

## Vereinbarung über die Nutzung von ServiceDirekt

 Nutzer (Anrede, Vorname, Name, Anschrift, Geburtsdatum)
 

Die folgende mit der Bank getroffene Vereinbarung für die elektronische Datenübermittlung im Wege des Banking-Dialoges gilt für:

 **VR-NetKey mit Sm@rt-TAN plus**

 Kontonummer girocard / Personennummer VR-NetWorldCard
  **VR-NetKey mit VR-SecureGo**
 **VR-NetKey ohne TAN-Verfahren**
 **VR-NetWorldCard**
 **Mit Signatur-PIN für EBICS**
 **Vereinbarung über die Nutzung des elektronischen Postfachs**

Die Bank stellt dem Kunden ein elektronisches Postfach zur Verfügung. Für die Nutzung des elektronischen Postfachs gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank sowie die Sonderbedingungen für das OnlineBanking und für die Nutzung des elektronischen Postfachs. Der Wortlaut dieser Bedingungen kann in den Geschäftsstellen der Bank eingesehen werden. Auf Verlangen werden diese Bedingungen auch ausgehändigt oder zugesandt.

### 1 Vertragsgegenstand

Der Nutzer ist zur Inanspruchnahme des ServiceDirekt-Angebotes in dem von der Bank angebotenen Umfang berechtigt. Die Nutzung des ServiceDirekt-Angebotes bezieht sich auf alle bestehenden und künftigen Konten, zu denen der oben genannte Nutzer Verfügungsberechtigt ist.

### 2 Sperre des ServiceDirekt-Angebotes

Die Bank wird den ServiceDirekt-Zugang auf Wunsch sperren. Diese Sperre kann online oder unter den unten genannten Telefonnummern bzw. bei der Sperr-Hotline SERVODATA unter der Rufnummer 116116 veranlasst werden.

### 3 Hinweis nach § 13 Abs. 1 TMG (Telemediengesetz)

Alle im Rahmen des ServiceDirekt anfallenden personenbezogenen Daten werden zum Zwecke der Vertragsdurchführung von der Bank und gegebenenfalls dem von ihr beauftragten Rechenzentrum innerhalb Deutschlands bzw. der Europäischen Union verarbeitet. Dieser Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widersprechen. In diesem Fall können wir Ihnen das ServiceDirekt-Angebot nicht weiter anbieten.

### 4 Sicherheits-, Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten

#### a) Kommunikationskanäle, Übertragungs- und Sicherheitsverfahren

Der Nutzer ist verpflichtet, die technische Verbindung zum ServiceDirekt der BVB nur über folgende Zugangskanäle herzustellen:

Online-Banking/Brokerage	<a href="http://www.berliner-volksbank.de">http://www.berliner-volksbank.de</a>
Telefon-Banking/Brokerage	030 3063-3300 (Weitere Telefonnummern sind unter <a href="http://www.berliner-volksbank.de">www.berliner-volksbank.de</a> veröffentlicht)
HBCI/FinTS	<a href="https://hbc11.fiducia.de/cgi-bin/hbciservlet">https://hbc11.fiducia.de/cgi-bin/hbciservlet</a> (VR-NetKey) bzw. <a href="https://hbc01.fiducia.de">https://hbc01.fiducia.de</a> (VR-NetWorld Card)

Bei der elektronischen Datenübermittlung zwischen Nutzer und Bank hat der Nutzer ein Kundensystem einzusetzen, das die für das deutsche Kreditgewerbe geltenden Schnittstellen (HBCI bzw. FinTS-Schnittstellenspezifikation) enthält.

#### b) Telefon

Verwendet der Nutzer ein Telefon mit Nummernspeicher und Wahlwiederholungsfunktion, ist er verpflichtet, nach Beendigung des Telefonats mit der Bank den Speicherinhalt zu überspielen. Dadurch wird verhindert, dass ein Dritter durch Nutzung der Wahlwiederholungsfunktion Kenntnis von der zuvor eingegebenen Kontonummer und PIN erhält bzw. missbräuchlich Zugang zum ServiceDirekt-Angebot hält.

