

# Fragen und Antworten rund ums e-Banking

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Login und Sicherheit.....</b>	<b>2</b>
1.1	Welche Passwortanforderungen bestehen für das e-Banking? .....	2
1.2	Welches Loginverfahren wird eingesetzt? .....	2
1.3	Ist eine Verbindung zu meiner Buchhaltungssoftware möglich? .....	2
1.4	Ich habe mein Passwort zum e-Banking verloren. Wo kann ich dieses zurücksetzen? .....	2
1.5	Mein Mobiltelefon wurde gestohlen. Was muss ich unternehmen? .....	2
1.6	Wie melde mich korrekt vom e-Banking ab? .....	2
1.7	Warum muss ich gewisse Zahlungen im e-Banking zusätzlich signieren? .....	3
<b>2</b>	<b>Zahlungsverkehr .....</b>	<b>4</b>
2.1	Wo kann ich die erfassten oder künftigen Aufträge finden? .....	4
2.2	Kann ich Belastungs- und Gutschriftsanzeigen pro Zahlung anpassen? .....	5
2.3	Was gibt es für spezielle Einstellungen im Bereich Zahlungsverkehr und wie stelle ich diese ein? .....	5
2.4	Kann ich im e-Banking eBill nutzen? .....	6
<b>3</b>	<b>Vermögensauszug.....</b>	<b>7</b>
3.1	Wie finde ich eine Übersicht über mein Vermögen? .....	7
<b>4</b>	<b>Karten .....</b>	<b>8</b>
4.1	Kann ich meine Karten im e-Banking verwalten? .....	8
4.2	Was ist Geoblocking und wie kann ich es verwalten? .....	8
4.3	Welche Reisezahlungsmittel stehen zur Verfügung? .....	8
4.4	Kann ich die Regionen meiner Karte einschränken? .....	8
4.5	Ich gehe auf Reisen und möchte Fremdwährungen beziehen. Kann ich das auch direkt im e-Banking machen? .....	8
4.6	Wo finde ich Informationen zum Reiseland? .....	8
4.7	Welche Fremdwährungen lassen sich im e-Banking bestellen? .....	9
<b>5</b>	<b>Wertschriftenhandel.....</b>	<b>11</b>
5.1	Werden erteilte Börsenaufträge rund um die Uhr beim Börsenplatz platziert resp. ausgeführt? .....	11
5.2	Welche Stati werden beim erfassten Börsenauftrag angezeigt und welche Bedeutung haben sie? ....	11
5.3	Welche Limitenarten stehen mir bei der Auftragserfassung zur Verfügung? .....	12
5.4	Mit welchen Schlusseinheiten ist ein Börsenauftrag zu erfassen? .....	12
5.5	Welche Kursabstufungen existieren bei der Erfassung eines limitierten Auftrages? .....	12
<b>6</b>	<b>Services.....</b>	<b>14</b>
6.1	Kann ich als bestehender Kunde selbständig ein Privat- oder Sparkonto eröffnen? .....	14
6.2	Kann ich die Bezeichnung meines Kontos ändern? .....	14
6.3	Wo und in welcher Form kann ich QR-Rechnungen beziehen? .....	14
6.4	Ich bin umgezogen. Wo kann ich meine neue Adresse anpassen? .....	14
<b>7</b>	<b>Nachrichten und Dokumente .....</b>	<b>15</b>
7.1	Wie kann ich auf sicherem Weg mit meiner Bank kommunizieren? .....	15
7.2	Wo finde ich meine Kontoauszüge im e-Banking? .....	15
7.3	Besteht im e-Banking die Möglichkeit sich über Veränderungen des Vermögens informieren zu lassen? .....	15
<b>8</b>	<b>Mobile Banking App .....</b>	<b>16</b>
8.1	Wie aktiviere ich die Mobile Banking App? .....	16
8.2	Kann ich Zahlungen für die Mobile Banking App deaktivieren? .....	17

## 1 Login und Sicherheit

### 1.1 Welche Passwortanforderungen bestehen für das e-Banking?

Die Anforderungen im e-Banking sind wie folgt:

