

# Vereinbarungen zum Sparbrief und Vereinbarungen zum Internetbanking inklusive Post-Box

## Vereinbarungen zum Sparbrief

### 1. Allgemeines

Der Sparbrief ist eine Spareinlage mit einer einmaligen Einzahlung von mindestens 2.500 Euro am Anfang der Laufzeit. Die Mindestlaufzeit beträgt 1 Jahr, die Höchstlaufzeit beträgt 5 Jahre; es sind nur volle Jahre möglich. Der Kunde legt sich bei Kontoeröffnung auf eine Laufzeit fest. Änderungen der vereinbarten Laufzeit und Zuzahlungen auf bestehende Sparbrief Konten sind während der Laufzeitvereinbarung nicht möglich. Die Auflösung des Sparbrief Kontos vor Ablauf der Laufzeitvereinbarung ist nicht möglich.

Die zu erwartende Auszahlung am Ende der Laufzeit errechnen Ihnen gerne unsere Kundenbetreuer. Oder Sie informieren sich im Internet unter [www.ing.de](http://www.ing.de)

### 2. Kontoinhaber/Widerruf der Einzelverfügungsberechtigung

Konten werden nur für natürliche Personen mit Wohnsitz in Deutschland und auch nur für eigene Rechnung geführt. (Hinweis: Die ING-DiBa AG, im folgenden „ING“ genannt, eröffnet nur Konten für Personen, die im eigenen wirtschaftlichen Interesse und nicht auf fremde Veranlassung [insbesondere nicht als Treuhänder] handeln). Bei mehr als einem Kontoinhaber zeichnet jeder einzeln und das Sparbrief Konto wird als Oder-Konto geführt. Jeder Kontoinhaber kann die Einzelverfügungsberechtigung eines anderen Kontoinhabers jederzeit mit Wirkung für die Zukunft der ING gegenüber widerrufen. Über den Widerruf ist die ING unverzüglich zu unterrichten. Sodann können alle Kontoinhaber nur noch gemeinsam über den Sparbrief verfügen. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, ist jeder Kontoinhaber allein berechtigt, über die gesamte Kontoforderung zu disponieren. Zur Kontolöschung bedarf es der Unterschriften aller Kontoinhaber.

### 3. Guthabenzins

Der Sparbrief wird mit dem vereinbarten Zinssatz für die gesamte vereinbarte Laufzeit taggenau verzinst. Die Zinsen werden jährlich zum Ende des Kalenderjahres dem Sparbrief Konto gutgeschrieben. Hierüber erhält der Kontoinhaber von der ING Mitteilung durch den am Ende eines Jahres erteilten Rechnungsabschluss. Die Zinsen können während der Laufzeit nicht ausbezahlt werden. Die Zinsen werden dem Kapital zugerechnet und verzinsen sich mit dem gleichen Zinssatz. Die aktuellen Konditionen können Sie jederzeit telefonisch bei den Kundenbetreuern der ING abfragen. Oder Sie informieren sich im Internet unter [www.ing.de/konditionen](http://www.ing.de/konditionen). Die Höhe der einmaligen Einzahlung, die Höhe des Zinssatzes, die vereinbarte Laufzeit und die Höhe des Guthabens einschließlich der gutgeschriebenen Zinsen zum Ende der Laufzeit werden Ihnen verbindlich in Textform mitgeteilt. Die mitgeteilten Ergebnisse werden erreicht, wenn keine Kapitalertragsteuer abzuführen ist. Ist Kapitalertragsteuer abzuführen, verringern sich die gutgeschriebenen Zinsen. Dies führt ggf. auch zur Verringerung der Zinsezinsen in den darauffolgenden Jahren.

### 4. Kontoführung

Der Sparbrief dient der Geldanlage. Das Sparbrief Konto dient nicht der Abwicklung von Zahlungsverkehrsvorgängen und nimmt nicht am Auslandszahlungsverkehr teil. Telegrafische Überweisungen sind ausgeschlossen. Die ING wird auf den Sparbrief gezogene Lastschriften nicht einlösen. Der Kontovertrag umfasst die Kontoführung und den Lastschrifteinzug für die Geldanlage. Verfügungen zum Laufzeitende werden ausschließlich zugunsten eigener Konten des Kontoinhabers ausgeführt.

### 5. Postanschrift

Als Postanschrift gilt die Anschrift des ersten Kontoinhabers (gemäß Kontovertrag). Alle Kontomitteilungen werden an diese Postanschrift versandt. Der Kontoinhaber ist verpflichtet, jede Änderung der Postanschrift unverzüglich mitzuteilen.

### 6. Gebühren

Das Sparbrief Konto wird kontoführungsgebührenfrei geführt. Die ING ist berechtigt, Gebühren für Zusatzleistungen zu erheben. Diese ergeben sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis, welches unter [www.ing.de](http://www.ing.de) eingesehen werden kann.

