Widerspruchsrecht jedem einzelnen Kunden alleine zu.

### Form des Widerrufs

Der Widerruf muss in Textform (z. B. schriftlich, mittels Telefax- oder E-Mail-Nachricht) erfolgen. Der Widerruf muss keine Begründung enthalten.

### Fristlauf

Der Lauf der Frist für den Widerruf beginnt einen Tag, nachdem dem Kunden

- ein Exemplar dieser Widerrufsbelehrung,
- der Vertragsantrag oder eine Abschrift des Vertragsantrages einschließlich der für den Vertrag maßgeblichen allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie
- die Informationen, zu denen die Bank nach den Vorschriften über Fernabsatzverträge (§ 312c Abs. 2 Nr. 1 BGB i. V. m. § 1 BGB-Info V) verpflichtet ist,

in Textform mitgeteilt wurde, aber nicht vor dem Tage des Vertragsschlusses. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs.

### Adressat des Widerrufs

Der Widerruf ist zu senden an: norisbank GmbH, Fasanenstraße 86, 10623 Berlin  
 Fax: 0180-312 5012 (9,0 Ct./Min. aus dem dt. Festnetz; Mobilfunkpreis max. 42 Ct./Min.)  
 E-Mail: [widerruf.fernabsatz@norisbank.de](mailto:widerruf.fernabsatz@norisbank.de)

### Widerrufsfolgen

Hat der Kunde vor Ablauf der Widerrufsfrist bereits eine Leistung von der Bank erhalten, so kann er sein Widerrufsrecht dennoch ausüben. Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und gegebenenfalls gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben.

Kann der Kunde die von der Bank ihm gegenüber erbrachte Leistung ganz oder teilweise nicht zurückgewähren – beispielsweise weil dies nach dem Inhalt der erhaltenen Leistung ausgeschlossen ist –, so ist er verpflichtet, insoweit Wertersatz zu leisten. Dies kann dazu führen, dass der Kunde die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen muss. Dies gilt auch für den Fall, dass er die von der Bank erbrachte Leistung bestimmungsgemäß genutzt hat. Diese Verpflichtung zum Wertersatz kann der Kunde vermeiden, wenn er die Leistung vor Ablauf der Widerrufsfrist nicht in Anspruch nimmt.

Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen muss der Kunde innerhalb von 30 Tagen nach Absendung seiner Widerrufserklärung erfüllen und die Bank 30 Tage nach Zugang der Widerrufserklärung.

Eine Verpflichtung des Kunden zur Zahlung der Entgelte und Zinsen für die bis zur Ausübung des Widerrufsrechts von der Bank erbrachte Leistung besteht nur, wenn er ausdrücklich zugestimmt hat, dass die Bank vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der vertraglichen Leistung beginnt.

Ende der Widerrufsbelehrung

## Besondere Hinweise zur sofortigen Vertragsausführung

Ich erkläre mich ausdrücklich damit einverstanden, dass die Bank nach Annahme meines Vertragsantrages auf Abschluss des Vertrages, aber noch vor Ablauf der Widerrufsfrist mit der Ausführung dieses Vertrages beginnt.

## Unterschrift



Ort/Datum



Unterschrift des/der Kontoinhaber/s



Ort/Datum



Unterschrift des/der Karteninhaber/s, sofern diese/r nicht Kontoinhaber/in

## Empfangsbestätigung

Ich habe jeweils ein Exemplar

- der „Informationen zum Online- und Telefonbanking“ inklusive der Widerrufsbelehrung,
- des „Antrages für den Zugang zur norisbank GmbH über elektronische Medien“,
- der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ und der „Bedingungen für den Zugang zur norisbank GmbH über elektronische Medien“ erhalten.



Datum



Unterschrift



**Interessentenservice:** 0180-312 5000 (9,0 Ct./Min. aus dem dt. Festnetz; Mobilfunkpreis max. 42 Ct./Min.);

**Internet:** [www.norisbank.de](http://www.norisbank.de)

## Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

bevor Sie im Fernabsatz (per Internet, Telefon oder Briefverkehr) mit uns Verträge abschließen, möchten wir Ihnen gemäß den gesetzlichen Bestimmungen (§ 312c BGB i. V. m. § 1 BGB-InfoV) einige allgemeine Informationen zur Bank, zur angebotenen Bankdienstleistung und zum Vertragsschluss im Fernabsatz geben.

