

# Vorvertragliche Informationen zum Online-Banking

Die nachstehenden vorvertraglichen Informationen gelten bis auf Weiteres und stehen nur in deutscher Sprache zur Verfügung. Fragen hierzu beantwortet gerne Ihr(e) Kundenbetreuer(in).

## I. Allgemeine Informationen

### Name und Anschrift der Bank (Zentrale)

Deutsche Apotheker- und Ärztekbank eG  
Richard-Oskar-Mattem-Strasse 6  
40547 Düsseldorf  
Telefon +49 211 5998 0 E-Mail info@apobank.de  
Telefax +49 211 593877 im Internet unter www.apobank.de

Sie können sich auch an Ihre zuständige Filiale wenden. Deren Kontaktdaten erhalten Sie auch über unsere Zentrale.

### Gesetzlich Vertretungsberechtigter der Bank ist der Vorstand

Ulrich Sommer (Vorsitzender), Dr. Thomas Siekmann (stv. Vorsitzender),  
Olaf Klose, Eckhard Lüdering, Holger Wessling

**Eintragung (der Hauptniederlassung) im Genossenschaftsregister Amtsgericht Düsseldorf**  
unter GnR 410

Umsatzsteueridentifikationsnummer DE119260415

**Hauptgeschäftstätigkeit der Bank ist der Betrieb von Bankgeschäften**  
aller Art und von damit zusammenhängenden Geschäften.

**Zuständige Aufsichtsbehörde für die Zulassung von Kreditinstituten**  
Europäische Zentralbank, Sonnemannstraße 20, 60314 Frankfurt am Main,  
(Postanschrift: Europäische Zentralbank, 60640 Frankfurt am Main, Deutschland)  
im Internet unter [www.ecb.europa.eu](http://www.ecb.europa.eu)

**Zuständige Aufsichtsbehörde für die Zulassung des Pfandbriefgeschäfts und für den Schutz der kollektiven Verbraucherinteressen**  
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108,  
53117 Bonn bzw. Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt am Main,  
im Internet unter [www.bafin.de](http://www.bafin.de)

### Vertragssprache

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

### Rechtsordnung/Gerichtsstand

Gemäß Nr. 6 Abs. 1 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt für den Vertragsschluss und die gesamte Geschäftsverbindung zwischen dem Kunden und der Bank deutsches Recht.

Es gibt keine vertragliche Gerichtsstandsklausel.

### Außergerichtliche Streitschlichtung und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen ([www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle](http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle)).

Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstr. 4, 10785 Berlin, Fax: +49 30 20 21 1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensterechts) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Die Europäische Kommission stellt unter [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr) eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

### Hinweis zum Bestehen einer freiwilligen Einlagensicherung

Die Bank ist der BVR Institutssicherung GmbH und der Sicherungseinrichtung des Bundesverbandes der Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V. angeschlossen (Näheres vgl. Nr. 20 Allgemeine Geschäftsbedingungen).

## II. Informationen zum Online-Banking

Auf der Grundlage einer Vereinbarung mit der Bank über die Nutzung des Online-Banking kann der Kunde Konto- und Depotabfragen tätigen bzw. Bankgeschäfte entweder mit elektronischer Signatur oder PIN/ TAN-Verfahren über das Internet in dem vom Kreditinstitut gebotenen Umfang abwickeln (im Folgenden einheitlich als Online-Banking bezeichnet). Voraussetzung dafür ist, dass der Kunde ein Konto bzw. Depot bei der Bank unterhält. Der Nutzungsumfang des Online-Banking kann dabei auf bestimmte Geschäftsvorfälle und auf Höchstbeträge begrenzt werden.

Der Kunde erhält für die Übermittlung von Erklärungen oder Aufträgen, abhängig von angebotenen Verfahren, entsprechende Sicherheitsmedien.

Für das PIN / TAN- Verfahren erhält der Kunde eine persönliche Identifikationsnummer (Online-PIN). Beim PushTAN-Verfahren werden Download und Installation der apoTAN-App auf ein entsprechendes Endgerät (z. B. Mobiltelefon) sowie die Freischaltung des Verfahrens über den automatisiert versandten Freischaltcode benötigt. Bei sm@rtTAN erhält der Kunde einen TAN- Generator in Form einer Chipkarte.

Für das elektronische Signatur-Verfahren erhält der Kunde eine Signatur-Chipkarte mit den Zugangsdaten der Bank oder die Zugangsdaten der Bank, um selbst ein Identifikationsmedium (HBCI-Sicherheitsdatei) zu erstellen, auf dem sich der Signaturschlüssel befindet.

Für die Nutzung einer Chipkarte ist zusätzlich ein geeignetes Kartenlesegerät erforderlich.

Die aktuellen Preise für die Dienstleistungen der Bank im Zusammenhang mit dem Online-Banking ergeben sich aus dem beiliegendem Preis- und Leistungsverzeichnis.

Die Änderung von Entgelten während der Laufzeit der Vereinbarung über die Nutzung des Online-Banking mit den genannten Sicherheitsmedien erfolgt nach Maßgabe von Nr. 12 Abs. 1 und Abs. 7 der **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** der Bank.

Kosten, die nicht von der Bank abgeführt oder in Rechnung gestellt werden (z. B. Telefon, Internet, Porti), hat der Kunde selbst zu tragen. Es gibt keinen Leistungsvorbehalt, es sei denn, dieser ist ausdrücklich vereinbart. Die anfallenden Entgelte werden auf dem vom Kunden hierfür angegebenen Konto zum Quartalsende belastet.

Die Bank erfüllt ihre Verpflichtungen aus der Vereinbarung über die Nutzung des Online-Banking, indem sie dem Kunden die erforderlichen Sicherheitsmedien bzw. Zugangsdaten zur eigenen Erzeugung eines Sicherheitsmediums zur Verfügung stellt und den Kunden für die Nutzung des Online-Banking freischaltet. Sie wird des Weiteren die vom Kunden freigegebenen, mittels Online-Banking übermittelten Aufträge im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufes bearbeiten.

Die Vereinbarung über die Nutzung des Online-Banking mit dem jeweiligen Sicherheitsmedium kann vom Kunden jederzeit gekündigt werden. Im Übrigen gelten die in Nr. 18 und 19 der **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** für die Kunden und die Bank festgelegten Kündigungsregeln. Es besteht keine Mindestlaufzeit.

Die Bank erwirbt als Sicherheit für ihre Forderungen ein Pfandrecht an den Wertpapieren und Sachen, an denen eine inländische Geschäftsstelle Besitz erlangt oder noch erlangen wird. Die Bank erwirbt ein Pfandrecht auch an den Ansprüchen, die dem Kunden gegen die Bank aus der bankmäßigen Geschäftsverbindung zustehen oder künftig zustehen werden. Das Pfandrecht dient der Sicherung aller bestehenden, künftigen und bedingten Ansprüche, die der Bank gegen den Kunden zustehen. Für den gesamten Geschäftsverkehr gelten ergänzend die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** der Bank. Der Wortlaut dieser Bedingungen kann im Internet unter [www.apobank.de](http://www.apobank.de) oder in den Geschäftsräumen der Bank eingesehen werden; auf Verlangen werden die Bedingungen auch ausgehändigt. Daneben gelten die beiliegenden **Sonderbedingungen für das Online-Banking**, die Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** enthalten. Die genannten Bedingungen stehen nur in deutscher Sprache zur Verfügung. Bei Änderungsvereinbarungen ergeben sich weiterführende Informationen auch aus der ursprünglichen Vertragsurkunde.