### 7. Rechnungsabschlüsse

Von der ING erhält der Kontoinhaber jeweils am Ende eines Kalenderjahres einen Rechnungsabschluss. Einwendungen wegen Unrichtigkeit oder Unvollständigkeit eines Rechnungsabschlusses hat der Kontoinhaber spätestens vor Ablauf von 6 Wochen nach dessen Zugang zu erheben; macht er seine Einwendungen in Textform geltend, genügt die Absendung innerhalb der 6-Wochen-Frist. Das Unterlassen rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Auf diese Folge wird die ING bei Erteilung des Rechnungsabschlusses besonders hinweisen. Der Kontoinhaber kann auch nach Fristablauf eine Berichtigung des Rechnungsabschlusses verlangen, muss dann aber beweisen, dass das Konto zu Unrecht belastet oder eine Gutschrift nicht erteilt wurde.

### 8. Ende der Laufzeit

Der Kontoinhaber kann der ING zum Ende der Festlaufzeit eine Weisung zur Auszahlung des Guthabens oder einen Wiederanlageauftrag erteilen. Eine Pflicht der ING, dem Kontoinhaber Angebote für die Wiederanlage zu unterbreiten oder Wiederanlageaufträge des Kontoinhabers anzunehmen, besteht nicht. Erfolgt keine Weisung, wird das Guthaben auf ein täglich fällig werdendes Einlagenkonto des Kontoinhabers umgebucht. Die Unterlagen für die Auszahlungsanweisung werden dem Kontoinhaber rechtzeitig vor Fälligkeit von der ING zur Verfügung gestellt.

### 9. Regelung für den Todesfall eines Kontoinhabers

Bei Tod eines Kontoinhabers kann/können der/die Erbe(n) den Sparbrief Vertrag übernehmen oder auflösen. Lässt/Lassen der/die Erbe(n) den Sparbrief Vertrag auflösen, fällt über den Gesamtbetrag ein Vorfälligkeitspreis in Höhe eines Viertels des vereinbarten Habenzinssatzes für die Restlaufzeit des Vertrags (längstens für 900 Zinstage = 2½ Jahre) an.

### 10. Steuern, Mitteilung von Änderungen

Einkünfte sind steuerpflichtig. Sofern der Kontoinhaber keinen Freistellungsauftrag erteilt hat oder der Sparer-Pauschbetrag ausgeschöpft ist, führt die ING die Kapitalertragsteuer für ihn ab. Bei Fragen sollte sich der Kontoinhaber an die für ihn zuständige Steuerbehörde bzw. seinen steuerlichen Berater wenden. Dies gilt insbesondere, wenn er im Ausland steuerpflichtig ist. Die Zinsen sind in den Jahren zu versteuern, in denen sie gutgeschrieben werden. Der Kontoinhaber ist verpflichtet, der ING eine Änderung seiner zur Steuerpflicht im Ausland gemachten Angaben unverzüglich mitzuteilen.

### 11. Abtretung/Verpfändung

Guthaben auf Sparbrief Konten können nicht an Dritte abgetreten oder verpfändet werden.

### 12. Kündigung

Der Vertrag kann von beiden Seiten nur aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund ist gegeben, wenn die Fortführung des Vertrags unzumutbar ist.

### 13. Einlagensicherung

Die ING ist dem Einlagensicherungsfonds des Bundesverbandes deutscher Banken e.V. angeschlossen. Der Einlagensicherungsfonds sichert gemäß seinem Statut – vorbehaltlich der darin vorgesehenen Ausnahmen – Einlagen, d. h. Guthaben, die sich im Rahmen von Bankgeschäften aus Beträgen, die auf einem Konto verblieben sind, oder aus Zwischenpositionen ergeben und die nach den geltenden Bedingungen von der ING zurückzuzahlen sind.

Nicht gesichert werden unter anderem die zu den Eigenmitteln der Bank zählenden Einlagen, Verbindlichkeiten aus Inhaber- und Orderschuldverschreibungen sowie Einlagen von Kreditinstituten im Sinne des Art. 4 Abs. 1 Nr. 1 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013, Finanzinstituten im Sinne des Art. 4 Abs. 1 Nr. 26 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013, Wertpapierfirmen im Sinne des Art. 4 Abs. 1 Nr. 1 der Richtlinie 2004/39/EG und Gebietskörperschaften. Einlagen von anderen Gläubigern als natürlichen Personen und rechtsfähigen Stiftungen werden nur geschützt, wenn

(i) es sich bei der Einlage um keine Verbindlichkeit aus einer Namensschuldverschreibung oder einem Schulscheindarlehen handelt und

(ii) die Laufzeit der Einlage nicht mehr als 18 Monate beträgt. Auf Einlagen, die bereits vor dem 01. Januar 2020 bestanden haben, findet die Laufzeitbeschränkung keine Anwendung. Nach dem 31. Dezember 2019 entfällt der Bestandschutz nach vorstehendem Satz, sobald die betreffende Einlage fällig wird, gekündigt werden kann oder anderweitig zurückgefordert werden kann, oder wenn die Einlage im Wege einer Einzel- oder Gesamtrechtsnachfolge übergeht.