### A. Allgemeine Informationen zur Bank

#### Name und Anschrift der Bank

norisbank GmbH  
Fasanenstraße 86  
10623 Berlin

#### Telefon

Interessentenservice: 0180-312 5000\*  
24h-Kundenservice: 0180-312 5005\*  
E-Mail: [service@norisbank.de](mailto:service@norisbank.de)

\*Die Telefongebühren betragen 9,0 Ct./Min. aus dem dt. Festnetz; Mobilfunkpreis max. 42 Ct./Min.

#### Zuständige Filiale

Die für die Geschäftsverbindung maßgebliche und zuständige Filiale ist die Filiale der norisbank, die dem Wohnort des Kunden am nächsten liegt. Die Filiale wird die norisbank dem Kunden gesondert mitteilen. Sollte der Kunde bereits mit der norisbank in Geschäftsverbindung stehen, wird das Top-Zinskonto in der Filiale geführt, bei der der Kunde bereits seine Geschäftsverbindung unterhält.

#### Gesetzliche Vertretungsberechtigte der Bank

Andreas Torner (Vorsitzender), Frank Appel, Rolf Nördemann

#### Eintragung der Hauptniederlassung im Handelsregister

Handelsregister des Amtsgerichts Berlin Charlottenburg: HRB 115606 B

#### Umsatzsteueridentifikationsnummer

DE226545047

#### Hauptgeschäftstätigkeit der Bank

Gegenstand des Unternehmens ist der Betrieb von Bankgeschäften aller Art mit Ausnahme von Investment-, Pfandbrief- und E-Geldgeschäften und das Betreiben von Anlagevermittlung, Abschlussvermittlung, Eigenhandel für andere und Kreditkartengeschäft.

#### Zuständige Aufsichtsbehörde

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht,  
Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn und  
Lurgiallee 12, 60439 Frankfurt am Main  
(Internet: [www.bafin.de](http://www.bafin.de))

#### Vertragsprache

Maßgebliche Sprache für dieses Vertragsverhältnis und die Kommunikation mit dem Kunden während der Laufzeit des Vertrages ist Deutsch.

#### Rechtsordnung und Gerichtsstand

Für den Vertragsschluss und die gesamte Geschäftsverbindung zwischen dem Kunden und der Bank gilt deutsches Recht (Nr. 6 Abs. 1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank). Es gibt keine vertragliche Gerichtsstandsklausel.

#### Außergerichtliche Streitschlichtung

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht die Möglichkeit, den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Näheres regelt die Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist schriftlich an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e.V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, zu richten.

#### Hinweis zum Bestehen einer freiwilligen Einlagensicherung

Die Bank ist dem Einlagensicherungsfonds des Bundesverbandes deutscher Banken e.V. angeschlossen (vgl. Nr. 20 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank).

### B. Informationen zum noris Onlinebanking und noris Telefonbanking

#### Wesentliche Leistungsmerkmale des noris Onlinebanking

Durch den Abschluss der Teilnahmevereinbarung zum noris Onlinebanking ist der Kunde grundsätzlich zur Abwicklung seiner Bankgeschäfte per Internet (nachfolgend auch noris Onlinebanking genannt) berechtigt. Der Umfang der Bankgeschäfte, die der Kunde per noris Onlinebanking abwickeln kann, richtet sich im Übrigen nach den zwischen Kunde und Bank getroffenen einzelnen Produktvereinbarungen (z. B. einem mit ihm geschlossenen Kontovertrag). Sofern mit dem Kunden ein Depotvertrag geschlossen ist, kann er auch auf dieser Basis Wertpapiergeschäfte per noris Onlinebanking in dem mit ihm vereinbarten Umfang (z. B. Risikoklasse) abwickeln.

#### Folgende Dienstleistungen sind vom noris Onlinebanking erfasst:

- Inlandsüberweisungen
- Daueraufträge einrichten, ändern und löschen
- Onlinelimitänderungen
- Adressdatenaktualisierung
- Abruf von Kontodaten
- Abruf von Kreditkartendaten

Für die Online-Bankgeschäfte des Kunden gibt es die Sicherheitssysteme mit persönlicher Identifikationsnummer (PIN) und Transaktionsnummern (TAN) der Bank, das sogenannte PIN-/TAN-Verfahren. Die 5-stellige PIN kann durch eine individuelle Wunsch-PIN ersetzt werden. Im Internet wird bei der Übertragung zusätzlich zum PIN-/TAN-Verfahren eine SSL-Verschlüsselung eingesetzt, die die Daten des Kunden vor dem Zugriff Dritter schützt.