## III. Informationen zum Zustandekommen des Vertrags

Der Kunde gibt gegenüber der Bank ein ihn bindendes Angebot ab, indem ein unterzeichneter Auftrag der Bank zugeht. Der Vertrag kommt zustande, wenn die Bank dem Kunden die Annahme des Vertrages erklärt, indem sie das Online-

Banking einrichtet und dem Kunden eine Bestätigung über die Einrichtung zugeht.

#### IV. Widerrufsbelehrung

##### Widerrufsbelehrung

##### Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen mittels einer eindeutigen Erklärung widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung auf einem dauerhaften Datenträger, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246b § 2 Absatz 1 in Verbindung mit § 1 Absatz 1 Nummer 7 bis 12, 15 und 19 sowie Artikel 248 § 4 Absatz 1 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs, wenn die Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. Brief, Telefax, E-Mail) erfolgt. Der Widerruf ist zu richten an:

**Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG**  
Richard-Oskar-Mattern-Straße 6  
40547 Düsseldorf

##### Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren. Sie sind zur Zahlung von Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Dienstleistung verpflichtet, wenn Sie vor Abgabe Ihrer Vertragserklärung auf diese Rechtsfolge hingewiesen wurden und ausdrücklich zugestimmt haben, dass wir vor dem Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Gegenleistung beginnen. Besteht eine Verpflichtung zur Zahlung von Wertersatz, kann dies dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf dennoch erfüllen müssen. Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch hin vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

##### Besonderer Hinweis

Bei Widerruf dieses Vertrags sind Sie auch an einen mit diesem Vertrag zusammenhängenden Vertrag nicht mehr gebunden, wenn der zusammenhängende Vertrag eine Leistung betrifft, die von uns oder einem Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen uns und dem Dritten erbracht wird.

##### Ende der Widerrufsbelehrung

Datum des Ausdrucks 21.01.2020

Ende der Informationsschrift

# Auftrag zur Online-Banking Nutzung

Unterschrift bitte ergänzen und zurücksenden an:

Deutsche Apotheker- und Ärztebank  
Zentrales Service Zentrum  
30135 Hannover

Online-Banking-Teilnehmer <sup>1</sup>	
Kunden-Nr.:	Filial-Nr.:

Bitte nehmen Sie diesen Auftrag zur Online-Banking Nutzung entgegen.

Verfügungen über Online-Banking sind je Kalendertag und Konto zu begrenzen auf 25.000,00 € (ggf. ändern).

Die Zugangsvoraussetzungen ergeben sich aus dieser Vereinbarung sowie den Bedingungen für das Online-Banking. Transaktionen im Online-Banking bzw. in der apoBanking-App werden mit einer TAN (Transaktionsnummer) freigegeben. Mit der apoBank können hierzu ein oder mehrere Authentifizierungselemente genutzt werden.

Bitte beachten Sie: Die apoBank hat das Recht, den Umfang der über das Online-Banking abwickelbaren Geschäftsvorgänge sowie die Art und Weise der Nutzung des Online-Banking unter Berücksichtigung der berechtigten Belange des Kunden jederzeit zu verändern oder von weiteren Auflagen abhängig zu machen. Die apoBank wird den Kunden über derartige Änderungen rechtzeitig in geeigneter Form unterrichten.

## Sicherheitsverfahren: apoTAN

- Mir ist bekannt, dass ich nach Erhalt der Bestätigung meines Online-Banking-Zugangs das apoTAN-Verfahren aktivieren muss (z. B. über mein Smartphone oder mein Lesegerät).

Die Nutzung des apoTAN-Services ist derzeit kostenlos. Das evtl. gewünschte Lesegerät muss entgeltlich erworben werden. Es gilt insoweit das „Preis- und Leistungsverzeichnis“.

## Optional: Vereinbarung über die Nutzung des elektronischen Postkorbs

- Die Bank stellt dem Kunden einen elektronischen Postkorb zur Verfügung. Für die Nutzung des elektronischen Postkorbs gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank sowie die Sonderbedingungen für das Online-Banking und für die Nutzung des elektronischen Postkorbs. Der Wortlaut dieser Bedingungen kann in den Geschäftsräumen der Bank eingesehen werden. Auf Verlangen werden diese Bedingungen auch ausgehändigt oder zugesandt. Diese Vereinbarung gilt für sämtliche bestehenden und künftigen Konten, Depots und Verträge des Kunden bei oder mit der Bank.

## Optional: Nutzung apoBrokerage (OnlineWertpapierhandel)

- Ich beantrage die apoBrokerage Teilnahme. Bitte richten Sie für folgende Depots die apoBrokerage Nutzung ein.

Depotnummer

Depotinhaber (Kontobezeichnung)

Im übrigen gelten die als Anlage diesem Schreiben beigefügten „Vereinbarungen zum apoBrokerage“ in der Fassung Dezember 2019.

Ich bestätige den Erhalt der vorvertraglichen Informationen für Fernabsatzverträge, der Sonderbedingungen für das Online-Banking und für die Nutzung des elektronischen Postkorbs.

Ort	Datum	Unterschrift Online-Banking-Teilnehmer
<b>x</b>	<b>x</b>	<b>x</b>

<sup>1</sup> Bei Abschluss durch einen Minderjährigen bitte eine entsprechende Zustimmungserklärung zusätzlich verwenden.

## Bereitstellung von Informationen und Sicherheit von Internetzahlungen.

Unsere Internetzahlungsdienste bieten Ihnen ein Höchstmaß an Schutz im Netz. Dabei unterstützen wir Sie regelmäßig mit den aktuellsten Informationen zum Thema Sicherheit im Internet. Lesen Sie regelmäßig auf unseren Internetseiten die Sicherheits-hinweise, Warnungen und Beispiele von Betrugsversuchen. Beachten Sie grundsätzlich folgende Regeln zur Sicherheit.

### Sicher im Internet.

#### So erhalten Sie unsere Informationen.

Die apoBank nutzt folgende Medien zur sicheren Informationsübertragung:

- Den elektronischen Postkorb innerhalb der Online-Filiale (Internet-Banking)
- Unsere gesicherte Webseite [www.apobank.de](http://www.apobank.de)
- Den Kontoauszug auf Papier
- Den klassischen Postbrief

Nachrichten zur Sicherheit von Internetzahlungsdiensten, die Sie über andere Wege als die hier genannten erreichen, sind nicht vertrauenswürdig. Nehmen Sie im Zweifel Kontakt mit uns auf.

#### So bewegen Sie sich sicher im Netz.

Die Notwendigkeit folgender Vorkehrungen sollte für Sie selbstverständlich sein:

- Passwörter nicht speichern und nicht an Dritte weitergeben
- Sicherheits-Token an einem sicheren Ort aufbewahren
- Persönliche Angaben und sonstige Daten vertraulich behandeln
- Virenschutzprogramme, Firewalls und Sicherheits-Patches installieren und regelmäßig aktualisieren
- Nur geprüfte und als echt zertifizierte Software herunterladen
- Nur die Original-Webseite für Internetzahlungen nutzen

#### So nutzen Sie unsere Online-Filiale (Internet-Banking) sicher.

Wir empfehlen Ihnen apoProtect als Browser für die Nutzung des Internet-Banking. Die Software stellen wir Ihnen automatisch in Ihrem elektronischen Postkorb gratis zur Verfügung. Durch den Einsatz von apoProtect sind Sie noch besser vor Schadsoftware geschützt, welche die Standardbrowser angreift und die Anzeige z. B. im Firefox oder Internet-Explorer manipuliert. Detaillierte Informationen finden Sie auf unseren Internetseiten.