Verbindlichkeiten der Banken, die bereits vor dem 1. Oktober 2017 bestanden haben, werden nach Maßgabe und unter den Voraussetzungen der bis zum 1. Oktober 2017 geltenden Regelungen des Statuts des Einlagensicherungsfonds gesichert. Nach dem 30. September 2017 entfällt der Bestandschutz nach dem vorstehenden Satz, sobald die betreffende Verbindlichkeit fällig wird, gekündigt oder anderweitig zurückgefordert werden kann, oder wenn die Verbindlichkeit im Wege einer Einzel- oder Gesamtrechtsnachfolge übergeht. Die Sicherungsgrenze je Gläubiger beträgt bis zum 31. Dezember 2019 20 %, bis zum 31. Dezember 2024 15 % und ab dem 1. Januar 2025 8,75 % der für die Einlagensicherung maßgeblichen Eigenmittel der ING im Sinne von Art. 72 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013. Für Einlagen, die nach dem 31. Dezember 2011 begründet oder prolongiert werden, gelten, unabhängig vom Zeitpunkt der Begründung der Einlage, die jeweils neuen Sicherungsgrenzen ab den vorgenannten Stichtagen. Für Einlagen, die vor dem 31. Dezember 2011 begründet wurden, gelten die alten Sicherungsgrenzen bis zur Fälligkeit der Einlage oder bis zum nächstmöglichen Kündigungstermin. Diese Sicherungsgrenze wird dem Kunden von der Bank auf Verlangen bekannt gegeben. Sie kann auch im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abgefragt werden.

Wegen weiterer Einzelheiten der Sicherung wird auf § 6 des Statuts des Einlagensicherungsfonds verwiesen, das auf Verlangen zur Verfügung gestellt wird. Soweit der Einlagensicherungsfonds oder ein von ihm Beauftragter Zahlungen an einen Kunden leistet, gehen dessen Forderungen gegen die ING in entsprechender Höhe mit allen Nebenrechten Zug um Zug auf den Einlagensicherungsfonds über. Die ING ist befugt, dem Einlagensicherungsfonds oder einem von ihm Beauftragten alle in diesem Zusammenhang erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen.

### 14. Pfandrecht

Der Kontoinhaber und die ING sind sich darüber einig, dass der ING ein Pfandrecht an dem Guthaben einschließlich aller Zinsen auf dem Sparbrief Konto zusteht. Das Pfandrecht dient der Sicherung aller bestehenden, künftigen und bedingten Ansprüche, die der ING mit ihren sämtlichen in- und ausländischen Geschäftsstellen aus der bankmäßigen Geschäftsbeziehung gegen den Kontoinhaber zustehen.

## 15. Beschwerde- und Alternative Streitbeilegungsverfahren

Der Kunde hat folgende außergerichtliche Möglichkeiten:

- › Der Kunde kann sich mit einer Beschwerde an die im Preis- und Leistungsverzeichnis genannte Kontaktstelle der ING wenden. Die ING wird Beschwerden in geeigneter Weise beantworten, bei Zahlungsdiensteverträgen erfolgt dies in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail).
- › Die ING nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ ([www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de)) teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der ING den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstvertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die keine Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, Fax: (030) 1663-3169, E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de), zu richten.
- › Ferner besteht für den Kunden die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) zu beschweren.
- › Die Europäische Kommission hat unter [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/) eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.
- › Zusätzlich zu den vorgenannten Beschwerde- und Streitbeilegungsverfahren steht dem Kunden auch die Möglichkeit einer zivilrechtlichen Klage offen.

## 16. Anwendbares Recht/Gerichtsstand

Für die Geschäftsbeziehung zwischen dem Kontoinhaber und der ING gilt deutsches Recht. Die ING legt das Recht der Bundesrepublik Deutschland auch der vorvertraglichen Beziehung zugrunde. Es gibt keine vertragliche Gerichtsstandsklausel.

## 17. Informations- und Vertragssprache

Die Vertragsbedingungen, die Vorabinformationen und sämtliche Informationen werden in deutscher Sprache mitgeteilt. Die Kommunikation während der Laufzeit des Vertrags erfolgt ebenfalls in deutscher Sprache.

## 18. Leistungsvorbehalt

Es gibt keinen Leistungsvorbehalt, es sei denn, dieser ist ausdrücklich vereinbart.

# Vereinbarungen zum Internetbanking inklusive Post-Box

## 1. Einleitung

Die ING und der Kunde vereinbaren, dass die Konto- und Depotführung sowie die Abwicklung von Bank- und Wertpapiergeschäften per Internetbanking inklusive Post-Box erfolgen.

