

Vereinbarung über die Nutzung des TelefonBanking

Für jeden Teilnehmer ist eine eigene Vereinbarung erforderlich. Unterlagen werden an die angegebene Adresse gesandt.

Zwischen der Hamburger Sparkasse AG (nachstehend „Haspa“) und

Anrede, Titel
Vorname, Nachname
Postalische Ergänzung
Straße, Hausnummer
PLZ, Ort
Land

Telefon privat/Telefon geschäftlich
E-Mail-Adresse
Mobilfunknummer
Geburtsdatum

(nachstehend „Teilnehmer“) wird Folgendes vereinbart:

- Der Teilnehmer hat die Möglichkeit, über das TelefonBanking Bankgeschäfte abzuwickeln. Das TelefonBanking ist montags bis sonntags von 8:00 bis 20:00 Uhr unter der Telefonnummer 040 3579-3579 möglich.
- Verfügungslimite**
Für Überweisungsaufträge gilt ein Höchstbetrag von 5.000,00 Euro pro Tag. Die Erteilung von Daueraufträgen ist bis max. 5.000,00 Euro möglich.
- Produkt- und Anlageberatung**
Über das TelefonBanking findet weder eine Produktberatung noch eine Anlageberatung insbesondere zu Wertpapierdienstleistungen statt.
- Vereinbarte Authentifizierungsinstrumente**
Sofern ein Online Services-Zugang besteht, sind die Persönlichen Sicherheitsmerkmale (PIN und Legitimationskontonummer) auch für die Nutzung des TelefonBanking gültig. Anderenfalls erhält der Teilnehmer als Persönliches Sicherheitsmerkmal eine persönliche Geheimzahl (PIN) und es wird folgende Legitimationskontonummer vereinbart:

Für die notwendige Änderung der PIN vor der ersten Nutzung ist eine Transaktionsnummer erforderlich, die

- der Teilnehmer als SMS (smsTAN) auf folgender Mobilfunknummer empfängt:
Mobilfunknummer:
Handybezeichnung:
- der Teilnehmer mittels des chipTAN-Verfahrens vornimmt. Hierfür ist ein TAN-Generator erforderlich. Registriert und freigeschaltet wird die vorhandene HaspaCard mit der Nummer:

Die Änderung wird in der PIN/TAN-Verwaltung des personalisierten Bereiches der Online Services unter www.haspa.de (Login Online Services) vorgenommen.

Sofern bereits vorhanden (z. B. aufgrund von Online Services-Nutzung), entfällt die Zusendung der PIN und der iTAN-Liste. Diese können auch für das TelefonBanking genutzt werden.

- Sonderbedingungen/Allgemeine Geschäftsbedingungen**
Für die Rechtsbeziehung zwischen dem Teilnehmer und der Haspa gelten die jeweiligen Konto- und Depotverträge, die darin vereinbarten Bedingungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie ergänzend oder abweichend besondere Bedingungen gemäß Nr. 1 (2) der AGB. Ergänzend gelten außerdem die ausgehändigten Sonderbedingungen für das TelefonBanking.
- Datenschutzhinweis**
Im Rahmen der Abwicklung der Nutzungsverhältnisse bedient sich die Haspa verschiedener Kooperationspartner. Mit der Weitergabe und Speicherung der für die Vertragsdurchführung erforderlichen Daten innerhalb Deutschlands erklärt sich der Teilnehmer jederzeit widerruflich ausdrücklich einverstanden. Ein Widerruf der Einwilligung beendet das Nutzungsverhältnis.


Ort _____ Datum _____ Unterschrift des Nutzers (oder des gesetzlichen Vertreters) _____

Felder werden von der Haspa ausgefüllt

1. akquirierende Stelle

Personen-/Kundennummer des Nutzers

Akquirierende Stelle (Nr.)

2. prüfende Stelle
- Legitimation, Verfügungsberechtigung geprüft
- per Fax weiter an HD/OB
1. _____
 Name
2. _____
Telefon-Nr.

Unterschrift Datum

3. HD/OB (internes Fax 2471):
- Vollständigkeit und Richtigkeit geprüft
HD/OB
<input type="checkbox"/> NV OB/OB _____
<input type="checkbox"/> NV TB _____

Vereinbarung über die Nutzung des TelefonBanking

Für jeden Teilnehmer ist eine eigene Vereinbarung erforderlich. Unterlagen werden an die angegebene Adresse gesandt.