## So melden Sie Unregelmäßigkeiten und Vorfälle in Bezug auf Internetzahlungen und zugehörige Dienste.

Für die Meldung von Unregelmäßigkeiten und Vorfällen in Bezug auf Internetzahlungen und zugehörige Dienste steht Ihnen die Funktion „Schreiben Sie uns“ auf der Internetseite (in der Fußzeile unter Kontakt) rund um die Uhr (24/7) zur Verfügung. Während der üblichen Geschäftszeiten besteht Möglichkeit für Fragen, Beschwerden oder Anfragen zur Unterstützung in Bezug auf Internetzahlungsdienste und zugehörige Dienste unseren Telefonservice Electronic-Banking unter **+49 211 5998 8000** anzurufen.

Ihre schriftlichen Meldungen werden wir über die oben genannten Medien zur sicheren Informationsübertragung beantworten.

## Konto-Limite und Sperren.

Für unsere Internetzahlungsdienste gelten – von Ihnen festgelegte – individuelle Limite.

### Limite beim Online-Banking.

Für jedes Konto ist ein Kontolimit entsprechend Ihrer persönlichen Online-Banking-Vereinbarung festgelegt. Eine individuelle Änderung ist jederzeit möglich. Weitere Limite z. B. für einzelne Personen pro Konto oder Person pro Zugangsweg (Online, Telefon) können zusätzlich vereinbart werden. Wenden Sie sich dazu einfach an Ihren persönlichen Berater.

### Kreditkarten-Limit.

Für Ihre Kreditkarte gilt das Limit Ihres persönlichen Kreditkartenvertrages. Bei Fragen ist Ihr Berater gerne für Sie da.

### Sperrung von Konto und Online-Zugang.

In der Online-Filiale können Sie Ihr Konto, Ihren Online-Zugang und Bevollmächtigte sperren. Oder Sie nutzen die Sperrhotline **116 116**.

### Kartensperrung.

Notfall-Telefonnummern bei Verlust Ihrer Bankcard (Debitkarte) oder Ihrer Kreditkarten:

#### ▪ Bankcard

- Sperrannahme bei Verlust oder Diebstahl
  - Zentraler Sperrannahmedienst: **+49 1805 021 021**  
(0,14 Euro/Minute Festnetzpreis;  
Mobilfunkhöchstpreis: 0,42 Euro/Minute)
  - Kontoführende apoBank-Filiale (während der Geschäftszeiten)

#### ▪ Kreditkarten der apoBank

- Sperrannahme bei Verlust oder Diebstahl
  - 24-Stunden-Sperrannahmedienst der Firma CardProcess:  
**+49 721 1209 66001**

## Vorwort

**Zur Beachtung:** Jede Bank ist ein Dienstleistungsunternehmen, das seine Aufgaben nur erfüllen kann, wenn es dafür ein angemessenes Entgelt erhält. Ein Gebührenverzeichnis kann nicht alle denkbaren Leistungen der Bank enthalten.

Deshalb kann die Bank auch für die im Gebührenverzeichnis nicht aufgeführten Tätigkeiten, soweit sie im Interesse des Kunden durchgeführt werden, eine angemessene Gegenleistung berechnen. Bitte beachten Sie dies bei der Gebührenberechnung. Daneben werden die im Zusammenhang mit der Geschäftsverbindung entstandenen Fremdkosten an Kunden weitergegeben.

## Erläuterungen und Abkürzungen

**Mehrwertsteuer:** Sämtliche angegebenen Gebühren gelten als mehrwertsteuerfrei, sofern nicht bei der Gebühr auf die zuzüglich zu berechnende oder inklusive enthaltene Mehrwertsteuer hingewiesen wird.

**IBAN/BIC:** IBAN ist die Abkürzung für die Internationale Bankkontonummer (International Bank Account Number). BIC ist die Abkürzung für die Internationale Bankleitzahl (Business Identifier Code).

**EW:** Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

**EW-Währungen:** Zu den EW-Währungen gehören derzeit: Euro, Britisches Pfund, Bulgarische Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Kroatianische Kuna, Norwegische Krone, Polnische Zloty, Rumänische Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarische Forint.

**Geschäftstage:** Geschäftstag ist jeder Tag, an dem die an der Ausführung eines Zahlungsvorganges beteiligten Zahlungsdienstleister den für die Ausführung von Zahlungsvorgängen erforderlichen Geschäftsbetrieb unterhalten. Die Bank unterhält den für die Ausführung von Zahlungen erforderlichen Geschäftsbetrieb an allen Werktagen, mit Ausnahme Sonnabende, 24. (Heiligabend) und 31. (Silvester) Dezember. Für Bargeldauszahlungen und -einzahlungen an Geldautomaten der kontoführenden Bank ist jeder Tag, an dem der Geldautomat tatsächlich betrieben wird, ein Geschäftstag.

## Aufbau des Preis- und Leistungsverzeichnisses

- A Zahlungsverkehr
- B Kontoführung
  - B.1 Kontoeröffnung/-änderung
  - B.2 Postengebühren
  - B.3 Kontoauszüge und Zweitschriften
  - B.4 apoBankcard (Debitkarte)
  - B.5 Kreditkarten (Einzelprodukte)
- C Kreditgeschäft
- D Passivgeschäft
  - D.1 Spareinlagen
  - D.2 Termineinlagen
- E Überweisungsverkehr
- F Wertpapiergeschäft
- G Außenhandel
- H Schließfächer
- I Sonstige Gebühren
- K Wertstellungstabelle
- L Annahme- und Ausführungsfristen
- M Sonstige Beschwerdemöglichkeit und Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung
- N Glossar zu mit einem Zahlungskonto verbundenen Diensten

Als Auszug aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis sind die Kapitel I / M beigelegt.

## I Sonstige Gebühren

Stand: 01.01.2020

*	Mit „ggf. zzgl. MwSt.“ ausgewiesene Gebühren sind steuerfrei, wenn Sie im Zusammenhang mit einer Kreditgewährung oder sonstigen steuerfreien Geschäften der Bank stehen. Steuerpflicht besteht dagegen für Kunden der Bank im Rahmen steuerpflichtiger Geschäfte, an andere Kreditinstitute oder deren Kunden.	
<b>1</b>	<b>Auskünfte (für Kunden)</b>	
1.1	Nachforschung (im Auftrag des Kunden ausgeführt), wenn die Nachforschung durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht wurde	
	... im Inland	▶ 20,00 € ggf. zzgl. MwSt.*
	... im Ausland	▶ 40,00 € ggf. zzgl. MwSt.*
1.2	Bankauskünfte (im Auftrag des Kunden eingeholt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse einholt)	
	... bei Fremdbank einholen	▶ 25,00 € inkl. MwSt. zzgl. Auslagen soweit gesetzlich zulässig (Kosten der Fremdbank)
	... bei apoBank einholen	▶ 40,00 € inkl. MwSt.
1.3	Sonstige (im Auftrag des Kunden eingeholt oder erteilt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse einholt oder erteilt)	
	... eingeholte Auskünfte	▶ 25,00 € inkl. MwSt. zzgl. Auslagen soweit gesetzlich zulässig
	... erteilte Auskünfte	▶ 40,00 € inkl. MwSt. zzgl. Auslagen soweit gesetzlich zulässig
1.4	Auskünfte über beantragten/verbrauchten Freibetrag pro Jahr	▶ 10,00 € zzgl. MwSt.
<b>2</b>	<b>Materialien</b>	
2.1	Vordrucke in kleinen Mengen (Schecks, Überweisungsträger etc.)	▶ gebührenfrei
2.2	Vordrucke in größeren Mengen (blanko)	▶ gemäß besonderer Anweisung zzgl. MwSt.
3	Telefonkosten (nicht Privatgespräche): Umfangreiche Gespräche im Interesse des Kunden	▶ je nach Dauer und Entfernung, mindestens 20,00 € ggf. zzgl. MwSt.*
<b>4</b>	<b>TAN-Versand</b>	
4.1	Kosten pro versandter SMS für mobile TAN im Inland  Das Entgelt wird nur berechnet, wenn mittels der mobilen TAN ein vom Kunden autorisierter Zahlungsauftrag oder Wertpapierauftrag ausgeführt worden ist.	▶ 0,10 €
4.2	Kosten pro erzeugter TAN-Mitteilung für die apoTAN-App	▶ gebührenfrei
5	TAN-Lesegerät „DigiPass 770“	▶ 50,00 € inkl. MwSt. zzgl. 3,95 € Versand