Die Nutzung der Banking to go App wird als das Standardverfahren zur Authentifizierung und Autorisierung vereinbart.

Unter Internetbanking sind die Banking- und Brokerage-Funktionen auf der ING-Website (inkl. Mobile Banking), die Banking to go App sowie alle Funktionen und Applikationen zu verstehen, welche die ING dem Kunden zur Verfügung stellt.

## 2. Teilnahme

- (1) Der Kunde kann Bank- und Wertpapiergeschäfte mittels Internetbanking in dem angebotenen Umfang abwickeln. Zudem kann er Informationen der ING mittels Internetbanking abrufen. Des Weiteren ist er gemäß § 675f Absatz 3 BGB berechtigt, Zahlungsauslösedienste und Kontoinformationsdienste gem. § 1 Absatz 33 und 34 Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz (ZAG) zu nutzen. Darüber hinaus kann der Kunde von ihm ausgewählte sonstige Drittdienste nutzen.
- (2) Die ING hat das Recht, den Umfang der über das Internetbanking abwickelbaren Geschäftsvorgänge sowie die Art und Weise der Nutzung des Internetbanking unter Berücksichtigung der berechtigten Belange des Kunden jederzeit zu verändern oder von weiteren Auflagen abhängig zu machen. Die ING wird den Kunden über derartige Änderungen rechtzeitig in geeigneter Form unterrichten.

## 3. Nutzungsvoraussetzungen

- (1) Der Kunde kann das Internetbanking nutzen, wenn die Bank ihn authentifiziert hat.
- (2) Authentifizierung ist das Verfahren, mit dessen Hilfe die ING die Identität des Kunden oder die berechtigte Verwendung eines vereinbarten Zahlungsinstruments, einschließlich der Verwendung des personalisierten Sicherheitsmerkmals des Kunden überprüfen kann. Mit den hierfür vereinbarten Authentifizierungselementen kann der Kunde sich gegenüber der ING als berechtigter Teilnehmer ausweisen, auf Informationen zugreifen (siehe Nummer 4 dieser Vereinbarungen) sowie Aufträge erteilen (siehe Nummer 5 dieser Vereinbarungen).
- (3) Authentifizierungselemente sind
  - › Wissensselemente, also etwas, das nur der Kunde weiß (z. B. die persönliche Geheimzahl [PIN])
  - › Besitzselemente, also etwas, das nur der Kunde besitzt (z. B. mobiles Endgerät, das für die Nutzung der Banking to go App durch den Kunden registriert ist oder ein Gerät zur Erzeugung oder zum Empfang von einmal verwendbaren Transaktionsnummern [TAN], die den Besitz des Kunden nachweisen, wie den TAN-Generator), oder
  - › Seinsselemente, also etwas, das der Kunde ist (Inhärenz, z. B. Fingerabdruck als biometrisches Merkmal des Kunden).
- (4) Die Authentifizierung des Kunden erfolgt, indem der Kunde gemäß den Anforderungen der ING das Wissensselement, den Nachweis des Besitzselements und/oder den Nachweis des Seinsselements an die ING übermittelt.

## 4. Zugang zum Internetbanking (Login)

- (1) Der Kunde erhält Zugang zum Internetbanking der ING, wenn
  - › er seine Zugangsdaten (z. B. Zugangsnummer, PIN, DiBa Key) angibt und
  - › er sich unter Verwendung des oder der von der ING angeforderten Authentifizierungselemente ausweist und
  - › keine Sperre des Zugangs vorliegt.
- Nach Gewährung des Zugangs zum Internetbanking kann der Kunde auf Informationen zugreifen oder nach Nummer 5 dieser Vereinbarungen Aufträge erteilen.
- (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 ING den Kunden auf, sich unter Verwendung eines weiteren Authentifizierungselements auszuweisen, wenn beim Zugang zum Online-Banking nur ein Authentifizierungselement angefordert wurde. Der Name des Kunden und die Kontonummer sind für den vom Kunden genutzten Zahlungsauslösedienst und Kontoinformationsdienst keine sensiblen Zahlungsdaten (§ 1 Absatz 26 Satz 2 ZAG).
- (3) Die von der ING dem Kunden erteilten Wissensselemente muss der Kunde in nur ihm bekannte Wissensselemente umwandeln. Erst dann stehen die Dienste des Internetbanking dem Kunden zur Verfügung. Er kann jederzeit seine Wissensselemente ändern und seine Authentifizierungselemente sperren bzw. löschen und neue anfordern bzw. registrieren. Bei einer Änderung der Authentifizierungselemente werden die bisherigen ungültig. Eine Sperre kann durch ein vom Kunden unterzeichnetes Schreiben (im Original, nicht per Telefax), per Telebanking oder über das Internetbanking veranlasst werden. In Notfällen steht die Telefonnummer des Rund-um-die-Uhr-Sperredienstes zur Verfügung, die über die Internetsseite der ING zu erfahren ist.
- (4) Falls der Zugriff auf das Internetbanking über Kommunikationsmittel erfolgt, die anderen Betreibern unterstehen, obliegt es dem Kunden, die dafür notwendigen Vorkehrungen zu treffen und sicherzustellen, dass alle gesetzlichen und technischen Vorschriften eingehalten werden.