- mindestens 8 Zeichen
- Gross- und Kleinschreibung wird unterschieden
- mindestens 1 Buchstabe und 1 Ziffer enthalten
- darf nicht einem Ihrer letzten 5 Passwörter entsprechen
- darf nicht ein Trivialpasswort wie aaaa, abcd123, usw. sein
- darf nicht Ihrer Benutzer-Identifikation oder Ihrem Mobile Banking Passwort entsprechen

Geben Sie Ihr persönliches Passwort nicht weiter und beachten Sie, dass die Bank nie nach Ihrem Passwort fragen wird!

### 1.2 Welches Loginverfahren wird eingesetzt?

Wir setzen für das Login ein zweistufiges Verfahren mit Passwort und Push-Nachricht mit der Clientis-Secure App ein.

### 1.3 Ist eine Verbindung zu meiner Buchhaltungssoftware möglich?

Ja, die gängigsten Systeme werden unterstützt. Sie erhalten von der Bank eine Schlüsseldatei (Keyfile) sowie das dazugehörige Passwort für die Installation in Ihrer Software. Das Login erfolgt anschliessend direkt via Software. Bei der ersten Anmeldung kann ein Online-Login nötig sein, um das Einstiegspasswort zu ändern. Falls Sie Unterstützung benötigen, ist unser Kundendienst e-Banking gerne für Sie da.

### 1.4 Ich habe mein Passwort zum e-Banking verloren. Wo kann ich dieses zurücksetzen?

Sperren Sie Ihren Vertrag, indem Sie mehrmals ein falsches Passwort erfassen. Sobald der Vertrag gesperrt ist, haben Sie die Möglichkeit einen neuen Passwortbrief zu bestellen. Dieser wird Ihnen dann auf dem Postweg zugestellt.

### 1.5 Mein Mobiltelefon wurde gestohlen. Was muss ich unternehmen?

Falls Ihr Mobilgerät gestohlen wurde, sollten Sie die Autorisierung für das betroffene Gerät sofort löschen. Falls Sie gerade keinen Zugriff auf das e-Banking haben, können Sie dafür auch unseren Kundendienst e-Banking kontaktieren.

### 1.6 Wie melde mich korrekt vom e-Banking ab?

Schliessen Sie das e-Banking über den «Abmelden»-Button und löschen Sie im Browser anschliessend die temporären Internetdateien. Eine Anleitung für verschiedene Browser finden Sie bei [«e-Banking – aber sicher!»](#) der Hochschule Luzern.

## 1.7 Warum muss ich gewisse Zahlungen im e-Banking zusätzlich signieren?

Dies erfolgt aus Sicherheitsgründen. Mit der Transaktionssignierung wird sichergestellt, dass keine Zahlung an einen neuen Empfänger ausgeführt wird, ohne dass Sie diese mittels einem zweiten Sicherheitsmerkmal signieren. Damit bestätigen Sie Ihre Identifikation als Auftraggeber und dass diese Zahlung ausgeführt werden darf.

Die Aufforderung zur Signierung erhalten Sie nach der Überprüfung der Zahlung. Prüfen Sie, ob die Zahlungsinformationen mit jenen im e-Banking übereinstimmen. Wenn die Zahlung in Ordnung ist, können Sie die Signatur erfassen/auslösen.

**Falls Sie eine Aufforderung zur Freigabe einer Zahlung erhalten, die Sie nicht erfasst haben, geben Sie die Zahlung nicht frei und melden Sie sich umgehend beim Kundendienst e-Banking.**

Die Transaktionssignierung gilt für folgende Zahlungsarten

- Alle Einzelzahlungen (In- und Ausland)
- Daueraufträge
- PAIN.001 Dateien im XML-Format nach ISO 20022 (pro Datei wird eine Signatur verlangt)
- Bearbeiten/Kopieren bestehender Zahlungen/Daueraufträge, sofern die Kontonummer geändert wird

Ausgeschlossen von der Transaktionssignierung sind

- Kontoüberträge
- Zahlungen via Offline-Erfassungssoftware (CLX NetBanking, CLX PayMaker etc.)
- Grössere Schweizer Rechnungssteller (z.B. Telekommunikationsunternehmen, Krankenkassen, Versandhäuser etc.)