6	<b>eBanking Business</b>	
6.1	<b>EBICS Zugang</b>	
6.1.1	Einrichtung Teilnehmer (inkl. Einrichtung Kunden-ID bei Neukunden), Änderungen, Lieferung elektr. Kontoinformationen MT940/Camt. Nutzung der apoSign-APP zur mobilen Unterschrift	▶ 7,50 € inkl. MwSt. monatlich pro EBICS-Teilnehmer
6.2	<b>GENO cash</b>	
6.2.1	Softwarelizenz GENO cash 4.0 Basis inkl DFÜ-Deutschland und ZV Deutschland	▶ derzeit gebührenfrei
6.2.2	Anwendungsmodule ZV International oder Limits inkl. Wartung und Updates	▶ derzeit gebührenfrei
6.2.3	Installation GENO cash durch die apoBank vor Ort	▶ 75,00 € zzgl. MwSt. pro Stunde vor Ort
6.3	Servicegebühren sonstige ZV-Dienstleistungen	▶ 95,00 € zzgl. MwSt. pro Stunde
6.4	Telefonischer Support über GENO cash Service-Line	▶ gebührenfrei
7	Fotokopien für Kunden (pro Blatt)	▶ 1,00 € zzgl. MwSt., mindestens 5,00 €
8	Anfrage beim Einwohnermeldeamt/Amtsgericht etc.	▶ 10,00 € ggf. zzgl. MwSt.* + Fremdggebühren, soweit gesetzlich zulässig
9	<b>ProfiCash</b>	
9.1	Softwarelizenz	▶ 9,90 € inkl. MwSt. monatlich

## M Sonstige Beschwerdemöglichkeit und Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Stand: 02.01.2019

- 1.1 Trotz größter Sorgfalt und Kundenorientierung bei der täglichen Erbringung unserer Bankdienstleistungen kann nicht mit Sicherheit ausgeschlossen werden, dass es in einzelnen Fällen ausnahmsweise zu Leistungsstörungen kommt. Um derartige für Sie und für uns sehr unangenehme Unstimmigkeiten umgehend beheben zu können, bieten wir Ihnen verschiedene Möglichkeiten an, sich mit uns in Verbindung zu setzen und Ihr Anliegen klären zu lassen:
- Bitte wenden Sie sich vertrauensvoll an Ihren Kundenberater oder unmittelbar an die Filialleitung der für Sie zuständigen Filiale.
  - Alternativ steht Ihnen das Qualitätsmanagement der apoBank als zentraler Ansprechpartner zur Verfügung, das Sie unter folgender Adresse erreichen:  
  
Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG  
Qualitätsmanagement  
Richard-Oskar-Mattern-Straße 6  
40547 Düsseldorf  
  
Ihre Beschwerden an das Qualitätsmanagement der apoBank können Sie auch telefonisch über die kostenfreie Beschwerdeline: 0800 5998 900 richten.
- 1.2 Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen ([www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle](http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle)). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstr. 4, 10785 Berlin, Fax: +49 30 20 21 1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.
- 1.3 Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetzes), besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank (Name und Anschrift siehe oben) einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.
- 1.4 Die Europäische Kommission stellt unter [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr) eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.  
  
Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.



# Sonderbedingungen für das Online-Banking

Fassung: September 2019

## 1 Leistungsangebot

- (1) Der Kunde und dessen Bevollmächtigte können Bankgeschäfte mittels Online-Banking in dem von der Bank angebotenen Umfang abwickeln. Zudem können sie Informationen der Bank mittels Online-Banking abrufen. Des Weiteren sind Sie gemäß § 675f Absatz 3 BGB berechtigt, Zahlungsauslösedienste und Kontoinformationsdienste gemäß § 1 Absätze 33 und 34 Zahlungsdienstenaufsichtsgesetz (ZAG) zu nutzen. Darüber hinaus können Sie von Ihnen ausgewählte sonstige Drittdienste nutzen.
- (2) Kunde und Bevollmächtigte werden einheitlich als „Teilnehmer“, Konto und Depot einheitlich als „Konto“ bezeichnet, es sei denn, dies ist ausdrücklich anders bestimmt.
- (3) Zur Nutzung des Online-Banking gelten die mit der Bank gesondert vereinbarten Verfügungsmittele. Eine Änderung dieser Limite kann der Teilnehmer mit seiner Bank gesondert vereinbaren.
- (4) Unter Online-Banking sind die Banking- und Brokerage-Funktionen auf der Unternehmenswebseite, die angebotenen Funktionen des Mobile Banking sowie alle Funktionen und Applikationen (z. B. Apps) zu verstehen, welche die apoBank ihren Kunden zur Verfügung stellt.
- (5) Die Bank hat das Recht, den Umfang der über das Online-Banking abwickelbaren Geschäftsvorgänge sowie die Art und Weise der Nutzung des Online-Banking (z. B. auch Authentifizierungsverfahren) unter Berücksichtigung der berechtigten Belange des Kunden jederzeit zu verändern oder von weiteren Auflagen abhängig zu machen. Die Bank wird den Kunden über derartige Änderungen rechtzeitig in geeigneter Form unterrichten.

## 2 Voraussetzungen zur Nutzung des Online-Banking

- (1) Der Teilnehmer kann das Online-Banking nutzen, wenn die Bank ihn authentifiziert hat.
- (2) Authentifizierung ist das mit der Bank gesondert vereinbarte Verfahren, mit dessen Hilfe die Bank die Identität des Teilnehmers oder die berechtigte Verwendung eines vereinbarten Zahlungsinstrumentes, einschließlich der Verwendung des personalisierten Sicherheitsmerkmals des Teilnehmers überprüfen kann. Mit den hierfür vereinbarten Authentifizierungselementen kann der Teilnehmer sich gegenüber der Bank als berechtigter Teilnehmer ausweisen, auf Informationen zugreifen (siehe Nummer 3 dieser Bedingungen) sowie Aufträge erteilen (siehe Nummer 4 dieser Bedingungen).
- (3) Authentifizierungselemente sind
- Wissensselemente, also etwas, das nur der Teilnehmer weiß (z. B. persönliche Identifikationsnummer [PIN] oder der Nutzungscode für die elektronische Signatur) und
  - Besitzelemente, also etwas, das nur der Teilnehmer besitzt (z. B. Gerät zur Erzeugung oder zum Empfang von einmal verwendbaren Transaktionsnummern [TAN], die den Besitz des Teilnehmers nachweisen, wie die
  - girocard mit TAN-Generator oder das mobile Endgerät, sowie
  - Seinsselemente, also etwas, das der Teilnehmer ist (Inhärenz, z. B. Fingerabdruck als biometrisches Merkmal des Teilnehmers).
- (4) Die Authentifizierung des Teilnehmers erfolgt, indem der Teilnehmer gemäß der Anforderung der Bank das Wissensselement, den Nachweis des Besitzelements und/oder den Nachweis des Seinsselements an die Bank übermittelt.

