

# Bedingungen für das Kundenportal der Sutor Bank

Sutor Bank GmbH | Hermannstraße 46 | 20095 Hamburg

SUTORBANK

HAMBURGISCHE PRIVATBANKIERS SEIT 1921

Die Sutor Bank GmbH, Hermannstr. 46, 20095 Hamburg (im Folgenden auch „Bank“) bietet ihren Kunden ein Kundenportal an, um ihnen eine aktuelle Abfrage von Vertragsdaten und Dokumenten sowie die Zusendung von Mitteilungen an die Bank zu ermöglichen.

## 1. Leistungsgegenstand

Der Kunde (im Folgenden auch „Nutzer“) erhält einen Zugang zum Kundenportal der Bank. Der Nutzer kann über das Kundenportal auf Informationen über sein Konto und Depot zugreifen sowie der Bank elektronische Nachrichten wie z. B. Adressänderungen, Beitragsänderungen etc. zukommen lassen. Online-Banking findet nicht statt. Insbesondere können online keine Zahlungsaufträge und Kauf- oder Verkaufsaufträge übermittelt werden. Dem Nutzer wird ein elektronisches Postfach zur Verfügung gestellt, über das er Dokumente abrufen kann. Hiervon ausgenommen sind Schriftstücke, die trotz der Vereinbarung der Nutzung des Kundenportals und der E-Mail-Kommunikation zwischen Kunde und Bank aufgrund gesetzlicher Vorgaben auf andere Weise, etwa in Papierform, zur Verfügung gestellt werden müssen. Die Online-Nutzung bezieht sich auf alle derzeit und zukünftig bei der Bank geführten Konten und Depots.

## 2. Zugangsberechtigung

Die Nutzung des Kundenportals und der E-Mail-Kommunikation zwischen Kunde und Bank wird durch die ausdrückliche Zustimmung des Kunden vereinbart. Bei juristischen Personen lautet der Zugang auf den Namen der Firma. Bei Depots und Konten für Minderjährige sowie Gemeinschaftsdepots/-konten ist die Einrichtung lediglich eines Zugangs zum Kundenportal vorgesehen. Bevollmächtigte können aus technischen Gründen vorerst nicht zugelassen werden.

## 3. Zugangsdaten

Zugangsdaten sind eine Zugangsnummer und ein Kennwort.

## 4. Zugangsvoraussetzungen

Um sich gegenüber der Bank als Nutzer des Kundenportals ausweisen zu können, erhält der Kunde bzw. gesetzliche Vertreter (im Folgenden zusammen „Kunde“ oder „Nutzer“) für den Zugang zum Kundenportal mit getrennter Post sowohl eine Benutzeridentifikation in Form einer Zugangsnummer als auch ein Aktivierungskennwort an die hinterlegte Wohn-/Firmenanschrift. Der Nutzer wird nach erstmaliger Anmeldung aufgefordert, das Aktivierungskennwort in sein persönliches Kennwort zu ändern. Anschließend ist eine jederzeitige Änderung des persönlichen Kennworts möglich – das bisherige Kennwort verliert dann seine Gültigkeit.

## 5. Zugang zum Kundenportal

Die Anmeldung des Nutzers im Kundenportal erfolgt durch Eingabe der Zugangsnummer in Verbindung mit dem persönlichen Kennwort. Der Zugang des Nutzers wird nur gewährt, wenn die Prüfung der Daten eine Zugangsberechtigung ergibt und keine Nutzungssperre vorliegt.

## 6. Verfügbarkeit des Kundenportals

Die Bank gewährleistet eine kalenderjährliche Verfügbarkeit des Dienstes von 97 % eines Kalenderjahres, es sei denn, dass die Verfügbarkeit des Kundenportals durch von der Bank nicht zu vertretene Störungen der Netzwerk- oder Telekommunikationsverbindungen und/oder höhere Gewalt oder sonstige vergleichbare Umstände beeinträchtigt und/oder zeitweise unterbrochen wird.

## 7. Sorgfaltspflichten des Nutzers

### 7.1 Sicherheit des Kundenportals / Technische Verbindung zum Kundenportal

Der Nutzer hat die Sicherheitshinweise der Bank zum Online-Zugang (zu finden unter <https://www.sutorbank.de/sicherheitshinweise>) sowie die darin genannten Maßnahmen zum Schutz der eingesetzten Hard- und Software zu beachten.