#### Wesentliche Leistungsmerkmale des noris Telefonbanking

Bei Vereinbarung des noris Telefonbanking kann der Kunde eine Reihe seiner Bankgeschäfte an 7 Tagen in der Woche und 24 Stunden am Tag am Telefon erledigen, z. B.

- generelle Informationen zum Produkt- und Serviceangebot abrufen,
- Zahlungsverkehr und Wertpapiergeschäfte abwickeln und
- Zahlungsverkehrs-, Spar-, Anlage- und Depotprodukte abschließen.

Zur Abwicklung der telefonischen Bankgeschäfte über das noris Telefonbanking erhält der Kunde eine 5-stellige Telefon-PIN, die durch eine individuelle Wunsch-PIN ersetzt werden kann.

#### Preise

Die Teilnahme am noris Onlinebanking und noris Telefonbanking ist kostenlos.

#### Hinweis auf vom Kunden zu zahlende Steuern und Kosten

- Steuern: keine.
- Die Kosten für die ihm seitens des Internet-Providers in Rechnung gestellten Verbindungen sowie sonstige eigene Kosten (z. B. für Ferngespräche, Porti) hat der Kunde selber zu tragen.

#### Zusätzliche Telekommunikationskosten

Es fallen keine zusätzlichen Telekommunikationskosten an. Bei Nutzung des noris Telefonbanking unter der Telefonnummer 0180-3125005 entstehen dem Kunden pro angefangener Minute aus dem deutschen Festnetz Telefongebühren in Höhe von zzt. 9,0 Ct./Min.; Mobilfunkpreis max. 42 Ct./Min.

#### Leistungsvorbehalt

Keiner.

#### Zahlung und Erfüllung des Vertrages

**Zahlung:** entfällt

**Erfüllung:** Die Bank erfüllt ihre Verpflichtung zur Erreichbarkeit dadurch, dass sie zu den für das jeweilige Angebot dem Kunden mitgeteilten Zeiten grundsätzlich erreichbar ist. Ein Anspruch darauf, jederzeit online und/oder telefonisch erreichbar zu sein, besteht hingegen nicht. Im übrigen gelten für die Erfüllung der Vereinbarungen über den Zugang zur Bank über Telefon- und Online-Services durch Bank und Kunden die Bedingungen für den Zugang zur norisbank über elektronische Medien.

#### Vertragliche Kündigungsregeln

Die Teilnahme am noris Onlinebanking oder noris Telefonbanking kann der Kunde jederzeit formlos kündigen (Nr. 11 der Bedingungen für den Zugang zur norisbank GmbH über elektronische Medien). Des Weiteren gelten die in Nr. 18 und 19 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Kunden und die Bank festgelegten Kündigungsregeln.

#### Mindestlaufzeit des Vertrages

Eine Mindestlaufzeit besteht nicht.

#### Sonstige Rechte und Pflichten von Bank und Kunde

Die Grundregeln für die gesamte Geschäftsverbindung zwischen Bank und Kunden sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank beschrieben. Die Grundregeln für die Teilnahme am noris Onlinebanking und/oder noris Telefonbanking zwischen Bank und Kunde sind in den Bedingungen für den Zugang zur norisbank GmbH über elektronische Medien aufgeführt. Vorgenannte Bedingungen stehen in deutscher Sprache zur Verfügung.

## C. Informationen über die Besonderheiten des im Fernabsatz abgeschlossenen Vertrages

### Informationen über das Zustandekommen des Fernabsatzvertrages

Der Kunde gibt gegenüber der Bank ein ihn bindendes Angebot auf Abschluss des Produktvertrages sowie der Teilnahmevereinbarung am noris Online- und Telefonbanking ab, indem er das ausgefüllte und unterzeichnete Formular und den Antrag auf Eröffnung eines Produkts an die Bank übermittelt und dieses ihr zugeht. Der Produktvertrag kommt zustande, wenn die Bank dem Kunden nach der gegebenenfalls erforderlichen Legitimationsprüfung die Annahme des Vertrages erklärt. Voraussetzung für die Annahme des Vertrages ist, dass der Bank alle erforderlichen Unterlagen – einschließlich der Empfangsbestätigung dieser Information – vorliegen.