## 5. Auftragserteilung

- (1) Der Kunde muss einem per Internetbanking erteilten Auftrag (z. B. einer Überweisung) zu dessen Wirksamkeit zustimmen (Autorisierung). Auf Anforderung hat der Kunde hierzu Authentifizierungselemente (z. B. bei Nutzung der Banking to go App die Eingabe der mobilePIN oder die Verwendung des Fingerabdrucks) zu verwenden. Die ING bestätigt mittels Internetbanking den Eingang des Auftrags.
- (2) 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 Internetbanking erfolgen, es sei denn, das Internetbanking sieht eine Widerrufsmöglichkeit ausdrücklich vor.

## 6. Banking to go App als Standardverfahren

- (1) Die ING und der Kunde vereinbaren die Nutzung der Banking to go App als das Standardverfahren zur Authentifizierung und Autorisierung.
- (2) Die ING stellt die Banking to go App zur Installation auf hierzu geeigneten mobilen Endgeräten (z. B. Smartphone, Tablet) zur Verfügung. Über die Nutzung der Banking to go App werden Besitz, Wissens- und/oder Seinsselemente (je nach persönlicher Einstellung) als Authentifizierungselemente zur Authentifizierung im Rahmen des Zugangs zum Internetbanking und zur Autorisierung von Aufträgen im Internetbanking kombiniert.
- (3) Von der ING als Alternative zur Banking to go App angebotene weitere Verfahren zur Authentifizierung und Autorisierung (z. B. TAN-Übermittlung per SMS [mTAN] oder mittels TAN-Generator) sind Sonderleistungen, für die gegebenenfalls Entgelte nach Maßgabe des Preis- und Leistungsverzeichnisses anfallen.

## 7. Auftragsbearbeitung

- (1) Die Bearbeitung der Aufträge erfolgt an den für die Abwicklung der jeweiligen Auftragsart (zum Beispiel Überweisung) im Preis- und Leistungsverzeichnis bekannt gegebenen Geschäftstagen im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufes. Geht der Auftrag nach dem im Preis- und Leistungsverzeichnis angegebenen Zeitpunkt (Annahmefrist) ein oder fällt der Zeitpunkt des Eingangs nicht auf einen Geschäftstag der ING gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis, so gilt der Auftrag als am darauffolgenden Geschäftstag zugegangen. Die Bearbeitung beginnt erst an diesem Geschäftstag.
- (2) Die ING wird den Auftrag ausführen, wenn folgende Ausführungsbedingungen vorliegen:
  - › Der Kunde hat den Auftrag autorisiert (vgl. Nummer 5 Absatz 1 dieser Vereinbarungen).
  - › Die Berechtigung des Kunden für die jeweilige Auftragsart (zum Beispiel Wertpapierorder) liegt vor.
  - › Das Internetbanking-Datenformat ist eingehalten.
  - › Das Internetbanking-Verfügungslimit ist nicht überschritten.
  - › Zur Ausführung von Aufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren oder zur Ausübung von Bezugsrechten reicht das Guthaben, ein für Wertpapiergeschäfte nutzbarer Kredit oder der Depotbestand des Kunden aus.
  - › Die weiteren Ausführungsbedingungen nach den für die jeweilige Auftragsart maßgeblichen Sonderbedingungen (z. B. ausreichende Kontodeckung gemäß den Bedingungen für den Überweisungsverkehr) liegen vor.
- Liegen die vorstehenden Ausführungsbedingungen vor, führt die ING 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 nicht vor, wird die ING den Auftrag nicht ausführen. Sie wird dem Kunden mittels Internetbanking eine Information zur Verfügung stellen und soweit möglich dabei die Gründe und die Möglichkeiten nennen, mit denen Fehler, die zur Ablehnung geführt haben, berichtigt werden können.

## 8. Information des Kunden über Internetbanking-Verfügungen

- (1) Die ING unterrichtet den Kunden über die mittels Internetbanking getätigten Verfügungen in der für Kontoinformationen vereinbarten Art und Weise.
- (2) Der Kunde hat die ihm im Internetbanking mitgeteilten Umsatzinformationen und Ausführungsdaten auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, sich nach Erteilung von Zahlungsaufträgen oder Aufträgen sonstiger Art von der Ausführung des Auftrags durch die ING unverzüglich zu vergewissern. Nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Aufträge hat der Kunde der ING unverzüglich anzuzeigen. Dabei zu beachtende Fristen richten sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen.