Der Nutzer muss sicherstellen, dass die technische Verbindung zum Kundenportal nur über die von der Bank mitgeteilten Zugangskanäle (z. B. <https://meine.sutorbank.de>) hergestellt wird.

### 7.2 Geheimhaltung von Zugangsnummer und Kennwort

Der Nutzer verpflichtet sich, seine Zugangsdaten geheim zu halten und nur über die von der Bank mitgeteilten Zugangskanäle (z. B. <https://meine.sutorbank.de>) an diese zu übermitteln.

Sollte der Nutzer sich nicht an die Geheimhaltungspflichten von Zugangsnummer und Kennwort halten, besteht die Gefahr, dass eine andere Person

in den Besitz der Daten gelangt und missbräuchlich Zugang zum Kundenportal erhält.

Um einen solchen Missbrauch zu vermeiden, hat der Nutzer zu gewährleisten, dass

- die Zugangsnummer und das Kennwort nicht gespeichert werden,
- ihn niemand bei der Eingabe der Zugangsnummer und des Kennworts in das Kundenportal ausspäht,
- die Eingaben nicht außerhalb der vereinbarten Internetseite erfolgen sowie die Zugangsdaten nicht außerhalb des Kundenportals der Bank weitergegeben werden,
- die Schreiben mit der Zugangsnummer und dem Aktivierungskennwort nicht zusammen verwahrt werden.

## 8. Bearbeitung von Mitteilungen

Die über das Kundenportal eingehenden Mitteilungen (z. B. Adressänderungen) werden an Bankarbeitstagen Montag bis Freitag von 8.30 Uhr bis 15.00 Uhr bearbeitet. Geht die Mitteilung später als zu den genannten Uhrzeiten ein oder fällt der Zeitpunkt des Eingangs nicht auf einen Bankarbeitstag, so gilt die Mitteilung am darauffolgenden Bankarbeitstag als zugegangen. Die Bearbeitung beginnt dann erst an diesem Tag.

Die Mitteilungen werden bearbeitet, wenn:

- der Kunde sich mit seinen Zugangsdaten autorisiert hat,
- der Kunde zu der Mitteilung berechtigt ist,
- alle erforderlichen Angaben und Informationen vorliegen und etwaige Sonderbedingungen eingehalten werden.

Kann eine Mitteilung nicht bearbeitet werden, wird der Kunde darüber und ggf. über die Gründe dafür informiert.

## 9. Aktualisierung von Daten und Dokumenten

Die Aktualisierung der im Kundenportal angezeigten Daten und Dokumente erfolgt einmal täglich in der Nacht. Der aktuelle Stand wird durch die Datumsangabe der letzten Aktualisierung angezeigt.

## 10. Sperranzeige des Nutzers und Informationspflicht

Stellt der Nutzer den Verlust oder den Diebstahl seiner Zugangsdaten fest oder besteht zumindest der Verdacht dazu, hat der Nutzer die Pflicht, die Bank hierüber unverzüglich zu informieren (Sperranzeige). Das gleiche gilt für den Fall des Verdachts, dass eine andere Person die Zugangsdaten erlangt hat oder diese missbraucht. Die Sperranzeige kann telefonisch unter der Telefonnummer 040-82223163, per Fax an 040-80801319, per E-Mail an [sperranzeige@sutorbank.de](mailto:sperranzeige@sutorbank.de) oder per Post an Sutor Bank GmbH, Hermannstraße 46, 20095 Hamburg erfolgen. Die Bearbeitung der Sperranzeige findet zu den Geschäftszeiten statt. Der Nutzer hat jede Entwendung oder jeden Missbrauch unverzüglich bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.

## 11. Nutzungssperre

### 11.1 Sperre durch den Nutzer

Die Bank sperrt im Auftrag des Nutzers, insbesondere im Fall der Sperranzeige nach Ziffer 10, den Online-Zugang zum Kundenportal des Nutzers. Für den Zeitraum der Sperre des Portalzugangs werden weiterhin die Daten in das Kundenportal übertragen sowie sämtliche Dokumente in das elektronische Postfach eingestellt (siehe auch Ziffer 13).

### 11.2 Sperre durch die Bank

Die Bank hat das Recht, den Zugang zum Kundenportal für einen Nutzer zu sperren.

Eine Sperre des Kundenportals kann aus folgenden Gründen durch die Bank vorgenommen werden:

- Wenn die Bank den Vertrag zur Nutzung des Kundenportals aus wichtigem Grund kündigt.
- Sobald sachliche Gründe vorliegen, die die Sicherheit des Authentifizierungsprozesses beeinträchtigen können.
- Sofern der Verdacht einer nicht autorisierten bzw. betrügerischen Nutzung des Zugangs besteht.