### Widerrufsbelehrung bei Fernabsatz von Finanzdienstleistungen

#### Widerrufsrecht für jeden einzelnen Kunden

Ich bin an meine Willenserklärung zum Vertrag nicht mehr gebunden, wenn ich sie binnen zwei Wochen widerrufe. Bei mehreren Kunden steht dieses Widerspruchsrecht jedem einzelnen Kunden alleine zu.

#### Form des Widerrufs

Der Widerruf muss in Textform (z. B. schriftlich, mittels Telefax- oder E-Mail-Nachricht) erfolgen. Der Widerruf muss keine Begründung enthalten.

#### Fristlauf

Der Lauf der Frist für den Widerruf beginnt einen Tag, nachdem dem Kunden

- ein Exemplar dieser Widerrufsbelehrung,
- der Vertragsantrag oder eine Abschrift des Vertragsantrages einschließlich der für den Vertrag maßgeblichen allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie
- die Informationen, zu denen die Bank nach den Vorschriften über Fernabsatzverträge (§ 312c Abs. 2 Nr. 1 BGB i. V. m. § 1 BGB-Info V) verpflichtet ist, in Textform mitgeteilt wurde, aber nicht vor dem Tage des Vertragsschlusses. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs.

#### Adressat des Widerrufs

Der Widerruf ist zu senden an:  
 norisbank GmbH  
 Fasanenstraße 86  
 10623 Berlin  
 Telefax: 0180-312 5012 (9,0 Ct./Min. aus dem dt. Festnetz; Mobilfunkpreis max. 42 Ct./Min.  
 E-Mail: [widerruf.fernabsatz@norisbank.de](mailto:widerruf.fernabsatz@norisbank.de)

### Widerrufsfolgen

Habe ich vor Ablauf der Widerrufsfrist bereits eine Leistung von der Bank erhalten, so kann ich mein Widerrufsrecht dennoch ausüben. Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und gegebenenfalls gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben.

Kann ich die von der Bank ihm gegenüber erbrachte Leistung ganz oder teilweise nicht zurückgewähren – beispielsweise weil dies nach dem Inhalt der erhaltenen Leistung ausgeschlossen ist –, so bin ich verpflichtet, insoweit Wertersatz zu leisten. Dies kann dazu führen, dass ich die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen muss. Dies gilt auch für den Fall, dass ich die von der Bank erbrachte Leistung bestimmungsgemäß genutzt habe. Diese Verpflichtung zum Wertersatz kann ich vermeiden, wenn ich die Leistung vor Ablauf der Widerrufsfrist nicht in Anspruch nehme.

Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen muss ich innerhalb von 30 Tagen nach Absendung meiner Widerrufserklärung erfüllen und die Bank 30 Tage nach Zugang der Widerrufserklärung.

Meine Verpflichtung zur Zahlung der Entgelte und Zinsen für die bis zur Ausübung des Widerrufsrechts von der Bank erbrachten Leistung besteht nur, wenn ich ausdrücklich zugestimmt habe, dass die Bank vor Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der vertraglichen Leistung beginnt.

#### Ende der Widerrufsbelehrung

### Gültigkeitsdauer dieser Informationen

Diese Informationen (Stand: 03/2010) sind bis auf Weiteres gültig und stehen nur in deutscher Sprache zur Verfügung.

### Mit freundlichen Grüßen

Ihre norisbank GmbH

**Interessentenservice: 0180-312 5000** (9,0 Ct./Min. aus dem dt. Festnetz; Mobilfunkpreis max. 42 Ct./Min.);  
**Internet: [www.norisbank.de](http://www.norisbank.de)**

## 1. Leistungsangebot

(1) Der Kontoinhaber kann Bankgeschäfte mittels Online- und Telefonbanking in dem von der Bank angebotenen Umfang abwickeln. Zudem kann er Informationen der Bank mittels Online- und Telefonbanking abrufen.

(2) Kontoinhaber und Bevollmächtigte werden im Folgenden einheitlich als „Teilnehmer“ bezeichnet.

(3) Für die Nutzung der Zugangsmedien gelten die mit der Bank gesondert vereinbarten Verfügungsmitel.

## 2. Voraussetzungen zur Nutzung der elektronischen Medien

Der Teilnehmer benötigt für die Abwicklung von Bankgeschäften über elektronische Medien die mit der Bank vereinbarten personalisierten Sicherheitsmerkmale und Authentifizierungsinstrumente, um sich gegenüber der Bank als berechtigter Teilnehmer auszuweisen (siehe Nr. 3) und Aufträge zu autorisieren (siehe Nr. 4).