## 3 Zugang zum Online-Banking

- (1) Der Teilnehmer erhält Zugang zum Online-Banking, wenn er seine individuelle Teilnehmererkennung (z. B. Kontonummer, Anmeldename) angibt und
- er sich unter Verwendung des oder der von der Bank angeforderten Authentifizierungselemente(s) ausweist und
  - keine Sperre des Zugangs (siehe Nummern 8.1. und 9 dieser Bedingungen) vorliegt.

Nach Gewährung des Zugangs zum Online-Banking kann auf Informationen zugegriffen oder können nach Nummer 4 dieser Bedingungen Aufträge erteilt werden.

- (2) Für den Zugriff auf sensible Zahlungsdaten im Sinne des § 1 Absatz 26 Satz 1 ZAG (z. B. zum Zweck der Änderung der Anschrift des Kunden) fordert die Bank den Teilnehmer auf, sich unter Verwendung eines weiteren Authentifizierungselements auszuweisen, wenn beim Zugang zum Online-Banking nur ein Authentifizierungselement angefordert wurde. Der Name des Kontoinhabers und die Kontonummer sind für den vom Teilnehmer genutzten Zahlungsauslösedienst und Kontoinformationsdienst keine sensiblen Zahlungsdaten (§ 1 Absatz 26 Satz 2 ZAG).

## 4 Aufträge

### 4.1 Auftragserteilung

Der Teilnehmer muss einem Auftrag (z. B. Überweisungen) zu dessen Wirksamkeit zustimmen (Autorisierung). Auf Anforderung hat er hierzu Authentifizierungselemente (z. B. Eingabe einer TAN) als Nachweis des Besitzelements

zu verwenden, sofern mit der Bank nichts anderes vereinbart wurde. Die Bank bestätigt mittels Online-Banking den Eingang des Auftrags.

### 4.2 Widerruf von Aufträgen

Die Widerrufbarkeit eines 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-Bankings erfolgen, es sei denn, die Bank sieht eine Widerrufsmöglichkeit im Online-Banking ausdrücklich vor.

## 5 Bearbeitung von Aufträgen durch die Bank

- (1) Die Bearbeitung der Aufträge erfolgt an den für die Abwicklung der jeweiligen Auftragsart (z. B. Überweisung) auf der Online-Banking-Seite der Bank oder im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ bekannt gegebenen Geschäftstagen im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitslaufs. Geht der Auftrag nach dem auf der Online-Banking-Seite der Bank oder im Preis- und Leistungsverzeichnis angegebenen 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 darauffolgenden Geschäftstag zugegangen. Die Bearbeitung beginnt erst an diesem Geschäftstag.

- (2) Die Bank wird den Auftrag ausführen, wenn folgende

Ausführungsbedingungen vorliegen:

- Der Teilnehmer hat den Auftrag autorisiert.
  - Die Berechtigung des Teilnehmers für die jeweilige Auftragsart (z. B. Wertpapierorder) liegt vor.
  - Das Online-Banking-Datenformat ist eingehalten.
  - Das gesondert vereinbarte Online-Banking-Verfügungslimit ist nicht überschritten (vgl. Nummer 1 Absatz 3 dieser Bedingungen).
  - Die weiteren Ausführungsbedingungen nach den für die jeweilige Auftragsart maßgeblichen Sonderbedingungen (z. B. ausreichende Kontodeckung gemäß den Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr) liegen vor.
- Liegen die Ausführungsbedingungen nach Satz 1 vor, führt die Bank die Aufträge nach Maßgabe der Bestimmungen der für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr, Bedingungen für das Wertpapiergeschäft) aus.

- (3) Liegen die Ausführungsbedingungen nach Absatz 2 Satz 1 nicht vor, wird die Bank den Auftrag nicht ausführen und dem Teilnehmer eine Information 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-Banking zur Verfügung stellen.

## 6 Information des Kunden über Online-Banking-Verfügungen

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

## 7 Sorgfaltspflichten des Teilnehmers

### 7.1 Schutz der Authentifizierungselemente

- (1) Der Teilnehmer hat
- alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um seine Authentifizierungselemente (siehe Nummer 2 dieser Bedingungen) vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Ansonsten besteht die Gefahr, dass das Online-Banking missbräuchlich verwendet oder in sonstiger Weise nicht autorisiert genutzt wird (vgl. Nummer 3 und 4 dieser Bedingungen).
  - (2) Zum Schutz der einzelnen Authentifizierungselemente hat der Teilnehmer vor allem Folgendes zu beachten:
    - (a) Wissensselemente, wie z. B. die PIN, sind geheim zu halten; sie dürfen insbesondere
      - nicht mündlich (z. B. telefonisch oder persönlich) mitgeteilt werden
      - nicht außerhalb des Online-Banking in Textform (z. B. per E-Mail, Messenger-Dienst) weitergegeben werden
      - nicht ungesichert elektronisch gespeichert (z. B. Speicherung der PIN im Klartext im Computer oder im mobilen Endgerät) werden und
      - nicht auf dem Gerät notiert oder als Abschrift zusammen mit einem Gerät aufbewahrt werden, das als Besitzelement (z. B. mobiles Endgerät) oder zur Prüfung des Seinsselementes (z. B. mobiles Endgerät mit Anwendung für das Online-Banking und Fingerabdrucksensor) dient.
    - (b) Besitzelemente, wie z. B. die girocard mit TAN-Generator oder ein mobiles Endgerät, sind vor Missbrauch zu schützen, insbesondere
      - ist die girocard mit TAN-Generator vor dem unbefugten Zugriff anderer Personen sicher zu verwahren
      - ist sicherzustellen, dass unberechtigte Personen auf das mobile Endgerät des Teilnehmers (z. B. Mobiltelefon) nicht zugreifen können
      - ist dafür Sorge zu tragen, dass andere Personen, die auf dem mobilen Endgerät (z. B. Mobiltelefon) befindliche Anwendung für das Online-Banking (z. B. Online-Banking-App, Authentifizierungs-App) nicht nutzen können,
      - ist die Anwendung für das Online-Banking (z. B. Online-Banking-App,

Authentifizierungs-App) auf dem mobilen Endgerät des Teilnehmers zu deaktivieren, bevor der Teilnehmer den Besitz an diesem mobilen Endgerät aufgibt (z. B. durch Verkauf oder Entsorgung des Mobiltelefons)

- dürfen die Nachweise des Besitzelements (z. B. TAN) nicht außerhalb des Online-Banking mündlich (z. B. per Telefon) oder in Textform (z. B. per E-Mail, Messenger-Dienst) weitergegeben werden und
- muss der Teilnehmer, der von der Bank einen Code zur Aktivierung des Besitzelements (z. B. Mobiltelefon mit der Anwendung für das Online-Banking) erhalten hat, diesen vor dem unbefugten Zugriff anderer Personen sicher verwahren; ansonsten besteht die Gefahr, dass andere Personen ihr Gerät als Besitzelement für das Online-Banking des Teilnehmers aktivieren.

(c) Seinelemente, wie z. B. Fingerabdruck des Teilnehmers, dürfen auf einem mobilen Endgerät des Teilnehmers für das Online Banking nur dann als Authentifizierungselement verwendet werden, wenn auf dem mobilen Endgerät keine Seinelemente anderer Personen gesichert sind. Sind auf dem mobilen Endgerät, das für das Online-Banking genutzt wird, Seinelemente anderer Personen gespeichert, ist für das Online-Banking das von der Bank ausgegebene Wissensselement (z. B. PIN) zu nutzen und nicht das auf dem mobilen Endgerät gespeicherte Seinelement.