Die Bank wird den Nutzer im Falle einer Sperre, unter Angabe des Grundes, möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre, unterrichten. Für den Zeitraum der Sperre des Portalzugangs werden weiterhin die Daten in das Kundenportal übertragen sowie sämtliche Dokumente in das elektronische Postfach eingestellt (siehe auch Ziffer 13).

### 11.3 Entsperrung

Sobald keine Gründe mehr für eine weitere Sperrung vorliegen, kann der Nutzer zur Wiederherstellung des Zugangs zum Kundenportal schriftlich die Entsperrung und ein neues Aktivierungskennwort beantragen.

## 12. 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.

In keinem Fall haftet die Bank für direkte oder indirekte Schäden, Folgeschäden oder sonstige Schäden, die aus der Bereitstellung oder dem Ausbleiben der Bereitstellung (Nutzungsausfall) von Informationen entstanden sind. Insbesondere übernimmt die Bank keine Haftung für Ereignisse, auf die sie keinen Einfluss hat (höhere Gewalt). Die Bank haftet auch nicht für die zum Zwecke der Schadenzufügung vorgenommene Verwendung oder Bedienung von Computern, Computersystemen, Computer-Softwareprogrammen, Computerviren oder -prozessabläufen oder anderen elektronischen Systemen durch Dritte. Die im Kundenportal der Bank enthaltenen Informationen wurden mit größter Sorgfalt erstellt. Die Bank haftet nicht für Bedienungsfehler der Nutzer. Die bereitgestellten Informationen werden in der Regel täglich aktualisiert. Ein Anspruch auf aktuelle Daten kann vom Nutzer hieraus jedoch nicht erhoben werden, insbesondere, wenn technische Umstände eine Aktualisierung verhindern.

In allen übrigen Fällen haftet die Bank nur im Falle vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verhaltens oder im Falle der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten für den bei Geschäften dieser Art typischen und vorhersehbaren Schaden. Die Haftung für Personenschäden oder die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

## 13. Nutzung des elektronischen Postfachs

### 13.1 Bereitstellung von Dokumenten

Gemäß den Informations- und Rechnungslegungspflichten der Bank werden dem Nutzer grundsätzlich sämtliche Dokumente, die im Rahmen seiner Konto-/Depotführung und ggf. Vermögensverwaltung von der Bank erstellt werden, über das elektronische Postfach im Kundenportal bereitgestellt und können vom Nutzer angesehen, heruntergeladen, ausgedruckt und archiviert werden. Hiervon ausgenommen sind Dokumente, die aufgrund gesetzlicher Vorgaben in sonstiger Weise, etwa in Papierform, zur Verfügung gestellt werden müssen.

### 13.2 Verzicht auf Erhalt der Dokumente in Papierform

Der Nutzer bestimmt das elektronische Postfach als Vorrichtung zum Empfang rechtsverbindlicher Dokumente und verzichtet auf die Zusendung seiner Dokumente in Papierform.

### 13.3 Mitteilung per Briefpost

Die Bank wird dem Nutzer bestimmte Dokumente gegebenenfalls gebührenpflichtig per Briefpost zuzusenden, wenn gesetzliche Vorgaben oder besondere Umstände dies erfordern.

### 13.4 Benachrichtigung per E-Mail über neue Dokumente

Der Nutzer wird über den Eingang neuer Dokumente in seinem elektronischen Postfach per E-Mail informiert.

Die Benachrichtigungsoption per E-Mail kann vom Nutzer jederzeit deaktiviert werden.

Ebenso kann der Nutzer seine für diesen Zweck hinterlegte E-Mail Adresse im Kundenportal ändern. Wir verweisen auf unsere Hinweise zur E-Mail Sicherheit, zu finden unter <https://www.sutorbank.de/sicherheitshinweise>. Durch die Benachrichtigungsfunktion wird der Nutzer nicht von seiner Pflicht befreit, seine Dokumente im elektronischen Postfach regelmäßig abzurufen.

### 13.5 Voraussetzung für die Dokumentenabfrage

Um die Dokumente im elektronischen Postfach ordnungsgemäß abrufen zu können, verpflichtet sich der Nutzer zur Verwendung einer hierfür geeigneten Software (z. B. Adobe Acrobat Reader).