In den **Einstellungen** in der Lasche **«Sicherheit»** haben Sie die Möglichkeit, eine monatliche Freigrenze für die Transaktionssignierung bis zu CHF 1'500 zu erfassen.

## 2 Zahlungsverkehr

### 2.1 Wo kann ich die erfassten oder künftigen Aufträge finden?

In der Lasche «Zahlungen verwalten» finden Sie die pendenten Zahlungen, Daueraufträge und verarbeiteten Zahlungen.

#### 2.1.1 Pendente Zahlungen

Hier finden Sie eine Übersicht über alle erfassten, aber noch nicht verarbeiteten Zahlungen. Die Zahlungen können die folgenden Stati aufweisen:

Ausführbereit	Eine Zahlung im Status Ausführbereit kann noch geändert bzw. gelöscht werden.
Keine Deckung	Das Belastungskonto verfügt nicht über genügend Deckung. Falls in der Zwischenzeit eine Gutschrift eingetroffen ist, wird die Zahlung trotz Status «Keine Deckung» zum nächstmöglichen Zeitpunkt automatisch ausgeführt.
In Verarbeitung	Die Zahlung wird aktuell durch die Bank bearbeitet und kann nicht mehr gelöscht oder mutiert werden.
Annulliert	Die Zahlung wurde definitiv gelöscht und kann nicht reaktiviert werden. Falls Sie die Zahlung noch ausführen möchten, erfassen Sie diese neu.

#### 2.1.2 Daueraufträge

Sie erhalten eine Übersicht über alle erfassten Daueraufträge und können diese hier nach Wunsch anpassen.

#### 2.1.3 Verarbeitete Zahlungen

Sie erhalten eine Übersicht über alle ausgeführten oder zurückgewiesenen e-Banking Zahlungen.

#### 2.1.4 Zahlungen freigeben

Zahlungen, welche vor der Ausführung noch signiert oder durch einen weiteren e-Banking Vertrag visiert werden müssen, finden Sie hier.

#### 2.1.5 Signierung offen

In der Mobile Banking App können Sie Inlandzahlungen erfassen. Zahlungen an neue Empfänger können in der App erfasst werden, müssen aber im e-Banking einmalig signiert werden (weitere Informationen finden Sie unter dem Titel «Transaktionssignierung»). Diese Zahlungen finden Sie unter dem Titel «Offene Signierungen».

### 2.1.6 Zahlung visieren

Haben Sie in Ihrem e-Banking Vertrag keine Einzelunterschrift, müssen die von Ihnen erfassten Zahlungen von weiteren Verträgen visiert werden.

#### 1 Visa offen:

Die Erfassung der Zahlung erfolgte mit einem e-Banking Vertrag, der über die Berechtigung «Kollektiv» des entsprechenden Belastungskontos verfügt. Die Zahlung muss durch einen weiteren e-Banking Vertrag mit Kollektiv- oder Einzelunterschrift freigegeben werden.

#### 2 Visa offen:

Die Erfassung der Zahlung erfolgte von einem e-Banking Vertrag, der über die Berechtigung «Erfassen» des entsprechenden Belastungskontos verfügt. Die Zahlung muss durch zwei verschiedene Vertragsinhaber mit Kollektivunterschrift oder durch einen einzelnen Vertragsinhaber mit Einzelunterschrift freigegeben werden.

### 2.2 Kann ich Belastungs- und Gutschriftsanzeigen pro Zahlung anpassen?

Für die Belastungs- und Gutschriftsanzeige kann aus den folgenden Optionen gewählt werden:

Zahlungsbeleg nach Bankvorgabe (Default)	Versand nach vorgegebenen Einstellungen der Bank
Kein Zahlungsbeleg (Details auf Kontoauszug)	Es wird keine Belastungsanzeige versandt
Einzelbeleg	Belastungsanzeige mit Details pro ausgeführter Zahlung
Sammelbeleg ohne Details	Anzeige mit dem Gesamtbetrag aller Zahlungen
Sammelbeleg mit Details	Anzeige mit detaillierter Auflistung aller Zahlungen

Je nach Zustellungsart können zusätzliche Spesen entstehen.