(3) Beim mobileTAN-Verfahren darf das mobile Endgerät, mit dem die TAN empfangen wird (z.B. Mobiltelefon), nicht gleichzeitig für das Online-Banking genutzt werden.

(4) Die für das mobileTAN-Verfahren hinterlegte Telefonnummer ist zu löschen oder zu ändern, wenn der Teilnehmer diese Telefonnummer für das Online-Banking nicht mehr nutzt.

(5) Ungeachtet der Schutzpflichten nach den Absätzen 1 bis 4 darf der Teilnehmer seine Authentifizierungselemente gegenüber einem von ihm ausgewählten Zahlungsauslösedienst und Kontoinformationsdienst sowie einem sonstigen Drittdienst verwenden (siehe Nummer 1 Absatz 1 Sätze 3 und 4 dieser Bedingungen). Sonstige Drittdienste hat der Teilnehmer mit der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt auszuwählen.

## 7.2 Sicherheitshinweise der Bank

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

## 7.3 Prüfung der Auftragsdaten mit von der Bank angezeigten Daten

Die Bank zeigt dem Teilnehmer die von ihr empfangenen Auftragsdaten (z. B. Betrag, Kontonummer des Zahlungsempfängers, Wertpapierkennnummer) über das gesondert vereinbarte Gerät des Teilnehmers an (z. B. mittels mobilem Endgerät). Der Teilnehmer ist verpflichtet vor der Bestätigung die Übereinstimmung der angezeigten Daten mit den für den Auftrag vorgesehenen Daten zu prüfen. Bei Feststellung von Abweichungen ist die Transaktion abzubrechen.

## 8 Anzeige- und Unterrichtspflichten

### 8.1 Sperranzeige

(1) Stellt der Teilnehmer den Verlust oder den Diebstahl eines Besitzelements zur Authentifizierung (z. B. mobiles Endgerät, girocard mit TAN-Generator, oder Signaturkarte) oder

- die missbräuchliche Verwendung oder
- die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Authentifizierungselements fest, muss der Teilnehmer der Bank hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige). Der Teilnehmer kann eine solche Sperranzeige jederzeit auch über die gesondert mitgeteilten Kommunikationskanäle abgeben.

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

(3) Hat der Teilnehmer den Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung eines seiner Authentifizierungselemente, muss er ebenfalls eine Sperranzeige abgeben.

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

Der Kunde 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 Nummer 8.1,

- den Online-Banking-Zugang für ihn oder alle Teilnehmer oder
- seine Authentifizierungselemente zur Nutzung des Online-Bankings

### 9.2 Sperre auf Veranlassung der Bank

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

- sie berechtigt ist, den Online-Banking-Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen,

- sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit

Authentifizierungselemente des Teilnehmers dies rechtfertigten oder - der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung des Authentifizierungselements besteht.

(2) Die Bank wird den Kunden unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre unterrichten. Die Angabe von Gründen darf unterbleiben, soweit die Bank hierdurch gegen gesetzliche Verpflichtungen verstoßen würde.

### 9.3 Aufhebung der Sperre

Die Bank wird eine Sperre aufheben oder die betroffenen Authentifizierungselemente austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie den Kunden unverzüglich.

### 9.4 Automatische Sperre eines Chip-basierten Besitzelement

(1) Eine Chipkarte mit Signaturfunktion sperrt sich selbst, wenn der Nutzungscode für die elektronische Signatur dreimal in Folge falsch eingegeben wird.

(2) Das in Absatz 1 genannte Besitzelement kann dann nicht mehr für das Online-Banking genutzt werden. Der Teilnehmer kann sich mit der Bank in Verbindung setzen, um die Nutzungsmöglichkeiten des Online-Banking wiederherzustellen.

(3) Die in den Absätzen 1 und 2 genannten Besitzelemente können dann nicht mehr für das Online-Banking genutzt werden. Der Teilnehmer kann sich mit der Bank in Verbindung setzen, um die Nutzungsmöglichkeiten des Online-Banking wiederherzustellen

### 9.5 Zahlungssperre für Zahlungsauslösedienst und Kontoinformationsdienst

Die Bank kann Kontoinformationsdienstleistern oder

Zahlungsauslösedienstleistern den Zugang zu einem Zahlungskonto des Kunden

verweigern, wenn objektive und gebührend nachgewiesene Gründe im Zusammenhang mit einem nicht autorisierten oder betrügerischen Zugang des Kontoinformationsdienstleisters oder des Zahlungsauslösedienstleisters zum

Zahlungskonto, einschließlich der nicht autorisierten oder betrügerischen

Auslösung eines Zahlungsvorgangs, es rechtfertigen. Die Bank wird den Kunden

über eine solche Zugangsverweigerung auf dem vereinbarten Weg unterrichten.

Die Unterrichtung erfolgt möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Verweigerung des Zugangs. Die Angabe von Gründen darf unterbleiben, soweit die Bank hierdurch gegen gesetzliche Verpflichtungen verstoßen würde.

Sobald die Gründe für die Verweigerung des Zugangs nicht mehr bestehen, hebt die Bank die Zugangssperre auf. Hierüber unterrichtet sie den Kunden unverzüglich.

## 10 Haftung

### 10.1 Haftung der Bank bei Ausführung eines nicht autorisierten Auftrags und eines nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Auftrags

Die Haftung der Bank bei einem nicht autorisierten Auftrag und einem nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Auftrags richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart vereinbarten Sonderbedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr, Bedingungen für das Wertpapiergeschäft).

### 10.2 Haftung des Kunden bei missbräuchlicher Nutzung seiner Authentifizierungselemente

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

(1) Beruhen nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige auf der Nutzung eines verlorengegangenen, gestohlenen oder sonst abhandengekommenen Authentifizierungselements oder auf der sonstigen missbräuchlichen Verwendung eines Authentifizierungselements, haftet der Kunde für den der Bank hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 50 Euro, ohne dass es darauf ankommt, ob den Teilnehmer ein Verschulden trifft.

(2) Der Kunde ist nicht zum Ersatz des Schadens nach Absatz 1 verpflichtet, wenn

- es ihm nicht möglich gewesen ist, den Verlust, den Diebstahl, das Abhandenkommen oder eine sonstige missbräuchliche Verwendung des Authentifizierungselements vor dem nicht autorisierten Zahlungsvorgang zu bemerken, oder

- der Verlust des Authentifizierungselements durch einen Angestellten, einen Agenten, eine Zweigniederlassung eines Zahlungsdienstleisters oder eine sonstige Stelle, an die Tätigkeiten des Zahlungsdienstleisters ausgelagert wurden, verursacht worden ist.