#### c) PIN (Persönliche Identifikationsnummer)

Die PIN ist zur Vermeidung von Missbrauch geheim zu halten. Der Teilnehmer ist aus Sicherheitsgründen verpflichtet, die ihm ausgehändigte Einstiegs-PIN für den ServiceDirekt-Zugang sofort zu ändern.

#### d) VR-NetWorldCard- Identifikations- und Legitimationsmedium für Chipkartenversion

Als Identifikations- und Legitimationsmedium erhält jeder Nutzer eine Chipkarte mit Zugangsdaten (Kunden-ID, Kommunikationszugänge, Benutzerkennung, je ein Schlüsselpaar aus privatem und öffentlichem Schlüssel des Karteninhabers zum Signieren und Verschlüsseln, Zertifikat über öffentlichen Schlüssel des Karteninhabers, öffentlicher Schlüssel der Bank). Zur Auftragserteilung oder Abfrage von Informationen versieht der Teilnehmer seine Nachrichten mit einer elektronischen Signatur. Hierzu verwendet er seine Chipkarte und gibt sein Passwort/seine PIN ein.

### 5 Besondere Vereinbarungen für Wertpapiergeschäfte

Sämtliche Wertpapiergeschäfte, die auf Basis dieses Vertrags per Online-Banking oder Telefon abgeschlossen werden, erfolgen im Interesse einer schnellen und für den Nutzer kostengünstigen Abwicklung ohne Beratung über Inhalt, Chancen und Risiken der Anlage. Der Nutzer wird darauf hingewiesen, dass bei ServiceDirekt auch Wertpapiergeschäfte möglich sind, die hohe Verlustrisiken, sogar Totalverluste, beinhalten. Aus der fehlenden Beratung können keine Haftungsansprüche des Nutzers gegen die Bank entstehen, da die Bank dem Nutzer keine Beratung schuldet. Die Verpflichtungen der Bank beschränken sich ausschließlich auf die Abwicklung der erteilten Wertpapieraufträge sowie auf die Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung, wie sie in den Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte festgelegt sind. Falls Kundenaufträge nicht deutlich und verständlich der Bank erteilt und übermittelt werden, trägt der Nutzer den daraus entstehenden Schaden. Ihm steht der Nachweis frei, dass die Bank an der Entstehung des Schadens ein (Mit-) Verschulden trifft.

### 6 Telefonaufzeichnung

Der Nutzer erklärt sich damit einverstanden, dass aus Beweis- und Sicherheitsgründen Telefongespräche mit der Bank aufgezeichnet und sechs Monate (für Gespräche über Finanzinstrumente bis zu 7 Jahre) aufbewahrt werden. Bei Meinungsverschiedenheiten darf der Inhalt auch Dritten (z. B. Gerichten, Schieds- und Obmännern, Aufsichtsbehörden, Rechtsanwälten) offengelegt werden. Die Bank wird dabei auf die berechtigten Interessen des Nutzers Rücksicht nehmen.

### 7 Einbeziehung der Sonderbedingungen

Ergänzend gelten die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** der Bank (AGB) sowie die **Sonderbedingungen für das Online-Banking**. Der Wortlaut dieser Bedingungen kann in den Geschäftsräumen der Bank eingesehen werden; auf Verlangen werden diese ausgehändigt.

Ort, Datum	Unterschrift des Nutzers
------------	--------------------------

### Bearbeitungsvermerke Bank /Unterschriftenprüfung

Bemerkung:	Geschäftsstellen-Nr./ Datum / Name Mitarbeiter
------------	--



# Vorvertragliche Information für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge und für Fernabsatzverträge – Vereinbarung über die Nutzung des Online-Banking

Diese Information gilt bis auf Weiteres und steht nur in deutscher Sprache zur Verfügung.