### 2.3 Was gibt es für spezielle Einstellungen im Bereich Zahlungsverkehr und wie stelle ich diese ein?

In den Einstellungen finden Sie die «erweiterten Zahlungsfunktionen», wo einzelne Funktionen nach Bedarf aktiviert werden können.

#### 2.3.1 Massenverarbeitung (XML/ISO, Listen)

Unter diesem Menüpunkt können Sie pain-Dateien hochladen und neue Zahlungslisten erfassen und bestehende verwalten.

Für das Erstellen der pain-Dateien benötigen Sie ein Buchhaltungsprogramm, welches in der Lage ist, eine entsprechende Datei zu erstellen. Bitte beachten Sie, dass Sie die Avisierungsregeln (gewünschte Belastungsanzeige) direkt im Buchhaltungsprogramm festlegen und mit der Zahlung direkt übermitteln. Im e-Banking kann diese nicht mehr eingestellt werden.

### 2.3.2 Zahlungseingänge (Gutschriften abholen und Einzug via LSV+)

### 2.3.3 ESR- und LSV+-Eingänge abholen

Sie finden pro Konto die neuen ESR- und LSV+-Eingänge und können entscheiden, ob Sie alle vorhandenen Eingänge oder nur die neuen abholen möchten. Weiter werden die bereits abgeholten Eingänge ausgewiesen.

Gibt es keine abholbereiten Daten, wird die Meldung «Keine Daten vorhanden» angezeigt.

### 2.3.4 LSV+-Dateien senden

Hier können Sie LSV+-Dateien direkt ins e-Banking übermitteln. Sie benötigen dazu ein Programm, das in der Lage ist, LSV+-Dateien zu erstellen.

## 2.4 Kann ich im e-Banking eBill nutzen?

Unter «Einstellungen» finden Sie den Menüpunkt «eBill» und können dort den Anmeldeprozess starten. Einmal angemeldet finden Sie Ihre eBill-Zahlungen in der Zahlungsübersicht und können dort bequem und schnell in das eBill-Portal abspringen.

Weitere Informationen zu eBill finden Sie auf der Homepage [ebill.ch](http://ebill.ch).

### **3 Vermögensauszug**

#### **3.1 Wie finde ich eine Übersicht über mein Vermögen?**

Nutzen Sie dazu die Lasche «Vermögensübersicht». Dort finden Sie eine Übersicht über Ihre Portfolios. Die verschiedenen Portfolios fassen ähnliche Vermögenswerte zusammen.

Sie können Ihr Portfolio nach der Struktur analysieren und zukünftige Ereignisse sowie die erwartenden Erträge prüfen. Weiter können Sie Ihr Vermögensverzeichnis direkt im e-Banking als PDF-Datei erstellen.

## 4 Karten

### 4.1 Kann ich meine Karten im e-Banking verwalten?

In der Lasche «Karten» finden Sie eine Übersicht Ihrer aktiven Karten und der Reisezahlungsmittel. Mit Klick auf die Karte können Sie Details wie bspw. die Limite anzeigen lassen.

Bei unseren Bank- und Debitkarten können Sie zusätzlich die Kartenbuchungen aufrufen, die Karte bei Verlust gleich online sperren, die Kontaktlos-Funktion und die Geoblocking-Einstellungen für die internationale Verwendung der Karte verwalten.

### 4.2 Was ist Geoblocking und wie kann ich es verwalten?

Ihre Karte ist standardmässig nur noch in der Schweiz und in allen europäischen Ländern einsetzbar. Möchten Sie die Karte in anderen Ländern einsetzen, können Sie die gewünschte Region hier temporär aktivieren.