(3) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen und hat der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt oder seine Sorgfalts- und Anzeigepflichten nach diesen Bedingungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, trägt der Kunde abweichend von den Absätzen 1 und 2 den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang. Grobe Fahrlässigkeit des Teilnehmers kann insbesondere vorliegen, wenn er eine seiner Sorgfaltspflichten nach

- Nummer 7.1. Absatz 2
  - Nummer 7.1. Absatz 4
  - Nummer 7.3, oder
  - Nummer 8.1 Absatz 1 dieser Bedingungen verletzt hat.
- (4) Abweichend von den Absätzen 1 und 3 ist der Kunde nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn die Bank vom Teilnehmer eine starke Kundenauthentifizierung im Sinne des § 1 Absatz 24 ZAG nicht verlangt hat. Eine starke Kundenauthentifizierung erfordert insbesondere die Verwendung von zwei voneinander unabhängigen Authentifizierungselementen aus den Kategorien Wissen, Besitz oder Sein (siehe Nummer 2 Absatz 3 dieser Bedingungen).
- (5) Die Haftung für Schäden, die innerhalb des Zeitraums, für den das Verfügungslimit gilt, verursacht werden, beschränkt sich jeweils auf das vereinbarte Verfügungslimit.
- (6) Der Kunde ist nicht zum Ersatz des Schadens nach den Absätzen 1 und 3 verpflichtet, wenn der Teilnehmer die Sperranzeige nach Nummer 8.1 nicht abgeben konnte, weil die Bank nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte.
- (7) Die Absätze 2 und 4 bis 6 finden keine Anwendung, wenn der Teilnehmer in betrügerischer Absicht gehandelt hat.
- (8) Ist der Kunde kein Verbraucher, gilt ergänzend Folgendes:
- Der Kunde haftet für Schäden aufgrund von nicht autorisierten Zahlungsvorgängen über die Haftungsgrenze von 50 Euro nach Absatz 1 und 3 hinaus, wenn der Teilnehmer fahrlässig oder vorsätzlich gegen seine Anzeige und Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen verstoßen hat.
  - Die Haftungsbeschränkung in Absatz 2 erster Spiegelstrich findet keine Anwendung.

**10.2.2 Haftung des Kunden bei nicht autorisierten Verfügungen außerhalb von Zahlungsdiensten (z. B. Wertpapiertransaktionen) vor der Sperranzeige**  
 Beruhen nicht autorisierte Verfügungen außerhalb von Zahlungsdiensten (z. B. Wertpapiertransaktionen) vor der Sperranzeige auf der Nutzung eines verlorengegangenen oder gestohlenen Authentifizierungselements oder auf der sonstigen missbräuchlichen Nutzung des Authentifizierungselements und ist der Bank hierdurch ein Schaden entstanden, haften der Kunde und die Bank nach den gesetzlichen Grundsätzen des Mitverschuldens.

**10.2.3 Haftung ab der Sperranzeige**

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

**10.2.4 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.

**11 Außergerichtliche Streitschlichtung und sonstige Beschwerdemöglichkeit**

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank kann sich der Teilnehmer an die im „Preis- und Leistungsverzeichnis“ näher bezeichneten Streitschlichtungs- oder Beschwerdestellen wenden.

# Sonderbedingungen für die Nutzung des elektronischen Postkorbs

Fassung: Oktober 2018

**1** Die Bank stellt dem Kunden auf seinen Wunsch einen elektronischen Postkorb zur Verfügung. Die Nutzung des elektronischen Postkorbs setzt die Teilnahme des Kunden am Online-Banking-Angebot der Bank voraus. Der Kunde kann den Postkorb im bereitgestellten Funktionsumfang nutzen.

Bevollmächtigten ist die Nutzung des elektronischen Postkorbs in gleicher Weise wie dem Kontoinhaber bzw. den Kontoinhabern gestattet.

**2** Bei Nutzung des elektronischen Postkorbs übermittelt die Bank auf diesem Weg für die festgelegten Konten, Depots und sonstigen Vertragsbeziehungen grundsätzlich alle Mitteilungen und Informationen. Dies umfasst beispielsweise

- Konto- und Depotauszüge,
- Rechnungsabschlüsse,
- Kreditkartenabrechnungen,
- Angebote zur Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Sonderbedingungen oder Entgelten.

Die Übermittlung der Mitteilungen und Informationen erfolgt unter anderem durch Einstellung von Dateien im PDF-Format in den elektronischen Postkorb des Kunden. Die Bank bleibt dazu berechtigt, dem Kunden Dokumente nicht durch Einstellung einer Datei in den elektronischen Postkorb, sondern per Post zuzusenden, wenn sie dies unter Berücksichtigung des Kundeninteresses für zweckmäßig hält oder es aus rechtlichen Gründen erforderlich ist.

Kunden, die handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungspflichten unterliegen, sollten sich bei einem Angehörigen der steuerberatenden Berufe informieren, was im Fall des Bezugs von elektronischen Dokumenten (z. B. Kontoauszügen) zur Erfüllung dieser Pflichten zu beachten ist.

**3** Der Kunde kann die Nutzung des elektronischen Postkorbs jederzeit in Textform ohne Einhaltung einer Frist kündigen.

Die Bank kann die Nutzung des Postkorbs jederzeit mit einer Frist von zwei Monaten kündigen, es sei denn, es liegt ein wichtiger Grund vor, der sie zu einer außerordentlichen Kündigung berechtigen würde. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn es der Bank auch unter angemessener Berücksichtigung der Belange des Kunden unzumutbar erscheint, den elektronischen Postkorb-Dienst fortzusetzen.

Die Bank bleibt in jedem Fall dazu berechtigt, dem Kunden Dokumente per Post zuzusenden, wenn sie dies unter Berücksichtigung des Kundeninteresses für zweckmäßig hält oder es aus rechtlichen Gründen erforderlich ist.

Der Kunde und die Deutsche Apotheker- und Ärztebank – nachstehend „Bank“ – vereinbaren, dass der Kunde nach Maßgabe der folgenden Regelungen das Serviceangebot „apoBrokerage“ nutzen kann.

## 1. Voraussetzung für die Teilnahme am apoBrokerage

### 1.1

Voraussetzung für die Teilnahme am apoBrokerage ist, dass der Kunde mit der Bank eine Vereinbarung über die Nutzung des Online-Banking abgeschlossen hat bzw. zeitgleich abschließt. Die im Rahmen des Online-Bankings verwendeten Legitimationsmedien, also die persönliche Identifikationsnummer (Online-PIN) und die für die Auftragserteilung per Internet notwendigen Transaktionsnummern (TAN) dienen zugleich auch als Legitimationsmedien für das apoBrokerage. Die TAN wird dem Kunden jeweils auf dem in der „Vereinbarung über die Nutzung des Online-Bankings“ gewählten Weg zugestellt.

Für die Nutzung von apoBrokerage gelten die für das Online-Banking getroffenen Vereinbarungen entsprechend, soweit diese Rahmenvereinbarung nichts Abweichendes regelt.

### 1.2

apoBrokerage wendet sich ausschließlich an Kunden, die in Wertpapiergeschäften erfahren und informiert sind und die die Broschüre „Basisinformationen über Wertpapiere und weitere Kapitalanlagen“, die die Bank dem Kunden zur standardisierten Aufklärung überlassen hat, gelesen haben. Die Bank geht davon aus, dass der Kunde diese Kriterien erfüllt, wenn er ihr Angebot zum Abschluss der „Rahmenvereinbarung, apoBrokerage“ annimmt.

## 2. Leistungsumfang des apoBrokerage

Das apoBrokerage ermöglicht dem Kunden:

- a) Die Erteilung von Kauf- und Verkaufsaufträgen, sowie – sofern die Aufträge noch nicht ausgeführt wurden – deren Änderung und Streichung
- b) Die Einholung von Auskünften über den Depotbestand und den Auftragsbestand/Auftragsstatus (jeweils im Orderbuch).

Darüber hinaus gilt folgendes:

### 2.1

apoBrokerage ermöglicht ausschließlich die reine Ordererteilung. Die Bank hat bei Aufgabe einer Order, unter Nutzung des apoBrokerage, keine Möglichkeit einen etwaigen Bedarf oder Wunsch des Kunden nach Beratung oder Aufklärung festzustellen. Daher kommt bei der Erteilung von Wertpapieraufträgen unter Nutzung des apoBrokerage kein Beratungsvertrag zwischen Kunde und Bank zustande.