Zwischen der Hamburger Sparkasse AG (nachstehend „Haspa“) und

Anrede, Titel
Vorname, Nachname
Postalische Ergänzung
Straße, Hausnummer
PLZ, Ort
Land

Telefon privat/Telefon geschäftlich
E-Mail-Adresse
Mobilfunknummer
Geburtsdatum

(nachstehend „Teilnehmer“) wird Folgendes vereinbart:

1. Der Teilnehmer hat die Möglichkeit, über das TelefonBanking Bankgeschäfte abzuwickeln. Das TelefonBanking ist montags bis sonnabends von 8:00 bis 20:00 Uhr unter der Telefonnummer 040 3579-3579 möglich.

2. Verfügungsmitel

Für Überweisungsaufträge gilt ein Höchstbetrag von 5.000,00 Euro pro Tag. Die Erteilung von Daueraufträgen ist bis max. 5.000,00 Euro möglich.

3. Produkt- und Anlageberatung

Über das TelefonBanking findet weder eine Produktberatung noch eine Anlageberatung insbesondere zu Wertpapierdienstleistungen statt.

4. Vereinbarte Authentifizierungsinstrumente

Sofern ein Online Services-Zugang besteht, sind die Persönlichen Sicherheitsmerkmale (PIN und Legitimationskontonummer) auch für die Nutzung des TelefonBanking gültig. Anderenfalls erhält der Teilnehmer als Persönliches Sicherheitsmerkmal eine persönliche Geheimzahl (PIN) und es wird folgende Legitimationskontonummer vereinbart:

Für die notwendige Änderung der PIN vor der ersten Nutzung ist eine Transaktionsnummer erforderlich, die

der Teilnehmer als SMS (smsTAN) auf folgender Mobilfunknummer empfängt:

Mobilfunknummer:

Handybezeichnung:

der Teilnehmer mittels des chipTAN-Verfahrens vornimmt. Hierfür ist ein TAN-Generator erforderlich. Registriert und freigeschaltet wird die vorhandene HaspaCard mit der Nummer:

Die Änderung wird in der PIN/TAN-Verwaltung des personalisierten Bereiches der Online Services unter www.haspa.de (Login Online Services) vorgenommen.

Sofern bereits vorhanden (z. B. aufgrund von Online Services-Nutzung), entfällt die Zusendung der PIN und der iTAN-Liste. Diese können auch für das TelefonBanking genutzt werden.

5. Sonderbedingungen/Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für die Rechtsbeziehung zwischen dem Teilnehmer und der Haspa gelten die jeweiligen Konto- und Depotverträge, die darin vereinbarten Bedingungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie ergänzend oder abweichend besondere Bedingungen gemäß Nr. 1 (2) der AGB. Ergänzend gelten außerdem die ausgehändigten Sonderbedingungen für das TelefonBanking.

6. Datenschutzhinweis

Im Rahmen der Abwicklung der Nutzungsverhältnisse bedient sich die Haspa verschiedener Kooperationspartner. Mit der Weitergabe und Speicherung der für die Vertragsdurchführung erforderlichen Daten innerhalb Deutschlands erklärt sich der Teilnehmer jederzeit ausdrücklich einverstanden. Ein Widerruf der Einwilligung beendet das Nutzungsverhältnis.

_____ Ort

_____ Datum

_____ Unterschrift des Nutzers (oder des gesetzlichen Vertreters)

Ihr Zugang für das TelefonBanking

Als kleine Hilfestellung erhalten Sie eine Übersicht, in der die einzelnen Schritte zum TelefonBanking kurz und übersichtlich dargestellt sind.