Für Bargeldbezüge und Einkäufe ausserhalb Europas gilt eine Tageslimite von maximal CHF 1'000. Diese kann nicht geändert werden.

### 4.3 Welche Reisezahlungsmittel stehen zur Verfügung?

Unter den Services «Reisezahlungsmittel» können Sie eine neue Travel Card bestellen, bestehende Karten aufladen und Fremdwährungen anfordern. Die verwendeten Währungskurse werden von Swiss Bankers Prepaid Services bestimmt und können von den publizierten Währungskursen der Bank abweichen. Informationen zur Travel Card finden Sie unter [Swiss Bankers Prepaid Services](#).

### 4.4 Kann ich die Regionen meiner Karte einschränken?

Definieren Sie, in welchen Regionen Transaktionen mit Ihren Karten zugelassen werden sollen. Diese Funktion ist auch via Menüpunkt «Karten» zugänglich. In der Grundeinstellung sind nur Zahlungen innerhalb Europas zugelassen.

### 4.5 Ich gehe auf Reisen und möchte Fremdwährungen beziehen. Kann ich das auch direkt im e-Banking machen?

Ja, wählen Sie dazu ganz unten auf der Seite die Funktion «Reisezahlungsmittel». Dort finden Sie die Bestellmöglichkeit für Noten oder Karten.

### 4.6 Wo finde ich Informationen zum Reiseland?

Informieren Sie sich vor der Bestellung über die [Bestimmungen in Ihrem Reiseland](#) und die Empfehlungen zu den Zahlungsmitteln. Beachten Sie mögliche Ein- und Ausfuhrbeschränkungen für die gewünschte Währung. Die Lieferfrist für Fremdwährungen beträgt in der Regel 1 bis 2 Arbeitstage. Bei exotischen Währungen kann die Lieferfrist jedoch bis zu 5 Arbeitstage dauern.



#### 4.7 Welche Fremdwährungen lassen sich im e-Banking bestellen?

ISO	Währung
AUD	Australien Dollar
CAD	Kanada Dollar
CHF	Schweizer Franken
CZK	Tschechische Kronen
DKK	Dänemark Kronen
EUR	Euro
GBP	England Pfund
HKD	Hong Kong Dollar
JPY	Japan Yen
NOK	Norwegen Kronen
NZD	Neuseeland Dollar
SEK	Schweden Kronen
SGD	Singapur Dollar
THB	Thailand Baht
USD	US Dollar
TRY	Türkei Neue Lira

##### 4.7.1 Exotenwährungen Noten

ISO	Währung
AED	Vereinigte Arabische Emirate Dirham
ARS	Argentinien Peso
BAM	Bosnien Herzegovina Marka
BBD	Barbados Dollar
BGN	Bulgarien Lewa
BHD	Bahrain Dinar
BMD	Bermudas Dollar
BND	Brunei Dollar
BRL	Brasilien Real
BSD	Bahamas Dollar
BWP	Botswana Pula
CLP	Chile Peso
CNY	China Ren Mi Bi Yuan
COP	Kolumbien Peso
CRC	Costa Rica Colon
DOP	Dominikanische Republik Peso
EGP	Ägypten Pfund
FJD	Fidji Dollar

HUF	Ungarn Forint
IDR	Indonesien Rupiah
ILS	Israel Shekel
INR	Indien Rupie
ISK	Island Krone
JMD	Jamaika Dollar
JOD	Jordanien Dinar
KES	Kenya Shilling
KRW	Korea (Süd) Won
KWD	Kuwait Dinar
LBP	Libanon Pfund
LKR	Sri Lanka Rupie
MAD	Marokko Dirham
MUR	Mauritius Rupie
MXN	Mexiko Peso Nuevo
MYR	Malaysia Ringgit
NAD	Namibia Dollar
NIP	Nordirland Pfund
NPR	Nepal Rupie
OMR	Oman Rial
PEN	Peru Nuevo Sol
PHP	Philippinen Peso
PKR	Pakistan Rupie
PLN	Polen Zloty
RON	Rumänien Leu
RSD	Serbien Dinar
RUB	Russland Rubel
QAR	Qatar Riyal
SAR	Saudi Arabien Riyal
SCP	Schottland Pfund
TND	Tunesien Dinar
TTD	Trinidad & Tobago Dollar
TWD	Taiwan Dollar
VND	Vietnam Dong
XAF	Äquatorial-CFA-Franken
XCD	Ostkaribischer Dollar
XOF	West-CFA-Franken
XPF	Neu-Kaledonien-CFP-Franken
ZAR	Südafrika Rand