## 9. Sorgfaltspflichten des Kunden

### 9.1 Schutz der Authentifizierungselemente

(1) Der Kunde hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um seine Authentifizierungselemente (siehe Nummer 3 Absatz 3 dieser Vereinbarungen) vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Ansonsten besteht die Gefahr, dass das Internetbanking missbräuchlich verwendet oder in sonstiger Weise nicht autorisiert genutzt wird (vergleiche Nummer 4 und 5 dieser Vereinbarungen).

(2) Zum Schutz der einzelnen Authentifizierungselemente hat der Kunde vor allem Folgendes zu beachten:

- (a) Wissensselemente, wie z. B. die PIN oder die mobilePIN, sind geheim zu halten; sie dürfen insbesondere
  - › nicht mündlich (z. B. telefonisch oder persönlich) mitgeteilt werden,
  - › nicht außerhalb des Internetbanking 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 mobilen Endgerät) werden und
  - › ist auf einem Gerät notiert oder als Abschrift zusammen mit einem Gerät aufbewahrt werden, das als Besitzelement (z. B. TAN-Generator, mobiles Endgerät) oder zur Prüfung des Seinsselements (z. B. mobiles Endgerät mit Banking to go App und Fingerabdrucksensor) dient.
- (b) Besitzelemente, z. B. der TAN-Generator oder ein mobiles Endgerät, sind vor Missbrauch zu schützen, insbesondere
  - › sind der TAN-Generator oder das mobile Endgerät 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. Smartphone, Tablet) befindlichen Anwendungen für das Internetbanking (z. B. Banking to go App) nicht nutzen können,
  - › ist die Anwendung für das Internetbanking (z. B. Banking to go App) auf dem mobilen Endgerät des Kunden zu deaktivieren, bevor der Kunde 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 Internetbanking mündlich (z. B. per Telefon) oder in Textform (z. B. per E-Mail, Messenger-Dienst) weitergegeben werden und
  - › hat der Kunde von der ING einen Code zur Aktivierung des Besitzelements erhalten, muss er diesen vor dem unbefugten Zugriff anderer Personen sicher verwahren; ansonsten besteht die Gefahr, dass andere Personen ihr Gerät als Besitzelement für das Internetbanking des Kunden aktivieren.
- (c) Seinsselemente, wie z. B. der Fingerabdruck des Kunden, dürfen auf einem mobilen Endgerät des Kunden für das Internetbanking nur dann als Authentifizierungselement verwendet werden, wenn auf dem mobilen Endgerät keine Seinsselemente anderer Personen gespeichert sind. Sind auf dem mobilen Endgerät, das für das Internetbanking genutzt wird, Seinsselemente anderer Personen gespeichert, ist für das Internetbanking das von der Bank ausgegebene Wissensselement (z. B. mobile-PIN) zu nutzen und nicht das auf dem mobilen Endgerät gespeicherte Seinsselement (z. B. Fingerabdruck).
- (3) Beim mTAN-Verfahren darf das mobile Endgerät, mit dem die mTAN empfangen wird (z. B. Mobiltelefon), nicht gleichzeitig für das Internetbanking genutzt werden.
- (4) Die für das mTAN-Verfahren hinterlegte Telefonnummer ist zu löschen oder zu ändern, wenn der Kunde diese Telefonnummer für das mTAN-Verfahren nicht mehr nutzt.
- (5) Ungeachtet der Schutzpflichten nach den Absätzen 1 bis 4 darf der Kunde seine Authentifizierungselemente gegenüber einem von ihm ausgewählten Zahlungsauslösedienst und Kontoinformationsdienst sowie einem sonstigen Drittdienst verwenden (siehe Nummer 2 Absatz 1 Satz 3 und 4 dieser Vereinbarungen). Sonstige Drittdienste hat der Kunde mit der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt auszuwählen.

### 9.2 Sicherheitshinweise der ING

Der Kunde muss die Sicherheitshinweise zum Internetbanking auf der Internetseite der ING, insbesondere auch die Maßnahmen zum Schutz der von ihm eingesetzten Hard- und Software (Kundensystem), beachten.

### 9.3 Prüfung der Auftragsdaten mit von der ING angezeigten Daten

Die ING zeigt dem Kunden die von ihr von dem Kunden empfangenen Auftragsdaten (z. B. Betrag, IBAN des Zahlungsempfängers, Wertpapierkennnummer) an. Der Kunde ist verpflichtet, vor der Bestätigung die Übereinstimmung der angezeigten Daten mit den für den Auftrag vorgesehenen Daten zu prüfen.