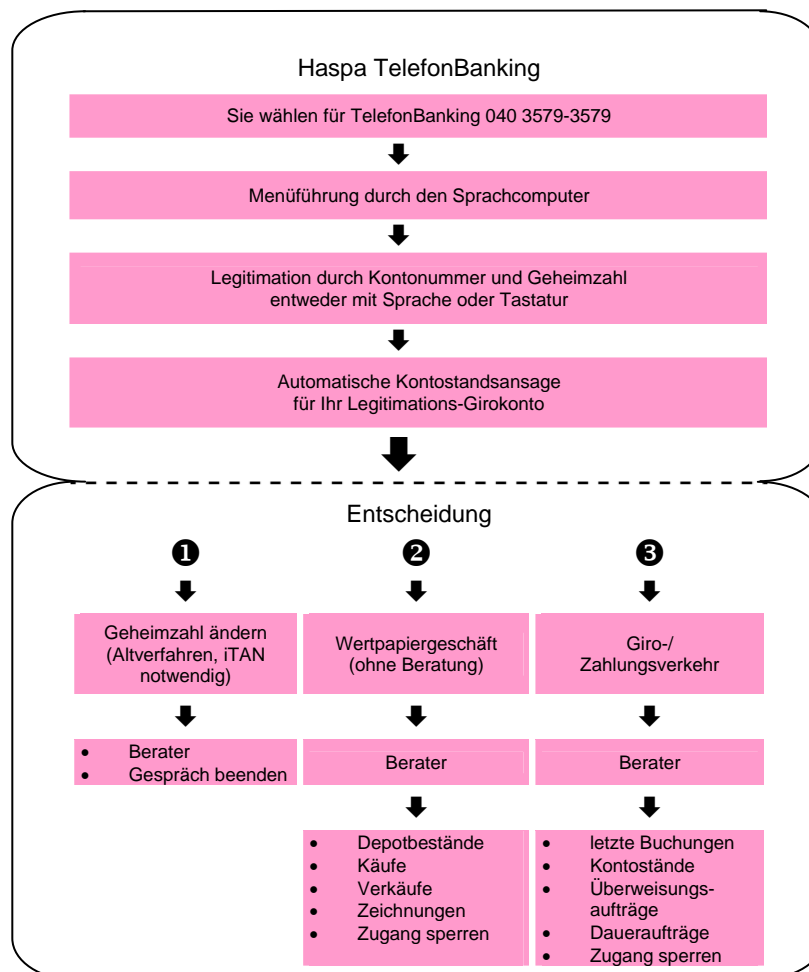
Ihre Persönlichen Sicherheitsmerkmale (PIN und Legitimationskontonummer) gelten einheitlich für alle Online Services, für deren Nutzung Sie sich entschieden haben.

Als Neukunde des TelefonBanking ändern Sie Ihre PIN vor der ersten Nutzung bitte in der PIN/TAN-Verwaltung für die Online Services. Das Login für die Online Services finden Sie unter www.haspa.de.

Telefonnummer 040 3579-3579

Servicezeiten montags bis samstags 8:00 Uhr – 20:00 Uhr

Automatische Kontostandsansage montags bis sonntags 0:00 Uhr – 24:00 Uhr



Informationen für den Verbraucher zur „Rahmenvereinbarung über die Nutzung von Online Services“ bei Fernabsatzgeschäften

A. Allgemeine Informationen

Informationen zur Hamburger Sparkasse AG (Name, Anschrift, Telefon, Telefax):

Hamburger Sparkasse AG, Ecke Adolphsplatz/Großer Burstah, 20457 Hamburg, 040 3579-0, 040 3579-3418

Gesetzlich Vertretungsberechtigte der Hamburger Sparkasse AG:

Vorstand: Dr. Harald Vogelsang, Reinhard Klein, Dr. Wolfgang Botschatzke, Frank Brockmann, Jörg Wohlers

Hauptgeschäftstätigkeit der Hamburger Sparkasse AG, im Folgenden Haspa genannt:

Die Haspa betreibt alle banküblichen Geschäfte, insbesondere das Kreditgeschäft, das Einlagengeschäft, das Wertpapier- und Depotgeschäft, die Kontoführung, den Zahlungsverkehr u. Ä.

Zuständige Aufsichtsbehörde:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn u. Lurgiallee 12, 60439 Frankfurt (www.bafin.de)

Eintragung im Handelsregister, Umsatzsteueridentifikationsnummer:

Amtsgericht Hamburg HRB 80691, DE216540952

Vertragssprache:

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

Rechtsordnung/Gerichtsstand:

Auf den Vertragsschluss und die gesamte Geschäftsverbindung findet vorbehaltlich der in § 6 Rom-I VO geregelten Ausnahmen deutsches Recht Anwendung. Es besteht keine vertragliche Gerichtsstandsklausel.

Zugang zu außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren:

Zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit der Haspa besteht die Möglichkeit, die Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband (DSGV) anzurufen. Das Anliegen ist schriftlich an folgende Anschrift zu richten: Deutscher Sparkassen- und Giroverband e.V., Kundenbeschwerdestelle, Charlottenstraße 47, 10117 Berlin. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden für die Institute der Sparkassen-Finanzgruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird.