### 2.1 Personalisierte Sicherheitsmerkmale

Personalisierte Sicherheitsmerkmale, die auch alphanumerisch sein können, sind:

- die persönliche Identifikationsnummer (PIN),
- einmal verwendbare Transaktionsnummern (TAN).

### 2.2 Authentifizierungsinstrumente

Die TAN kann dem Teilnehmer auf folgenden Authentifizierungsinstrumenten zur Verfügung gestellt werden:

- auf einer Liste mit einmal verwendbaren TAN,
- mittels eines mobilen Endgerätes (z.B. Mobiltelefon) zum Empfang von TAN per SMS (mobileTAN).

Sofern die Bank für einzelne hier aufgeführte Leistungen ein Entgelt verlangt, ist der jeweilige Preis im Preis- und Leistungsverzeichnis bzw. der jeweiligen Teilnahmevereinbarung ausgewiesen. Für Änderungen der Preise gilt Ziffer 12 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank, wenn keine besondere Vereinbarung getroffen ist.

## 3. Zugang über elektronische Medien

Der Teilnehmer erhält Zugang zu Online- und Telefonbanking, wenn

- dieser die Kontonummer oder seine individuelle Kundenkennung und seine PIN übermittelt hat,
- die Prüfung dieser Daten bei der Bank eine Zugangsberechtigung des Teilnehmers ergeben hat und
- keine Sperre des Zugangs (siehe Nr. 8.1 und 9) vorliegt.

Nach Gewährung des Zugangs zum Online- und Telefonbanking kann der Teilnehmer Informationen abrufen und Aufträge erteilen.

## 4. Online- und Telefonbanking-Aufträge

### 4.1 Auftragserteilung und Autorisierung

Der Teilnehmer muss Onlinebanking-Aufträge (z.B. Überweisungen) zu deren Wirksamkeit mit dem vereinbarten personalisierten Sicherheitsmerkmal (TAN) autorisieren und der Bank mittels Onlinebanking übermitteln. Der Teilnehmer kann Telefonbanking-Aufträge nur nach erfolgreicher Autorisierung mit dem vereinbarten personalisierten Sicherheitsmerkmal erteilen. Die Bank bestätigt den Eingang des Auftrags auf dem vom Teilnehmer für den Auftrag gewählten Zugangsweg.

### 4.2 Widerruf von Aufträgen

Die Widerrufbarkeit eines Online- und Telefonbanking-Auftrags richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (z.B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr). Der Widerruf von Aufträgen kann nur außerhalb des Online- und Telefonbanking erfolgen, es sei denn, die Bank sieht eine Widerrufmöglichkeit im Online- und Telefonbanking ausdrücklich vor.

## 5. Bearbeitung von Online- und Telefonbanking-Aufträgen durch die Bank

(1) Die Bearbeitung der Online- und Telefonbanking-Aufträge erfolgt an den für die Abwicklung der jeweiligen Auftragsart (z.B. Überweisung) auf der Online- und Telefonbanking-Seite der Bank oder im Preis- und Leistungsverzeichnis bekannt gegebenen Geschäftstagen im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitslaufes. Geht der Auftrag nach dem auf der Onlinebanking-Seite der Bank angegebenen oder im Preis- und Leistungsverzeichnis bestimmten Zeitpunkt (Annahmefrist) ein oder fällt der Zeitpunkt des Eingangs nicht auf einen Geschäftstag gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank, so gilt der Auftrag als am darauf folgenden Geschäftstag zugegangen. Die Bearbeitung beginnt erst an diesem Tag.

(2) Die Bank wird den Auftrag ausführen, wenn folgende Ausführungsbedingungen vorliegen:

- Der Teilnehmer hat sich mit seinem personalisierten Sicherheitsmerkmal (z.B. PIN) legitimiert.
- Die Berechtigung des Teilnehmers für die jeweilige Auftragsart (z.B. Überweisung) liegt vor.
- Das Onlinebanking-Datenformat ist eingehalten.
- Das gesondert vereinbarte Onlinebanking-Verfügungslimit ist nicht überschritten.
- Im Telefonbanking wird die Bank Verfügungen über das Konto, die eine Zahlung an einen Dritten (abweichende Kontonummer) enthalten, bis zu einem Betrag von insgesamt unter 50.000 Euro pro Tag ausführen. Für Überträge innerhalb derselben Kundennummer gilt diese Betragsgrenze nicht.