### 9.4 Allgemeine Sorgfaltspflichten des Kunden

Der Kunde hat die Verfahrensanleitungen, insbesondere die ihm während des Online-Kontakts angezeigte Benutzerführung, zu beachten und alle von ihm eingegebenen oder die von einer Anwendung ermittelten und ausgelesenen Daten (z. B. Fotoüberweisung) auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Aufträge jeder Art müssen ihren Inhalt zweifelsfrei erkennen lassen. Nicht eindeutig formulierte Aufträge und insbesondere nicht oder nicht richtig ausgefüllte Felder können Rückfragen und Missverständnisse zur Folge haben, die zu Verzögerungen der Ausführung führen können. Die ING überprüft nicht die formale und inhaltliche Richtigkeit der erteilten Aufträge.

## 10. Anzeige und Unterrichtungspflichten

### 10.1 Sperranzeige

- (1) Stellt der Kunde
  - › den Verlust oder den Diebstahl eines Besitzelements zur Authentifizierung (z. B. mobiles Endgerät oder TAN-Generator) oder
  - › die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Authentifizierungselements fest, muss der Kunde die ING hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige). Der Kunde kann eine solche Sperranzeige jederzeit über die hierfür angebotenen Kommunikationskanäle abgeben.
- (2) Der Kunde hat jeden Diebstahl oder Missbrauch eines Authentifizierungselements unverzüglich bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.
- (3) Hat der Kunde den Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung eines seiner Authentifizierungselemente, muss er ebenfalls eine Sperranzeige abgeben.

**10.2 Unterrichtung über nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Aufträge**  
Der Kunde hat die ING unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Auftrags hierüber zu unterrichten.

## 11. Nutzungssperre

### 11.1 Sperre auf Veranlassung des Kunden

Die ING sperrt auf Veranlassung des Kunden, insbesondere im Fall der Sperranzeige nach Nummer 10 Absatz 1 dieser Vereinbarungen,
 

- › den Internetbanking-Zugang für den Kunden oder
- › sein Authentifizierungselement zur Nutzung des Internetbanking.

### 11.2 Sperre auf Veranlassung der ING

- (1) Die ING darf den Zugang zum Internetbanking für einen Kunden sperren, wenn
  - › sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der Authentifizierungselemente dies rechtfertigen oder
  - › der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung eines Authentifizierungselementes besteht oder
  - › sie berechtigt ist, den Internetbanking-Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen.
- (2) Die ING darf den Zugang zum Internetbanking für einen Kunden sperren, wenn der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung der Authentifizierungselemente besteht, insbesondere dann, wenn
  - › 3-mal hintereinander die PIN oder ein anderes Wissensselement falsch eingegeben wurde oder
  - › 3-mal hintereinander eine falsche TAN eingegeben wurde.
- (3) Die ING wird den Kunden unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre auf dem vereinbarten Weg unterrichten. Die Angabe von Gründen darf unterbleiben, soweit die ING hierdurch gegen gesetzliche Pflichten verstoßen würde.

### 11.3 Aufhebung der Sperre

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

### 11.4 Zugangssperre für Zahlungsauslösedienste und Kontoinformationsdienste

Die ING 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 ING 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 ING hierdurch gegen gesetzliche Verpflichtungen verstoßen würde. Sobald die Gründe für die Verweigerung des Zugangs nicht mehr bestehen, hebt die ING die Zugangssperre auf. Hierüber unterrichtet sie den Kunden unverzüglich.

## 12. E-Mail-Adresse

Zur Nutzung der digitalen Services der ING, einschließlich des Internetbanking, ist es erforderlich, dass der Kunde der ING eine E-Mail-Adresse zur Verfügung stellt. Der Kunde stellt sicher, dass die im Internetbanking hinterlegte E-Mail-Adresse immer auf dem aktuellen Stand ist. Änderungen sind vom Kunden unverzüglich im Internetbanking vorzunehmen.

## 13. Nutzung der Post-Box

### (1) Inhalt

In der Post-Box werden dem Kunden persönliche Dokumente und Informationen zum Konto/Depot online zur Verfügung gestellt. Das heißt, der Kunde kann sich die Unterlagen online ansehen, herunterladen, ausdrucken und archivieren. Die Dokumentenauswahl kann von der ING jederzeit erweitert oder verringert werden. Die ING wird den Kunden hierüber informieren.

### (2) Benachrichtigung

Die ING informiert den Kunden über die Einstellung von Dokumenten per E-Mail. Die Benachrichtigung erfolgt zeitnah, in der Regel am Tag der Einstellung. Eine Benachrichtigung bezieht sich auf sämtliche seit der letzten Benachrichtigung eingestellten Dokumente.

### (3) Verzicht auf papierhafte Postzustellung

Die Post-Box wird mit dem Abschluss des Kontovertrags/Depotvertrags eingerichtet. Mit der Einrichtung der Post-Box verzichtet der Kunde auf den postalischen Versand der eingestellten Dokumente. Dies gilt auch für termin- und fristgebundene Nachrichten. Die ING ist weiter berechtigt, die hinterlegten Dokumente weiterhin postalisch oder auf andere Weise dem Kunden zuzusenden, wenn dies gesetzliche Vorgaben erforderlich machen oder es aufgrund anderer Umstände (z. B. des vorübergehenden Ausfalls der Post-Box) zweckmäßig ist.