Hinweis zum Bestehen einer freiwilligen Einlagensicherung:

Die Haspa ist dem Sicherungssystem der Deutschen Sparkassenorganisation angeschlossen.

B. Informationen zur „Rahmenvereinbarung über die Nutzung von Online Services“

Wesentliche Leistungsmerkmale:

Die Haspa stellt ihren Kunden für die Abwicklung von Bankgeschäften von zu Hause und unterwegs, für die Übermittlung vielfältiger Informationen und für die Nutzung verschiedener Zusatzanwendungen die Online Services zur Verfügung. Diese bestehen nach Kundenwahl aus dem OnlineBanking/OnlineBrokerage, dem TelefonBanking, dem MobileBanking und dem personalisierten Internetbereich „Meine Haspa“.

Preise:

Die Einrichtung eines Online Services-Zuganges, dessen Nutzung, Änderung oder Löschung ist kostenlos. Unberührt hiervon bleiben die im Zusammenhang mit dem Giro-/bzw. Depotvertrag vereinbarten Preise gem. Preisverzeichnis. Für die OnlineBanking/OnlineBrokerage-Nutzung werden ggf. eine Finanzsoftware und/oder ein TAN-Generator benötigt, die vom Kunden u. a. im Fachhandel erworben werden können.

Zusätzliche Telekommunikationskosten:

Dem Kunden können durch die Nutzung der Online Services Telekommunikationskosten entstehen, z. B. für Telefon, Internet, Mobiltelefon, etc.

Leistungsvorbehalt:

Die Haspa behält sich vor, im Zuge der technischen Entwicklung gleichwertige oder verbesserte Leistungen zu erbringen.

Erfüllung:

Die Haspa erfüllt ihre Verpflichtungen aus den Online Services-Rahmenvereinbarungen durch Bereitstellung der entsprechenden Zugänge.

Vertragliche Kündigungsregeln/Mindestlaufzeit des Vertrages:

Der Kunde kann die gesamte Online Services-Rahmenvereinbarung oder einzelne Komponenten jederzeit kündigen. Im Übrigen gelten die in Nr. 26 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Kunden und die Haspa festgelegten Kündigungsregeln. Es besteht keine Mindestlaufzeit.

Beachten Sie bitte auch die Informationen auf der Folgeseite!

C. Informationen über die Besonderheiten des Fernabsatzvertrages

Information zum Zustandekommen einer Online Services-Rahmenvereinbarung im Fernabsatz:

Der Kunde gibt gegenüber der Haspa ein ihn bindendes Angebot auf Abschluss einer Online Services-Rahmenvereinbarung ab, indem er das ausgefüllte und unterzeichnete Formular für den Antrag auf Einrichtung eines Online Services-Zuganges an die Haspa-DIREKT Servicegesellschaft für Direktvertrieb mbH übermittelt und dieses ihr zugeht. Die Rahmenvereinbarung kommt zustande, wenn die Haspa diesen Zugang eingerichtet und dem Kunden die Legitimationsmittel bzw. die erforderlichen Nutzungsunterlagen zugesandt hat.

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht:

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Absatz 1 Nummer 8 bis 12 und Absatz 2 Nummer 2, 4 und 8 sowie Artikel 248 § 4 Absatz 1 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs.

Der Widerruf ist zu richten an die Hamburger Sparkasse AG, Ecke Adolphsplatz/Großer Burstah, 20457 Hamburg oder E-Mail: haspa@haspa.de oder Telefax +49 40 3579-3418.

Widerrufsfolgen:

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und gegebenenfalls gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung sowie Nutzungen (z.B. Gebrauchsvorteile) nicht oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren beziehungsweise herausgeben, müssen Sie uns insoweit Wertersatz leisten. Dies kann dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen müssen. 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:

Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

Ihre Haspa

Bedingungen für das TelefonBanking

1 Leistungsangebot

(1) Die in der Nutzungsvereinbarung mit der Hamburger Sparkasse AG (nachfolgend „Haspa“ genannt) bezeichneten Verfügungsberechtigten (Teilnehmer) nehmen zur Abwicklung von Geschäftsvorgängen für alle berechtigten Konten/Depots sowie Gemeinschaftskonten/-depots mit Einzelverfügung (im Folgenden einheitlich als „Konto“ bezeichnet) am TelefonBanking teil.