### 13.6 Speicherung, Haftung, Fristen

- Die durch den Nutzer ausgedruckten Dokumente stellen lediglich Zweitschriften dar und gelten in Beweisfällen nicht als Originaldokumente.
- Soweit der Nutzer sie nicht vorher abgerufen hat, gelten die Dokumente am Tag nach der Bereitstellung im Kundenportal als zugegangen.
- Die Dokumente werden von der Bank nur einmal an das elektronische Postfach übermittelt und dort während des Bestehens des Zugangs zeitlich unbegrenzt ohne automatische Löschung bereitgestellt.
- Für die Übereinstimmung des Dokumentenausdruckes mit der Bildschirmansicht übernimmt die Bank keine Haftung. Der Nutzer hat gemäß Ziffer 13.5 selbst dafür Sorge zu tragen, dass von ihm eine geeignete Software verwendet wird, damit die Daten korrekt auf dem Ausdruck übermittelt werden können.

## 13.7 Kontroll- und Mitwirkungspflicht des Nutzers

Der Nutzer verpflichtet sich mit dem Zugang zum Kundenportal zur regelmäßigen Kontrolle des Posteingangs. Neu eingestellte Dokumente sind zeitnah abzurufen und auf Korrektheit zu prüfen.

## 14. Widerruf/Kündigung

### 14.1 Widerruf der Nutzung des Kundenportals einschließlich des elektronischen Postfachs

Seine Einwilligung zur Nutzung des elektronischen Postfachs und der E-Mail Kommunikation zwischen Kunde und Bank kann der Kunde jederzeit telefonisch, per E-Mail oder schriftlich widerrufen. Der Widerruf ist zu richten an: Sutor Bank GmbH, Hermannstraße 46, 20095 Hamburg (Tel.: 040-82223163, Fax: 040-80801319, E-Mail: [info@sutorbank.de](mailto:info@sutorbank.de)).

Im Falle eines Widerrufs erfolgt die weitere Kommunikation mit dem Kunden in Papierform per Briefpost. Die Bank behält sich vor, unter Wahrnehmung der Interessen des Kunden, die weitere Nutzung des Kundenportals/elektronischen Postfachs zu sperren.

### 14.2 Kündigung sämtlicher Verträge

Hat der Kunde sämtliche Verträge mit der Bank gekündigt, bleibt der Zugang zum Kundenportal für weitere 14 Monate bestehen, so dass etwaige Jahresdepotauszüge noch über das Kundenportal abgerufen werden können. Der Kunde wird in dieser Zeit für eine Archivierung der ihm im Kundenportal zugestellten Informationen außerhalb des Kundenportals Sorge tragen.

### 14.3 Kündigung durch die Bank

Die Bank kann die Nutzung des Kundenportals jederzeit mit einer Frist von sechs Wochen kündigen. Liegt ein wichtiger Grund vor, ist die Bank zu einer außerordentlichen Kündigung berechtigt.

### 14.4 Abruf von Dokumenten nach Widerruf/Kündigung

Der Nutzer hat bis zum Wirksamwerden seines Widerrufs bzw. der Kündigung durch die Bank für den weiteren Abruf, den Ausdruck bzw. die Archivierung seiner Dokumente außerhalb des Kundenportals zu sorgen. Nach Wirksamwerden des Widerrufs/der Kündigung werden dem Nutzer die zur Verfügung zu stellenden Dokumente gebührenpflichtig per Briefpost zugesandt.

## 15. Datenschutzhinweise

Alle im Rahmen des Kundenportals der Bank anfallenden personenbezogenen Daten werden nur von der Bank und von ihr beauftragten Dritten zum Zwecke der Vertragsdurchführung erhoben, verarbeitet und genutzt.

Es gelten die Datenschutzhinweise der Bank, zu finden unter <https://www.sutorbank.de/datenschutz>.

## 16. E-Mail Sicherheit

Der Versand und der Empfang von E-Mails dienen der Beschleunigung der Kommunikation. Auf dem Weg vom Absender zum Empfänger können E-Mails mitgelesen, verfälscht, nicht oder verspätet zugestellt werden.

## 17. Geltung

Auch nach Auflösung der gesamten Geschäftsbeziehung oder einzelner Geschäftszweige gelten für die Abwicklung und in dem Abwicklungsverhältnis entsprechenden Umfang die Allgemeinen Geschäftsbedingungen weiter.

## 18. Änderung der Bedingungen für das Kundenportal

Änderungen der Bedingungen für das Kundenportal richten sich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank.