

Nutzungsvereinbarung zum Kundenportal

Anrede, Titel

Nachname, Vorname / Firma

Anschrift

Kundennummer Konto-/Depotinhaber

1. Vertragszweck

Die Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG (im Folgenden «Bank» genannt) stellt der Nutzerin bzw. dem Nutzer über das Kundenportal das Elektronische Postfach für den Empfang von an sie bzw. ihn gerichteter elektronischer Post zur Verfügung. Das Kundenportal ermöglicht den Nutzenden auf Wunsch auch die Ansicht ihres bzw. seines Portfolios (im Folgenden «Portfolioansicht» genannt).

Vertragspartnerin bzw. Vertragspartner der Nutzungsvereinbarung zum Kundenportal ist nur die jeweilige Kundin bzw. der jeweilige Kunde der Bank (z. B. Konto-/Depotinhaberin oder -inhaber).

Die Nutzerin bzw. der Nutzer kann aufgrund dieser Nutzungsvereinbarung keine Bankgeschäfte (z. B. Kauf/Verkauf von Wertpapieren sowie Zahlungsdienste wie z. B. Überweisungen, Lastschriftrückgaben und konto-/depotbezogene Informationen) oder Geschäftsvorfälle der Bank online abwickeln.

2. Nutzung des Elektronischen Postfachs

Elektronische Post sind nach den Bedingungen für die Nutzung des Elektronischen Postfachs konto-/depotunabhängige rechtsverbindliche Erklärungen, Dokumente und sonstige Mitteilungen der Bank. Elektronische Post wird hiermit nur noch im Elektronischen Postfach zur Verfügung gestellt, soweit nicht im Einzelfall aufgrund gesetzlicher Vorschriften oder vertraglicher Vereinbarungen eine abweichende Formvorschrift besteht. Die Bank wird die Nutzerin bzw. den Nutzer über den Eingang neuer elektronischer Post im Elektronischen Postfach auf dem mit ihr bzw. ihm vereinbarten elektronischen Kommunikationsweg an die oben genannte E-Mail-Adresse benachrichtigen.

Können rechtsverbindliche Erklärungen, Dokumente und sonstige Mitteilungen der Bank nicht im Elektronischen Postfach zur Verfügung gestellt werden, wird die Bank die Nutzerin bzw. den Nutzer per Post oder in einer anderen vereinbarten Form informieren.



3. Voraussetzungen für die Nutzung des Kundenportals

Die Nutzerin bzw. der Nutzer kann das Elektronische Postfach verwenden, wenn die Bank sie bzw. ihn authentifiziert hat. Die Authentifizierung dient der Überprüfung der Identität der Nutzerin bzw. des Nutzers und ihrer bzw. seiner Berechtigung, das Kundenportal zu verwenden. Jeder Nutzerin und jedem Nutzer des elektronischen Postfachs wird dazu im Rahmen der Registrierung ein Profil eingerichtet (Login-User, Passwort), mit dem er bzw. sie sich am Kundenportal anmelden kann. Für eine sichere Authentifizierung der Nutzenden am Kundenportal wird zusätzlich ein zweiter Faktor benötigt, der über eine eigene Authentifizierungs-App erzeugt wird. Diese App generiert einen sechsstelligen PIN-Code, der im Rahmen der Anmeldung für eine erfolgreiche Authentifizierung durch die Nutzerin bzw. den Nutzer des Kundenportals zusätzlich eingetragen werden muss. Zur Zustellung des PIN-Codes muss die App auf einem Endgerät der Nutzerin bzw. des Nutzers installiert werden und muss der bei der Erstregistrierung zugestellte QR-Code einmalig gescannt werden. Eine Nutzerin bzw. ein Nutzer ist berechtigt, das Kundenportal zu nutzen, wenn sie bzw. er den Anmeldenamen und die nach Vertragsschluss von ihr bzw. ihm geänderte PIN (im Folgenden «Zugangsdaten» genannt) eingibt und keine Nutzungssperre des Elektronischen Postfachs vorliegt.