(2) Über das TelefonBanking können alle Geschäftsvorgänge, die eines der Girokonten/Depots des Teilnehmers betreffen, per Telefon beauftragt werden. Die Haspa ist berechtigt, diese Leistungen zu erweitern, an die technische Entwicklung anzupassen oder ggf. einzuschränken. Hierüber wird die Haspa den Teilnehmer vorab auf geeignete Weise informieren. Die Haspa kann das TelefonBanking jederzeit mit einer Kündigungsfrist von einem Monat einstellen.

2 Voraussetzungen zur Nutzung des TelefonBanking

Der Teilnehmer benötigt für die Abwicklung von Bankgeschäften mittels TelefonBanking das mit der Haspa vereinbarte Personalisierte Sicherheitsmerkmal, um sich gegenüber der Haspa als berechtigter Teilnehmer auszuweisen (siehe Nummer 3) und Aufträge zu autorisieren (siehe Nummer 4).

3 Zugang zum TelefonBanking

Der Teilnehmer erhält Zugang zum TelefonBanking, wenn

- dieser die Legitimationskontonummer und sein Personalisiertes Sicherheitsmerkmal übermittelt hat,
- die Prüfung dieser Daten bei der Haspa eine Zugangsberechtigung des Teilnehmers ergeben hat und
- keine Sperre des Zugangs (siehe Nummer 8) vorliegt.

Nach Gewährung des Zugangs zum TelefonBanking kann der Teilnehmer Informationen abrufen oder Aufträge erteilen.

4 TelefonBanking-Aufträge

4.1 Auftragserteilung und Autorisierung

Der Teilnehmer muss TelefonBanking-Aufträge (z. B. Überweisungen) zu deren Wirksamkeit mit dem vereinbarten Personalisierten Sicherheitsmerkmal autorisieren.

4.2 Widerruf von Aufträgen

Die Widerrufbarkeit eines 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 TelefonBanking erfolgen, es sei denn, die Haspa sieht eine Widerrufmöglichkeit im TelefonBanking ausdrücklich vor.

5 Bearbeitung von TelefonBanking-Aufträgen durch die Haspa

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

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

- Der Teilnehmer hat sich mit seinem Personalisierten Sicherheitsmerkmal legitimiert.
- Die Berechtigung des Teilnehmers für die jeweilige Auftragsart (z. B. Wertpapierorder) liegt vor.
- Das Verfügungslimit ist nicht überschritten.
- 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 Haspa die TelefonBanking-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 Haspa den TelefonBanking-Auftrag nicht ausführen und den Teilnehmer über die Nichtausführung und soweit möglich über deren Gründe und die Möglichkeiten, mit denen Fehler, die zur Ablehnung geführt haben, berichtigt werden können, unterrichten.

6 Sorgfaltspflichten des Teilnehmers

6.1 Technische Verbindung zum TelefonBanking

Der Teilnehmer ist verpflichtet, die technische Verbindung zum TelefonBanking nur über die von der Haspa gesondert mitgeteilte Telefonnummer herzustellen.

6.2 Geheimhaltung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals

(1) Der Teilnehmer hat

- sein Personalisiertes Sicherheitsmerkmal (siehe Nummer 2) geheim zu halten und nur im Rahmen einer Auftragserteilung über die von der Haspa gesondert mitgeteilte Telefonnummer an diese zu übermitteln.

Denn jede andere Person, die das Personalisierte Sicherheitsmerkmal kennt, kann das TelefonBanking-Verfahren missbräuchlich nutzen.

(2) Insbesondere ist Folgendes zum Schutz des Personalisierten Sicherheitsmerkmals zu beachten:

- Die Weitergabe des Personalisierten Sicherheitsmerkmals an andere Personen ist nicht zulässig.
- Im Telefonspeicher gespeicherte persönliche Sicherheitsmerkmale sind zu löschen oder zu überschreiben, damit nachfolgende Nutzer dieses Gerätes nicht diese Daten ausspähen können.

7 Anzeige- und Unterrichtungspflichten

7.1 Sperranzeige

(1) Stellt der Teilnehmer die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung seines Personalisierten Sicherheitsmerkmals fest, muss der Teilnehmer die Haspa hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige). Der Teilnehmer kann der Haspa eine Sperranzeige jederzeit auch über eine gesondert mitgeteilte Telefonnummer abgeben (während der Geschäftszeiten unter der Nummer 040 3579-3579, außerhalb der Geschäftszeiten unter der Nummer 040 3579-0).