- Die Ausführungsvoraussetzungen nach den für die jeweilige Auftragsart maßgeblichen Sonderbedingungen (z.B. ausreichende Kontodeckung gemäß den Bedingungen für den Überweisungsverkehr) liegen vor.

Liegen die Ausführungsbedingungen nach Satz 1 vor, führt die Bank die Online- und Telefonbanking-Aufträge nach Maßgabe der Bestimmungen der für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (z.B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr) aus.

(3) Liegen die Ausführungsbedingungen nach Abs. 2 Satz 1 nicht vor, wird die Bank den Online- bzw. Telefonbanking-Auftrag nicht ausführen und dem Teilnehmer über die Nichtausführung und soweit möglich über deren Gründe und die Möglichkeiten, mit denen Fehler, die zur Ablehnung geführt haben, berichtigt werden können, mittels Online- bzw. Telefonbanking oder postalisch eine Information zur Verfügung stellen.

## 6. Information des Kontoinhabers über Online- und Telefonbanking-Verfügungen

Die Bank unterrichtet den Kontoinhaber mindestens einmal monatlich über die mittels Online- und Telefonbanking getätigten Verfügungen auf dem für Kontoinformationen vereinbarten Weg.

## 7. Sorgfaltspflichten des Teilnehmers

### 7.1 Technische Verbindung zum Online- und Telefonbanking

Der Teilnehmer ist verpflichtet, die technische Verbindung zum Online- und Telefonbanking nur über den von der Bank gesondert mitgeteilten Onlinebanking-Zugangskanal (Internet-adresse) und Telefonbanking-Zugangskanal (Telefonnummer) herzustellen.

### 7.2 Geheimhaltung der personalisierten Sicherheitsmerkmale und sichere Aufbewahrung der Authentifizierungsinstrumente

(1) Der Teilnehmer hat

- seine personalisierten Sicherheitsmerkmale (siehe Nr. 2.1) geheim zu halten und nur über die von der Bank gesondert mitgeteilten Online- und Telefonbanking-Zugangskanäle an diese zu übermitteln sowie
- sein Authentifizierungsinstrument (siehe Nr. 2.2) vor dem Zugriff anderer Personen sicher zu verwahren.

Jede andere Person, die im Besitz des Authentifizierungsinstruments ist, kann in Verbindung mit dem dazugehörigen personalisierten Sicherheitsmerkmal das Online- und Telefonbanking-Verfahren missbräuchlich nutzen.

(2) Insbesondere ist Folgendes zum Schutz des personalisierten Sicherheitsmerkmals sowie des Authentifizierungsinstruments zu beachten:

- Das personalisierte Sicherheitsmerkmal darf nicht elektronisch gespeichert werden (z.B. in der dem Teilnehmer zur Verfügung stehenden Software).
- Bei Eingabe des personalisierten Sicherheitsmerkmals ist sicherzustellen, dass andere Personen diese nicht ausspähen können.
- Das personalisierte Sicherheitsmerkmal darf nicht außerhalb der gesondert vereinbarten Internetseite eingegeben werden (z.B. nicht auf Online-Händler-Seiten).
- Das personalisierte Sicherheitsmerkmal darf nicht außerhalb des Online- und Telefonbanking-Verfahrens weitergegeben werden, also beispielsweise nicht per E-Mail.
- Der Teilnehmer darf zur Autorisierung z.B. eines Auftrags, der Aufhebung einer Sperre oder zur Freischaltung einer neuen TAN-Liste nicht mehr als eine TAN verwenden.

- Beim mobileTAN-Verfahren darf das Gerät, mit dem die TAN empfangen wird (z.B. Mobiltelefon), nicht gleichzeitig für das Onlinebanking genutzt werden.
- Der Aufforderung per elektronischer Nachricht (z.B. E-Mail), eine damit übersandte Verknüpfung zum (vermeintlichen) Onlinebanking der Bank anzuwählen und darüber persönliche Zugangsdaten einzugeben, darf nicht gefolgt werden.
- Anfragen außerhalb der bankseitig zur Verfügung gestellten originären Zugangswege, in denen nach vertraulichen Daten wie PIN oder TAN gefragt wird, dürfen nicht beantwortet werden.
- Auf einer Login-Seite (Startseite) zum (vermeintlichen) Onlinebanking der Bank darf keine TAN eingegeben werden.
- Der Kunde hat vor seinem jeweiligen Zugang zum Onlinebanking sicherzustellen, dass auf dem verwendeten System handelsübliche Sicherheitsvorkehrungen (wie Anti-Viren-Programm und Firewall) installiert sind und diese ebenso wie die verwendete System- und Anwendungssoftware regelmäßig aktualisiert werden. Beispiele handelsüblicher Sicherheitsvorkehrungen kann der Kunde den Internetseiten der Bank entnehmen.