Die für eine Anlageentscheidung notwendigen Informationen muss sich der Kunde selbständig beschaffen. Alle Aufträge erteilt er eigenverantwortlich. Informationen, die dem Kunden von der Bank zur Verfügung gestellt werden (z. B. Kurse, Charts, Marktkommentare, Analysen etc.), stellen keine Anlageberatung oder Aufforderung zum Kauf dar, sondern sollen dem Kunden dessen selbständige, eigenverantwortliche Anlageentscheidung erleichtern.

Die Bank weist den Kunden darauf hin, dass er, je nach Art des Wertpapiergeschäfts, Verlustrisiken – bis zum Totalverlust – einget.

### 2.2

Die Bank führt bei Erteilung einer Kauforder eine Angemessenheitsprüfung durch. Maßstab sind die außerhalb dieses Vertragsverhältnisses getätigten Angaben des Depotinhabers. Führt die Angemessenheitsprüfung zu einem negativen Ergebnis, wird ein entsprechender Hinweis angezeigt. Nur wenn das geordnete Wertpapier für den Vertriebsweg „Brokerage“ nicht zugelassen bzw. das Finanzinstrument nicht für Privatkunden zugelassen ist, wird der Kaufauftrag nicht ausgeführt.

### 2.3

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass ihm Informationen (z.B. Verkaufsunterlagen/ Fondsprospekte) ausschließlich in elektronischer Form zur Verfügung gestellt werden.

## 3. Ordererteilung

### 3.1

Der Kunde ist verpflichtet, die von ihm erteilten Wertpapieraufträge/ Orders zwingend mit den folgende Angaben zu versehen:

- Depotnummer
- Angaben darüber, ob ein Kauf oder ein Verkauf von Wertpapieren erfolgen soll
- Anzahl der Wertpapiere in Stück oder Nominale
- Deutsche Wertpapierkennnummer (WKN) oder International Securities Identification Number (ISIN). Die vom apoBrokerage-System daraufhin angezeigte Wertpapierbezeichnung muss der Kunde auf Übereinstimmung mit seinem Auftragswunsch überprüfen
- Ausführungsplatz
- Ordergültigkeit und Ordertyp

Fehlt eine dieser Angaben, ist eine Orderausführung im Rahmen des apoBrokerage nicht möglich. Die Bank ermittelt keine WKN bzw. ISIN und erteilt über diese keine Auskunft.

### 3.2

Der Kunde ist ferner verpflichtet, die Auftragsausführung zu überwachen. Vor einer erneuten Ordererteilung/ -eingabe hat der Kunde den Status zuvor erteilter Aufträge über die Funktion „Orderbuch“ zu prüfen.

Der Kunde ist verpflichtet zu kontrollieren, ob von ihm erteilte Wertpapieraufträge von dem Ausführungsplatz angenommen wurden, d. h. ob diesen der Status „angenommen“ erteilt wurde.

Die Aufträge werden im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufs bearbeitet. Die Bank und die in die Abwicklung des Geschäfts eingeschalteten Institute sind berechtigt, die Bearbeitung anhand der numerischen Angaben von Depot-Nr. und Wertpapierkennnummer/ ISIN vorzunehmen. Fehlerhafte Angaben können Fehlleistungen und damit einen Schaden für den Kunden/ Depotinhaber zur Folge haben.

### **3.3**

Die vom Kunden erteilten Wertpapieraufträge nimmt die Bank an, indem sie diesen im Orderbuch den Orderstatus „vorgemerkt“ erteilt. Wird der Auftrag von dem seitens des Kunden gewählten Ausführungsplatz angenommen, wird der Status auf „angenommen“ geändert. Diesen Orderstatus wird die Bank dem Kunden über das „Orderbuch“ nach Auftragsannahme unverzüglich mitteilen.

### **3.4**

Stellt der Kunde fest, dass ein Wertpapier im Rahmen des apoBrokerage nicht gekauft bzw. verkauft werden kann, z. B. weil das System den Wertpapierauftrag nicht annimmt oder dieser nicht weitergeleitet wird, ist er verpflichtet, unverzüglich die Filiale oder das Kundencenter der Bank zu unterrichten.

### **3.5**

Der Verkauf von am gleichen Tag gekauften Wertpapieren (Intraday-Trading) wird von der Bank nicht zugelassen.

### **4.**

Abspraken, die der Kunde/ Depotinhaber und die Bank über die Zusammensetzung (Allokation) des vorgenannten Depots evtl. getroffen haben, werden bei Nutzung des apoBrokerage zur Auftragserteilung nicht berücksichtigt. Dies kann dazu führen, dass die vereinbarte Allokation nicht eingehalten wird und es zu einer risikoreicheren Depotzusammensetzung kommt.

### **5.**

Nicht zuletzt im Interesse und zum Schutz des Kunden/ Depotinhabers behält sich die Bank vor, im Einzelfall einen über apoBrokerage erteilten Auftrag nicht auszuführen. Insbesondere wenn die Order unvollständig ist oder die erforderliche Deckung auf dem Konto des Depotinhabers durch Guthaben oder eine eingeräumte Kontoüberziehung bzw. im Depot des Depotinhabers durch entsprechende Werte nicht vorhanden ist oder bestimmte Konto- oder Depotsperren vorliegen.

### **6.**

Die Bank wird in jedem Fall, in dem sie nach den vorgenannten Bestimmungen von der Ausführung eines Auftrags absieht, den Kunden unverzüglich benachrichtigen. Ansonsten werden Aufträge im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufs bearbeitet. Abweichungen zwischen der Auftragserteilung und der Abrechnung hat der Kunde unverzüglich zu beanstanden.

### **7.**

Die Bank kann sich insbesondere zur technischen Abwicklung von Wertpapieraufträgen über apoBrokerage eines Dritten bedienen. Die Bank ist nicht verpflichtet, den oben genannten Übermittlungsweg per Internet aufrecht zu erhalten. Sie kann den Service jederzeit unter Einhaltung einer angemessenen Frist ganz oder teilweise einstellen. Für Störungen des apoBrokerage-Services haftet die Bank nur bei grobem Verschulden und nur, soweit die Störung in ihrer Risikosphäre liegt. Die Bank haftet nicht für Schäden, deren Ursachen in den Leitungsnetzen der Deutschen Telekom AG oder eines anderen Netzbetreibers liegen.

## **Sonstige Bestimmungen**

### **8.**

Für das Serviceangebot sowie sämtliche Geschäfte des Kunden im Rahmen von apoBrokerage gelten ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte und Online-Banking, sowie die sogenannten Informationen zum Wertpapiergeschäft der Bank. Der Wortlaut dieser Bedingungen kann in den Geschäftsräumen der Bank eingesehen werden. Auf Wunsch werden diese Bedingungen auch ausgehändigt.

### **9.**

Die für die Erteilung von Wertpapieraufträgen über apoBrokerage gültigen Konditionen richten sich nach den dem Kunden bekannt gegebenen Preisen bzw. dem jeweils aktuellen Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank.

### **10.**

Höchstbeträge für Kaufaufträge über apoBrokerage werden weder für die einzelne Kauforder noch für die Gesamtheit aller Kauforders pro Tag oder andere Zeiträume vereinbart.

### **11.**

Im Laufe des Jahres 2020 wird auch ein Handel über ausländische Börsenplätze möglich werden. Hierüber wird die Bank den Kunden informieren. Bis dahin ist der Handel über ausländische Börsenplätze ausgeschlossen.