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

(3) Hat der Teilnehmer den Verdacht, dass eine andere Person unberechtigt Kenntnis seines Personalisierten Sicherheitsmerkmals erlangt hat oder das Personalisierte Sicherheitsmerkmal verwendet, muss er ebenfalls eine Sperranzeige abgeben.

7.2 Unterrichtung über nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Aufträge

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

8 Nutzungssperre

8.1 Sperre auf Veranlassung des Teilnehmers

Die Haspa sperrt auf Veranlassung des Teilnehmers, insbesondere im Fall der Sperranzeige nach Nummer 7.1, den TelefonBanking-Zugang für ihn oder alle Teilnehmer.

8.2 Sperre auf Veranlassung der Haspa

- (1) Die Haspa darf den TelefonBanking-Zugang für einen Teilnehmer sperren, wenn
- sie berechtigt ist, die Rahmenvereinbarung über die Teilnahme am TelefonBanking aus wichtigem Grund zu kündigen oder
 - sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit des Personalisierten Sicherheitsmerkmals dies rechtfertigen. Das gilt insbesondere dann, wenn dreimal hintereinander eine falsche PIN verwendet wurde.
- (2) Die Haspa wird den Konto-/Depotinhaber unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe spätestens unverzüglich nach der Sperre unterrichten.

8.3 Aufhebung der Sperre

Die Haspa wird eine Sperre aufheben oder das Personalisierte Sicherheitsmerkmal austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie den Konto-/Depotinhaber unverzüglich.

9 Haftung

9.1 Haftung der Haspa bei nicht autorisierten und nicht oder fehlerhaft ausgeführten TelefonBanking-Verfügungen

Die Haftung der Haspa bei nicht autorisierten und nicht oder fehlerhaft ausgeführten TelefonBanking-Verfügungen richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart vereinbarten Bedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr, Bedingungen für das Wertpapiergeschäft.)

9.2 Haftung des Kontoinhabers für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige

- (1) Kommt es vor der Sperranzeige zu einem nicht autorisierten Zahlungsvorgang, haftet der Kontoinhaber für den der Haspa hierdurch entstehenden Schaden bis zu einem Betrag von 150,00 Euro, wenn der Teilnehmer seine Pflicht zur sicheren Aufbewahrung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals verletzt hat.
- (2) Kommt es vor der Sperranzeige zu einer nicht autorisierten Verfügung und hat der Teilnehmer seine Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt oder in betrügerischer Absicht gehandelt, trägt der Kontoinhaber den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang. Grobe Fahrlässigkeit des Teilnehmers kann insbesondere vorliegen, wenn er
- die missbräuchliche Nutzung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals der Haspa nicht unverzüglich anzeigt, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat (siehe Nummer 7.1 Absatz 1),
 - das Personalisierte Sicherheitsmerkmal einer anderen Person mitgeteilt und der Missbrauch dadurch verursacht wurde (siehe Nummer 6.2 Absatz 1 Satz 1),
 - den Telefonspeicher nicht gelöscht oder überschrieben hat und daher eine andere Person Kenntnis vom Personalisierten Sicherheitsmerkmal erlangen konnte (siehe Nummer 6.2 Absatz 2).

(3) Ist der Kontoinhaber kein Verbraucher, haftet er für Schäden aufgrund von nicht autorisierten Zahlungen über die Haftungsgrenze von 150,00 Euro nach Absatz 1 und 2 hinaus, wenn der Teilnehmer fahrlässig oder vorsätzlich gegen seine Anzeige- und Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen verstoßen hat.

(4) Die Haftung für Schäden beschränkt sich jeweils auf den vereinbarten Verfügungsrahmen.

(5) Der Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach den Absätzen 1 bis 3 verpflichtet, wenn der Teilnehmer die Sperranzeige nach Nummer 7.1 nicht abgeben konnte, weil die Haspa nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte und der Schaden dadurch eingetreten ist.

9.3 Haftung bei nicht autorisierten Wertpapiertransaktionen vor der Sperranzeige

Beruhet eine nicht autorisierte Wertpapiertransaktion vor der Sperranzeige auf der missbräuchlichen Nutzung des Personalisierten Sicherheitsmerkmals und ist der Haspa hierdurch ein Schaden entstanden, haften der Kontoinhaber und die Haspa nach den gesetzlichen Grundsätzen des Mitverschuldens.