### (4) Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, die Post-Box regelmäßig – mindestens einmal monatlich – auf neu hinterlegte Dokumente zu prüfen. Er kontrolliert die in der Post-Box hinterlegten Dokumente auf Richtigkeit und Vollständigkeit. Beanstandungen sind der ING unverzüglich, spätestens jedoch 6 Wochen nach Zugang und aus Beweisgründen in Textform mitzuteilen.

### (5) Unveränderbarkeit der Daten/Haftung

Die ING garantiert die Unveränderbarkeit der Daten in der Post-Box, sofern die Daten innerhalb der Post-Box gespeichert oder aufbewahrt werden. Werden Dokumente außerhalb der Post-Box gespeichert, aufbewahrt oder in veränderter Form in Umlauf gebracht, übernimmt die ING hierfür keine Haftung.

### (6) Historie

In der Post-Box und dem Archiv werden Dokumente in der Regel 3 Jahre zur Verfügung gestellt. Der Kunde wird im Internetbanking über den Zeitpunkt der automatischen Löschung in Kenntnis gesetzt. Nach Ablauf dieser Fristen erhält der Kunde keine gesonderte Nachricht.

## 14. Haftung

### 14.1 Haftung der ING bei Ausführung eines nicht autorisierten Auftrags und eines nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Auftrags

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

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

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

**(1)** Beruhen nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige auf der Nutzung eines verloren gegangenen, gestohlenen oder sonst abhandengekommenen Authentifizierungselements oder auf der sonstigen missbräuchlichen Verwendung eines Authentifizierungselements, haftet der Kunde für den hierdurch entstehenden Schaden nach den gesetzlichen Regelungen (§ 675v Absatz 1 BGB) bis zu einem Betrag von 50 Euro, ohne dass es darauf ankommt, ob den Kunden ein Verschulden trifft. Die ING verzichtet auf eine Inanspruchnahme des Kunden nach diesen gesetzlichen Bestimmungen.

**(2)** Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen und hat der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt oder seine Sorgfalts- und Anzeigepflichten nach diesen Vereinbarungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, trägt der Kunde abweichend von Absatz 1 den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang, sofern nicht die Voraussetzungen des Absatzes 4 vorliegen. Grobe Fahrlässigkeit des Kunden kann insbesondere vorliegen, wenn er

- › Nummer 9.1 Absatz 2
- › Nummer 9.1 Absatz 4
- › Nummer 9.3 oder
- › Nummer 10.1 Absatz 1

dieser Vereinbarungen verletzt hat.

**(3)** Abweichend von Absatz 2 ist der Kunde nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn die ING vom Kunden eine starke Kundenauthentifizierung nach § 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 Inhärenz (siehe Nummer 3 Absatz 3 dieser Vereinbarungen).

**(4)** Die Haftung für Schäden, die innerhalb des Zeitraums, für den das Verfügungslimit gilt, verursacht werden, beschränkt sich jeweils auf das vereinbarte Verfügungslimit.

**(5)** Der Kunde ist nicht zum Ersatz des Schadens nach Absatz 2 verpflichtet, wenn er die Sperranzeige nach Nummer 10 Abs. 1 dieser Vereinbarungen nicht abgeben konnte, weil die ING nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte.

**(6)** Die Absätze 1 und 3 bis 5 finden keine Anwendung, wenn der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

**(7)** Die ING übernimmt zugunsten des Kunden den vollen Schaden aus nicht autorisierten Zahlungsvorgängen, der durch grob fahrlässiges Handeln entstanden ist, wenn der Kunde

- › nicht autorisierte Zahlungsvorgänge unverzüglich angezeigt hat und
- › wegen der missbräuchlichen Verwendung seiner Authentifizierungselemente Strafanzeige gestellt hat und dies der ING nachweist.

#### 14.2.2 Haftung ab der Sperranzeige

Sobald die ING eine Sperranzeige eines Kunden erhalten hat, übernimmt sie alle danach durch nicht autorisierte Internetbanking-Verfügungen entstehenden Schäden. Dies gilt nicht, wenn der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

#### 14.2.3 Haftungsausschluss

**(1)** Für Störungen des elektronischen Vertriebswegs, insbesondere für die nicht ordnungsgemäße Datenübermittlung sowie dafür, dass der Zugang zu einem Konto beziehungsweise Depot des Kunden über das Internetbanking vorübergehend nicht möglich ist, haftet die ING nur bei grobem Verschulden.

**(2)** 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.

## Fragen?

Unsere Kundenbetreuer helfen Ihnen gerne weiter

 069/50 50 20 10