4. Preise und Entgelte

Für die Nutzung des Kundenportals ist die Nutzerin bzw. der Nutzer nicht zur Zahlung eines Preises verpflichtet. Im Übrigen ergeben sich etwaige von der Nutzerin bzw. dem Nutzer gegenüber der Bank geschuldete Entgelte aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank.

5. Sorgfalts- und Schutzpflichten des Nutzenden

Die Nutzerin bzw. der Nutzer hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um die Zugangsdaten sowie die weiteren zur Authentifizierung erforderlichen Elemente vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Ansonsten besteht die Gefahr, dass das Kundenportal missbräuchlich verwendet oder in sonstiger Weise nicht autorisiert genutzt wird. Die Zugangsdaten sind von der Teilnehmerin bzw. dem Teilnehmer geheim zu halten. Sie dürfen insbesondere nicht mündlich (z. B. telefonisch oder persönlich) mitgeteilt werden, nicht außerhalb des Kundenportals in Textform (z. B. per E-Mail, Messenger-Dienst) weitergegeben werden, nicht ungesichert elektronisch gespeichert (z. B. Speicherung der Zugangsdaten im Klartext auf einem Computer oder auf einem mobilen Endgerät) werden, und nicht auf einem Computer oder mobilen Endgerät notiert oder als Abschrift (z. B. Kopie) zusammen mit diesem aufbewahrt werden.

Das für das Kundenportal von der Nutzerin bzw. dem Nutzer eingesetzte System ist durch technische Maßnahmen gegen das Ausspähen der Sicherheitsmerkmale zu sichern. Es ist ein Betriebssystem einzusetzen, das dessen Hersteller für den Zugang zum Internet vorgesehen hat und für das der Hersteller bei Bedarf Programmänderungen (z. B. Sicherheitspatches) zur Verfügung stellt, die erkannte Sicherheitsrisiken beheben. Die Systemeinstellungen sind entsprechend den Herstellerempfehlungen vorzunehmen. Bietet der Hersteller mehrere Sicherheitsstufen an, ist eine hohe Sicherheitsstufe einzustellen. Zusätzlich ist – soweit technisch verfügbar – das System durch ein Antivirenprogramm zu schützen sowie der Datenverkehr durch ein Firewallprogramm zu kontrollieren. Betriebssysteme und Programme, die den Zugang zum Internet vermitteln (z. B. Browser) sowie die installierten Schutzprogramme sind nach den Empfehlungen des jeweiligen Herstellers aktuell sicher zu halten.

6. Anzeigepflichten des Nutzens

Stellt die Nutzerin bzw. der Nutzer die missbräuchliche oder die sonstige nicht autorisierte Verwendung des Kundenportals bzw. der Zugangsdaten fest, muss sie bzw. er die Bank hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige). Diese Anzeigepflicht besteht auch, wenn die Nutzerin bzw. der Nutzende den Verdacht einer missbräuchlichen bzw. nicht autorisierten Verwendung hat. Dies gilt auch für den Fall, dass die Nutzerin bzw. der Nutzer die Zugangsdaten vergessen hat.

Sofern die Nutzerin bzw. der Nutzer eine Zurücksetzung des Passwortes benötigt, kann dies über die FBG Access App oder telefonisch beantragt werden. Sofern sie bzw. er eine Sperranzeige vornehmen möchte, kann sie bzw. er dies telefonisch oder in Textform bei ihrer bzw. seiner jeweiligen Ansprechperson tun, und die Anzeige wird zum nächstmöglichen Zeitpunkt bearbeitet.

7. Nutzungssperre

Die Bank sperrt das Kundenportal bzw. die Zugangsdaten auf Veranlassung der Nutzerin bzw. des Nutzers im Falle einer Sperranzeige. Die Bank darf das Kundenportal für die Nutzerin bzw. den Nutzer sperren, wenn sie berechtigt ist, die Nutzungsvereinbarung aus wichtigem Grund zu kündigen, sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Kundenportals bzw. der Zugangsdaten der Nutzerin bzw. des Nutzens dies rechtfertigen oder der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung des Kundenportals bzw. der Zugangsdaten besteht.

Nach dreimaliger Falscheingabe der Zugangsdaten wird das Kundenportal automatisch gesperrt.