9.4 Haftung der Haspa ab der Sperranzeige

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

9.5 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.

10 Aufzeichnung von Telefongesprächen

Der Kunde erklärt sich mit der Aufzeichnung der Telefongespräche einverstanden. Die aufgezeichneten Gespräche dienen ausschließlich als Grundlage zur Sicherung der Servicequalität. Die Aufzeichnungen werden mindestens 6 Monate aufbewahrt.

Sicherheitshinweise

Unsere Online Services umfassen das OnlineBanking mit chipTAN, das OnlineBanking mit smsTAN, das OnlineBanking mit PIN/iTAN, das OnlineBanking mit elektronischer Signatur (HBCI), das TelefonBanking, die Handy-Services sowie das DirektBanking Haspa-DIREKT. Ihre personalisierten Sicherheitsmerkmale gelten einheitlich für alle Online Services, für deren Nutzung Sie sich entschieden haben. Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang die folgenden Sicherheitshinweise:

Umgang mit Ihren personalisierten Sicherheitsmerkmalen

- Ihre PIN und eventuelle Passwörter sind personenbezogene Legitimationsmittel. Diese sollten weder notiert, gespeichert noch direkt anderen Personen und Institutionen mitgeteilt werden.
- Falls Sie den Verdacht haben, dass Unberechtigte Zugang zu Ihren Legitimationsmitteln erlangt haben, veranlassen Sie bitte unmittelbar eine Sperre. Bitte nehmen Sie in diesem Fall sofort Kontakt zu unserer Hotline auf, Tel. 040 3579-7426 (kostenpflichtig gemäß Ihrem Telefonvertrag).
- Ändern Sie regelmäßig Ihre PIN und Passwörter, um möglichen unberechtigten Personen den Zugang zu Ihren Konten und Depots in den Online Services zu erschweren. Dabei sollten Sie keine leicht zu erratende Zahlenkombination wie z. B. Geburtsdaten, keine Namen aus der Verwandtschaft, Städtenamen, Geburtsdaten, usw. verwenden. Grundsätzlich gilt: Je mehr Zeichen Ihre PIN/Passwort hat, desto schwieriger ist es zu erraten.
- Haben mehrere Nutzer dasselbe Identifikationskonto angegeben, so werden bei dreimaliger falscher PIN-Eingabe durch einen Nutzer oder einen Dritten alle Nutzer mit diesem Identifikationskonto gesperrt.
- Eine Sperre von Legitimationsmitteln gilt für alle genutzten Online Services.
- Bitte beachten Sie bei der Nutzung des Telefons, dass die Sicherheit Ihrer PIN/Passwörter gewährleistet ist (z. B. Einsehbarkeit des Telefondisplay, Wahlwiederholungstaste).
- Die Haspa wird Sie niemals per E-Mail, per Fax, telefonisch oder persönlich zu Aktionen auffordern, in deren weiteren Verlauf die Angabe Ihrer Legitimationskontonummer, PIN oder iTAN erforderlich wird. Bei allen von der Haspa - im Rahmen der Online Services - angebotenen Textnewslettern werden nur Verlinkungen zu weiterführenden Inhalten aufgeführt, die mit der URL „<http://haspa.de/>“ bzw. „<http://joker.haspa.de/>“ beginnen.

Umgang mit Schlüsseln der elektronischen Signatur

- Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass der Schlüssel der elektronische Signatur auf einem externen Medium und nicht auf der Festplatte zu speichern ist, da ansonsten ein erhöhtes Sicherheitsrisiko besteht.

Umgang mit chipTAN

- Bitte prüfen Sie, ob die auf dem Display des TAN-Generators angezeigten Informationen zur Überweisung korrekt sind und geben Sie die übermittelte chipTAN nur dann ein, wenn die angezeigten Überweisungsdaten korrekt sind.

Umgang mit smsTAN

- Bitte prüfen Sie, ob die auf dem Handy-Display angezeigten Informationen zur Überweisung korrekt sind und geben Sie die übermittelte smsTAN nur dann ein, wenn die angezeigten Überweisungsdaten korrekt sind.
- Bitte denken Sie daran, dass die Sicherheit beim smsTAN-Verfahren darauf beruht, dass die Dateneingaben zum OnlineBanking und die Übermittlung der smsTAN auf getrennten Wegen erfolgen. Wenn Sie ein Smartphone verwenden und das OnlineBanking über dieses Smartphone nutzen, werden diese Informationen auf dem gleichen Gerät zusammengeführt und bieten somit ein Angriffspotential für Phishing-Angriffe.