Name und Anschrift der Bank Berliner Volksbank eG Wittestraße 30 R 13509 Berlin	Zuständige Filiale
Telefon 030 3063-3300	Telefon
Kosten zusätzlicher Art fallen nicht an.	Kosten zusätzlicher Art fallen nicht an.
Telefax 030 3063-4400	Telefax
E-Mail service@berliner-volksbank.de	E-Mail

Gesetzlich Vertretungsberechtigter der Bank ist der Vorstand Carsten Jung (Vorsitzender), Daniel Keller, Andreas Mertke, Martina Palte, Dr. Caroline Toffel
Name und Anschrift des für die Bank handelnden Vermittlers/Dienstleiters
Eintragung im (Genossenschafts-)Register (Amtsgericht/Register-Nr.) Amtsgericht Charlottenburg, GnR 23 B
Steuer- bzw. Umsatzsteueridentifikationsnummer DE 136634203

Gegenstand des Unternehmens ist der Betrieb von Bankgeschäften aller Art und von damit zusammenhängenden Geschäften. Die für die Zulassung von Kreditinstituten zuständige Aufsichtsbehörde ist die Europäische Zentralbank, Sonnemannstraße 22, 60314 Frankfurt am Main, Deutschland (Postanschrift: Europäische Zentralbank, 60640 Frankfurt am Main, Deutschland); die für den Schutz der kollektiven Verbraucherinteressen zuständige Aufsichtsbehörde ist die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn bzw. Marie-Curie-Straße 24-28, 60439 Frankfurt am Main. Maßgebliche Sprache für dieses Vertragsverhältnis und die Kommunikation mit dem Kunden während der Laufzeit des Vertrags ist Deutsch. 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. Die Bank ist der BVR Institutssicherung GmbH und der Sicherungseinrichtung des Bundesverbandes der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e. V. angeschlossen (Näheres vgl. Nr. 20 der **Allgemeinen Geschäftsbedingungen**).

Beschwerdestelle der Bank Marketing, Qualitätsmanagement, Wittestraße 30 R, 13509 Berlin, 030 3063-3300, service@berliner-volksbank.de
--

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 (<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, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, 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 Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) 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 Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht in diesen Fällen 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 <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

## Informationen zur Vereinbarung über die Nutzung des 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 oder über das Telefon in dem vom Kreditinstitut angebotenen Umfang abwickeln (im Folgenden einheitlich als Online-Banking bezeichnet). Voraussetzung hierfür 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 Inhaber eines Zahlungskontos und dessen Bevollmächtigte sind zusätzlich berechtigt, für die Auslösung eines Zahlungsauftrags einen Zahlungsauslösedienst gemäß § 1 Abs. 33 Zahlungsdienstleistungsgesetz zu nutzen und für die Mitteilung von Informationen über ein Zahlungskonto einen Kontoinformationsdienst gemäß § 1 Abs. 34 Zahlungsdienstleistungsgesetz zu nutzen.

- Die Nutzung des Online-Banking ist kostenfrei.
- Die aktuellen Preise für die Dienstleistungen der Bank ergeben sich aus dem beiliegenden **Preisblatt** (Kapitel  des Preis- und Leistungsverzeichnisses).
- 

Die Änderung von Entgelten während der Laufzeit der Vereinbarung über die Nutzung des Online-Banking mit den genannten Sicherungsmedien erfolgt nach Maßgabe von Nr. 12 der AGB-Banken.

Kosten, die nicht von der Bank abgeführt oder in Rechnung gestellt werden (z. B. für 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 (zu Beginn des jeweiligen Monats/zum Quartalsende) belastet.

Die Bank erfüllt ihre Verpflichtungen aus der Vereinbarung über die Nutzung des Online-Banking, indem sie dem Kunden die erforderlichen Sicherungsmedien (PIN/TAN oder Chipkarte) bzw. die Zugangsdaten zur eigenen Erzeugung eines Sicherungsmediums 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 Sicherungsmedium kann vom Kunden jederzeit gekündigt werden.