Die Bank wird die Nutzerin bzw. den Nutzer unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre in geeigneter Form unterrichten. Die Angabe von Gründen darf unterbleiben, soweit die Bank hierdurch gegen gesetzliche Verpflichtungen verstoßen würde. Die Bank wird die Sperre aufheben, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Falls erforderlich, stellt die Bank der Nutzerin bzw. dem Nutzer neue Zugangsdaten zur Verfügung. Hierüber unterrichtet sie die Nutzerin bzw. den Nutzer unverzüglich.

8. Vertragssprache

Der Vertragsschluss über die Nutzungsvereinbarung erfolgt auf Deutsch. Die Vertragsbedingungen werden in deutscher Sprache mitgeteilt. Während der Laufzeit der Nutzungsvereinbarung wird die Bank in deutscher Sprache mit der Nutzerin bzw. dem Nutzer kommunizieren.

9. Vertragsschluss, Laufzeit, Beendigung und Änderung der Nutzungsvereinbarung

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Bedingungen für die Nutzung des Elektronischen Postfachs. Die Nutzungsvereinbarung läuft auf unbestimmte Zeit. Die Nutzerin bzw. der Nutzer und die Bank können die Nutzungsvereinbarung entsprechend Nr. 18 bzw. Nr. 19 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen kündigen. Für Änderungen dieser Nutzungsvereinbarung und der Bedingungen für die Nutzung des Elektronischen Postfachs sind die Regelungen in Nr. 1 Abs. 2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen maßgeblich.

10. Umfang

Folgender Umfang des Kundenportals wird gewünscht (**bitte ankreuzen**):

- Ansicht Portfolio
- Elektronisches Postfach
 zusätzlich papierhafte Zurverfügungstellung von Honorarabrechnung und Vermögensberichten/Kundenreportings
- Ausschließlich papierhafte Zurverfügungstellung (kein elektronisches Postfach gewünscht).
 «Ich widerspreche der Zurverfügungstellung aller meiner Bankdokumente der Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG in elektronischer Form.»

Hinweis: Die Jahresendunterlagen (Jahresdepotauszug, Jahressteuerbescheinigung, Ertragnisaufstellung) werden in elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Quellensteuerdokumente können auch weiterhin nur postalisch versendet werden.

11. Weitere Nutzerinnen oder Nutzer

Untenstehend können weitere Nutzerinnen oder Nutzer angelegt werden, sofern für diese bereits bestehende Konto-, Depot- bzw. Auskunfts Vollmachten vorliegen. Zum Anlegen weiterer Nutzerinnen oder Nutzer, für die noch keine Vollmachten vorliegen, steht die Beraterin bzw. der Berater der Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG gern zur Verfügung.

Umfang	Name, Vorname	Kundennummer	Unterschrift
<input type="checkbox"/> Portfolio <input type="checkbox"/> Postfach ¹			
<input type="checkbox"/> Portfolio <input type="checkbox"/> Postfach ¹			
<input type="checkbox"/> Portfolio <input type="checkbox"/> Postfach ¹			
<input type="checkbox"/> Portfolio <input type="checkbox"/> Postfach ¹			
<input type="checkbox"/> Portfolio <input type="checkbox"/> Postfach ¹			
<input type="checkbox"/> Portfolio <input type="checkbox"/> Postfach ¹			

¹ Voraussetzung ist, dass die Konto-/Depotinhaberin bzw. der Konto-/Depotinhaber unter Punkt 10 die Nutzung des elektronischen Postfachs beantragt hat.

12. Zugangsdaten

Die Nutzerin bzw. der Nutzer beauftragt die Bank, den QR-Code für die Erstregistrierung sowie den Anmeldenamen und die Eröffnung-PIN postalisch zu versenden.

Ort, Datum, Unterschrift der Nutzerin/des Nutzers bzw. der gesetzlichen Vertreterin bzw. des gesetzlichen Vertreters	
--	--

Weitere Hintergrundinformationen zum Kundenportal finden Sie durch Scannen des untenstehenden QR-Codes oder alternativ unter der folgenden Webadresse zum Download:
www.frankfurter-bankgesellschaft.com/deutschland/kundenportal