### 7.3 Sicherheit des Kundensystems

Der Teilnehmer muss die Sicherheitshinweise auf der Internetseite der Bank zum Onlinebanking, insbesondere die Maßnahmen zum Schutz der eingesetzten Hard- und Software (Kundensystem), beachten.

### 7.4 Kontrolle der Auftragsdaten mit von der Bank angezeigten Daten

Soweit die Bank dem Teilnehmer Daten aus seinem Onlinebanking-Auftrag (z.B. Betrag, Kontonummer des Zahlungsempfängers) im Kundensystem oder über ein anderes Gerät des Teilnehmers (z.B. Mobiltelefon) zur Bestätigung anzeigt, ist der Teilnehmer verpflichtet, vor der Autorisierung (z.B. Eingabe der TAN) die Übereinstimmung der angezeigten Daten mit den für die Transaktion vorgesehenen Daten zu prüfen. Stimmen die angezeigten Daten nicht überein, ist der Vorgang abzubrechen und die Bank unverzüglich zu informieren.

## 8. Anzeige- und Unterrichtungspflichten

### 8.1 Sperranzeige

(1) Stellt der Teilnehmer

- den Verlust oder den Diebstahl des Authentifizierungsinstruments, die missbräuchliche Verwendung oder
- die sonstige nicht autorisierte Nutzung seines Authentifizierungsinstruments oder seines persönlichen Sicherheitsmerkmals

fest, muss der Teilnehmer die Bank hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige). Der Teilnehmer kann der Bank eine Sperranzeige jederzeit auch über die gesondert mitgeteilten Kontaktdaten abgeben.

(2) Der Teilnehmer hat jeden Diebstahl oder Missbrauch unverzüglich bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.

(3) Hat der Teilnehmer den Verdacht, dass eine andere Person unberechtigt

- den Besitz an seinem Authentifizierungsinstrument oder die Kenntnis seines personalisierten Sicherheitsmerkmals erlangt hat oder
- das Authentifizierungsinstrument oder das personalisierte Sicherheitsmerkmal verwendet,

muss er ebenfalls eine Sperranzeige abgeben.

### 8.2 Unterrichtung über nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Aufträge

Der Kontoinhaber hat die Bank unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Auftrags hierüber zu unterrichten.

## 9. Nutzungssperre

### 9.1 Sperre auf Veranlassung des Teilnehmers

Die Bank sperrt auf Veranlassung des Teilnehmers, insbesondere im Fall der Sperranzeige nach Nr. 8.1,

- den vom Teilnehmer bezeichneten Banking-Zugang für ihn oder alle Teilnehmer oder
- sein Authentifizierungsinstrument.

### 9.2 Sperre auf Veranlassung der Bank

(1) Die Bank darf den Online- und Telefonbanking-Zugang für einen Teilnehmer sperren, wenn

- sie berechtigt ist, den Online- und Telefonbanking-Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen,
- sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Authentifizierungsinstruments oder des personalisierten Sicherheitsmerkmals dies rechtfertigen oder
- der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung des Authentifizierungsinstruments besteht.

(2) Die Bank wird den Kontoinhaber unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre postalisch, telefonisch oder online unterrichten.

### 9.3 Aufhebung der Sperre

Die Bank wird eine Sperre aufheben oder das personalisierte Sicherheitsmerkmal beziehungsweise das Authentifizierungsinstrument austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie den Kontoinhaber unverzüglich. Der Kunde kann eine von ihm veranlasste Sperrung nur postalisch oder mit telefonisch legitimiertem Auftrag aufheben lassen.

## 10. Haftung

### 10.1 Haftung der Bank bei einer nicht autorisierten Online- und Telefonbanking-Verfügung und einer nicht oder fehlerhaft ausgeführten Online- und Telefonbanking-Verfügung

Die Haftung der Bank bei einer nicht autorisierten Online- und Telefonbanking-Verfügung und einer nicht oder fehlerhaft ausgeführten Online-/Telefonbanking-Verfügung richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart vereinbarten Sonderbedingungen (z.B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr).