Handys/Smartphones

- Die Angabe Ihres Handys/Smartphones (Marke, Modell usw.) ist für die smsTAN nicht erforderlich.
- Für die smsTAN ist keine Installation von zusätzlicher Software auf dem Handy/Smartphone erforderlich.
- Die Haspa wird Sie nie nach der IMEI Ihres Handys/Smartphones (das ist eine 15-stellige Seriennummer des Gerätes) fragen.
- Bitte prüfen Sie, ob für Ihr Handy/Smartphone eine Sicherheitssoftware verfügbar ist. Sie können Ihr Handy/Smartphone wie einen PC schützen.

Die oben genannten Angaben werden zur Manipulation Ihres Handys/Smartphones benötigt. Im Zweifelsfall brechen Sie den Vorgang sofort ab und nehmen Kontakt mit unserer Hotline auf.

Virenschutzprogramm und Firewall einsetzen

Verschiedene Arten von Schadprogrammen („Trojanische Pferde“, „Viren“, usw.) bedrohen die Sicherheit Ihres Computers und folglich des OnlineBanking/OnlineBrokerage. Zum Schutz Ihres Computers setzen Sie bitte unbedingt Virenschutz- und Firewall-Software ein. Halten Sie die Softwareprodukte stets aktuell. Näheres finden Sie auf den Herstellerseiten.

Betriebssystem und Anwendungssoftware

Bitte achten Sie darauf, dass sich Ihr Betriebssystem sowie die Anwendungssoftware (z.B. Browser, Acrobat Reader usw.) auf dem aktuellsten Stand befindet. Näheres finden Sie auf den Herstellerseiten.

Online Service / OnlineBanking-Software niemals unbeaufsichtigt lassen

Beenden Sie die Online Services immer über die dafür vorgesehenen Schaltflächen – z. B. „Logout“ und schließen Sie Ihr OnlineBanking/OnlineBrokerage-Programm, sobald Sie Ihren Computer verlassen, auch wenn es nur für kurze Zeit ist.

Daten aus dem OnlineBanking/OnlineBrokerage exportieren

Wenn Sie die Exportfunktionen nutzen, werden persönliche Daten, z. B. Kontoumsätze, auf dem Computer gespeichert. Diese sind durch andere Nutzer des Rechners einsehbar. Löschen Sie bitte ggf. die exportierten Daten, wenn Sie diese nicht mehr benötigen, damit Dritte keinen Zugriff auf die Daten erhalten.

Allgemeine Hinweise zum Verhalten im Internet

- Wir empfehlen, neben den Online Services keine weiteren Internet-Seiten parallel zu öffnen.
- Während der gesamten Zeit, in der Sie unsere Online Services über www.haspa.de (OnlineBanking/OnlineBrokerage) nutzen, muss in der Adresszeile Ihres Browsers die Internetadresse „<https://ssl2.haspa.de/>“ vorangestellt sein. Zusätzlich nutzen die Browser spezifische Symbole („Schloss“) für die Anzeige der gesicherten Datenübertragung. Ist eines der vorgenannten Merkmale nicht erfüllt schließen Sie Ihren Browser und beenden unverzüglich die Internetverbindung.
- Der Aufruf der Online Services über www.haspa.de sollte generell immer durch die Eingabe der Internetadresse im Browser erfolgen. Von der Nutzung von Verlinkungen aus E-Mails und von Fremdseiten wird dringend abgeraten.

- Deaktivieren Sie Funktionen wie „AutoVervollständigen“ oder „Passwort speichern“, die wiederkehrende Eingaben wie Webadressen, Formularinhalte, Benutzernamen und Passwörter automatisch ausfüllen.
- Je Transaktion ist immer nur **eine** iTAN erforderlich. Werden mehrere iTAN gleichzeitig abgefragt, geben Sie bitte auf keinen Fall eine iTAN ein, sondern brechen Sie den Vorgang ab und informieren Sie die Hotline.

Diese und weitere wichtige Hinweise finden Sie im Internet unter www.onlinebanking.haspa.de oder www.onlinebrokerage.haspa.de im Bereich Sicherheitsinformationen.

Mai 2011

Hamburger Sparkasse AG