Im Übrigen gelten die in Nr. 18 und 19 der AGB-Banken 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. Daneben gelten die beiliegenden **Sonderbedingungen**, die Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** enthalten:

- Sonderbedingungen für die Nutzung des Online-Banking

Sonderbedingungen und die Vereinbarung für die Nutzung des elektronischen Postfachs

Die genannten Bedingungen stehen nur in deutscher Sprache zur Verfügung. Bei Änderungsvereinbarungen ergeben sich weiterführende Informationen auch aus der ursprünglichen Vertragsurkunde.

#### Information zum Zustandekommen des Vertrags

Zusageverfahren

Die Bank gibt gegenüber dem Kunden ein sie bindendes Angebot ab, indem ein unterzeichnetes Exemplar der Vertragsurkunde dem Kunden zugeht. Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde der Bank die Annahme des Vertrags erklärt, indem ein seinerseits unterzeichnetes Exemplar der Vertragsurkunde der Bank zugeht.

Kundenantragsverfahren

Der Kunde gibt gegenüber der Bank ein ihn bindendes Angebot ab, indem ein unterzeichnetes Exemplar der Vertragsurkunde der Bank zugeht. Der Vertrag kommt zustande, wenn die Bank dem Kunden die Annahme des Vertrags erklärt, indem ein ihrerseits unterzeichnetes Exemplar der Vertragsurkunde dem Kunden zugeht.

Kundenstamm-Vertragsverfahren

Der Vertrag ist zustande gekommen, wenn der Kunde auf das seitens der Bank erklärte Angebot (z. B. per Telefon oder per Online-Banking) die Annahme dieses Angebots erklärt bzw. die Bank das von dem Kunden erklärte Angebot angenommen hat. Durch die im Nachgang vorgenommene Übersendung der Vertragsunterlagen wird der abgeschlossene Vertrag lediglich bestätigt.

Kundenannahme im Außergeschäftsraumvertrieb

Die Bank gibt gegenüber dem Kunden ein bindendes Angebot ab, indem sie ein ausgefülltes und unterzeichnetes Exemplar der Vertragsurkunde dem Kunden vorlegt und dieses ihm damit zugeht. Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde der Bank die Annahme des Vertrags erklärt, indem er die Vertragsurkunde unterzeichnet und der Bank unmittelbar zur Verfügung stellt.

Kundenangebot im Außergeschäftsraumvertrieb

Der Kunde gibt gegenüber der Bank ein ihn bindendes Angebot auf Abschluss des Vertrags ab, indem er ein ausgefülltes und unterzeichnetes Exemplar der Vertragsurkunde dem Bankmitarbeiter aushändigt. Der Vertrag kommt zustande, wenn die Bank dem Kunden die Annahme des Vertragsangebots erklärt und ein unterzeichnetes Exemplar der Vertragsurkunde dem Kunden aushändigt oder zurücksendet.

Information zum Zustandekommen des Vertrages außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz:

Der Kunde gibt gegenüber der Bank ein ihn bindendes Angebot auf Abschluss des Vertrages ab, indem er

- ein ausgefülltes und unterzeichnetes Exemplar der Vertragsurkunde an die Bank übermittelt und dieses ihr zugeht.
- das Angebot über das OnlineBanking der Bank mit seiner PIN und TAN übermittelt und dieses ihr zugeht.
- das Angebot telefonisch (über den telefonischen Kunden-Service mit seiner PIN) oder mündlich der Bank übermittelt und dieses ihr zugeht.

Der Vertrag kommt zustande, wenn die Bank dem Kunden

- die Annahme des Vertragsangebotes durch Textform i.S. d. § 126 b BGB erklärt
- gegebenenfalls mit der erforderlichen Identitätsprüfung - und dieses dem Kunden zugeht
- die Annahme des Vertragsangebotes im OnlineBanking der Bank erklärt und dieses dem Kunden zugeht.

## 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: Berliner Volksbank eG, Wittestraße 30 R, 13509 Berlin, Faxnummer: 030 3063-4400, E-Mail-Adresse: service@berliner-volksbank.de

### **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 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.

### **Besondere Hinweise**

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

Name, Vorname	ggf. Kundennummer	Datum des Ausdrucks 02.01.2019
---------------	-------------------	-----------------------------------

Ende der Informationsschrift.