### 10.2 Haftung des Kontoinhabers bei missbräuchlicher Nutzung seines Authentifizierungsinstruments

#### 10.2.1 Haftung des Kontoinhabers für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige

(1) Beruhen nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige auf der Nutzung eines verloren gegangenen, gestohlenen oder sonst abhanden gekommenen Authentifizierungsinstruments, haftet der Kontoinhaber für den der Bank hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 150 Euro, ohne dass es darauf ankommt, ob den Teilnehmer an dem Verlust, Diebstahl oder sonstigem Abhandenkommen des Authentifizierungsinstruments ein Verschulden trifft.

(2) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen aufgrund einer missbräuchlichen Verwendung eines Authentifizierungsinstruments, ohne dass dieses verloren gegangen, gestohlen oder sonst abhanden gekommen ist, haftet der Kontoinhaber für den der Bank hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 150 Euro, wenn der Teilnehmer seine Pflicht zur sicheren Aufbewahrung der personalisierten Sicherheitsmerkmale schuldhaft verletzt hat.

(3) Ist der Kontoinhaber kein Verbraucher, haftet er für Schäden aufgrund von nicht autorisierten Zahlungsvorgängen über die Haftungsgrenze von 150 Euro nach Abs. 1 und 2 hinaus, wenn der Teilnehmer fahrlässig oder vorsätzlich gegen seine Anzeige- und Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen verstoßen hat.

(4) Der Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach den Abs. 1, 2 und 3 verpflichtet, wenn der Teilnehmer die Sperranzeige nach Nr. 8.1 nicht abgeben konnte, weil die Bank nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte und der Schaden dadurch eingetreten ist.

(5) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen und hat der Teilnehmer seine Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt oder in betrügerischer Absicht gehandelt, trägt der Kontoinhaber den hierdurch ent-

## 10. Haftung – Fortsetzung

standenen Schaden in vollem Umfang. Grobe Fahrlässigkeit des Teilnehmers kann insbesondere vorliegen, wenn er

- den Verlust oder Diebstahl des Authentifizierungsinstruments oder die missbräuchliche Nutzung des Authentifizierungsinstruments oder des personalisierten Sicherheitsmerkmals der Bank nicht unverzüglich anzeigt, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat (siehe Nr. 8.1; Abs. 1),
- das personalisierte Sicherheitsmerkmal im Kundensystem gespeichert hat (siehe Nr. 7.2; Abs. 2; 1. Spiegelstrich),
- das personalisierte Sicherheitsmerkmal einer anderen Person mitgeteilt und der Missbrauch dadurch verursacht wurde (siehe Nr. 7.2; Abs. 1; 2. Spiegelstrich),
- das personalisierte Sicherheitsmerkmal erkennbar außerhalb der gesondert vereinbarten Internetseiten eingegeben hat (siehe Nr. 7.2; Abs. 2; 3. Spiegelstrich),
- das personalisierte Sicherheitsmerkmal außerhalb des Online- und Telefonbanking-Verfahrens, beispielsweise per E-Mail, weitergegeben hat (siehe Nr. 7.2; Abs. 2; 4. Spiegelstrich),
- das personalisierte Sicherheitsmerkmal auf dem Authentifizierungsinstrument vermerkt oder zusammen mit diesem verwahrt hat (siehe Nr. 7.2; Abs. 2; 5. Spiegelstrich),
- mehr als eine TAN zur Autorisierung eines Auftrags verwendet hat (siehe Nr. 7.2; Abs. 2; 6. Spiegelstrich),
- beim mobileTAN-Verfahren das Gerät, mit dem die TAN empfangen werden (z. B. Mobiltelefon), auch für das Onlinebanking nutzt (siehe Nr. 7.2; Abs. 2; 7. Spiegelstrich).

(6) Die Haftung für Schäden, die innerhalb des Zeitraums, für den der Verfügungsrahmen gilt, verursacht werden, beschränkt sich jeweils auf den vereinbarten Verfügungsrahmen.

### 10.2.2 Haftung der Bank ab der Sperranzeige

Sobald die Bank eine Sperranzeige eines Teilnehmers erhalten hat, übernimmt sie alle danach durch nicht autorisierte Online-/Telefonbanking-Verfügungen entstehenden Schäden. Dies gilt nicht, wenn der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

### 10.2.3 Haftungsausschluss

Haftungsansprüche sind ausgeschlossen, wenn die einen Anspruch begründenden Umstände auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das diejenige Partei, die sich auf dieses Ereignis beruft, keinen Einfluss hat und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt von ihr nicht hätten vermieden werden können.