## 5 Wertschriftenhandel

### 5.1 Werden erteilte Börsenaufträge rund um die Uhr beim Börsenplatz platziert resp. ausgeführt?

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Verarbeitung seiner Börsenaufträge zum Teil nicht direkt bzw. nicht rund um die Uhr erfolgt, sondern unter anderem von den Handelstagen / Handelszeiten des entsprechenden Börsenplatzes bzw. der Feiertagsregelung / Arbeitszeiten der betroffenen kontoführenden Geschäftsstelle und/oder der Verarbeitungsstelle abhängig ist.

Die Ausführung von Wertschriftenaufträgen kann mit Zeitverzögerung erfolgen, wenn es sich um Aufträge an ausländische Börsen oder Anlagefonds handelt. Weiter können Verzögerungen entstehen, wenn eine manuelle Nachbehandlung des Auftrages notwendig ist oder bei Systemausfällen.

### 5.2 Welche Stati werden beim erfassten Börsenauftrag angezeigt und welche Bedeutung haben sie?

Der Status Ihrer Wertschriftenaufträge können Sie unter «Auftragsübersicht» in Echtzeit für die elektronischen Börsenplätze Schweiz abfragen. Bei den restlichen Börsenplätzen wird nicht immer der effektive Stand der erteilten und noch nicht ausgeführten Börsenaufträge angezeigt. Dies trifft insbesondere für Zeichnungen von Anlagefonds sowie Aufträge an ausländische Börsen zu.

Mögliche Stati Ihres Börsenauftrags sind:

Abgelaufen	Die Gültigkeit des Auftrags ist abgelaufen.
Annullierung pendent	Die Annullierung des Auftrags ist pendent.
Annulliert	Der Auftrag ist annulliert.
abgerechnet	Der Auftrag ist bereits verbucht und abgerechnet.
Storniert	Der Auftrag ist storniert.
am Handel	Der Auftrag ist bereits im Handelssystem des Brokers platziert, aber noch nicht ausgeführt.
Registriert	Der Auftrag ist erfasst, aber noch nicht im Handelssystem platziert.
teilausgeführt	Eine oder mehrere Teilmengen des Auftrages sind ausgeführt.

### 5.3 Welche Limitenarten stehen mir bei der Auftragserfassung zur Verfügung?

Bestens (keine Limite)	Bestens-Aufträge werden ohne Limite zum nächsten gehandelten Kurs ausgeführt.
Kurslimite	Bei einem Verkaufsauftrag bestimmt die Limite den minimalen Kurs, bei welchem der Kunde bereit ist zu verkaufen. Der Auftrag wird nur ausgeführt, wenn er die gesetzte Limite nicht unterschreitet.
Stop-Loss	Stop-Loss bezeichnet eine Kursuntergrenze. Sobald der angegebene Kurs unterschritten wird, wird ein Verkaufsauftrag zum nächsten handelbaren Kurs ausgeführt.
Stop-Limit	Die Ausführung erfolgt wie bei einem Stop-Loss, nur wird hier nach dem Erreichen des Stop-Loss-Kurses eine limitierte Verkaufsother erzeugt. Diese kommt nur zur Ausführung, wenn das gesetzte Limit nicht unterschritten wird.

Wertschriftenaufträge zur Zeichnung von Anlagefonds können nicht limitiert werden (nur Bestens-Auftrag) und das Gültigkeitsdatum muss «bis auf Widerruf» sein. Diese Gültigkeit wird bei Anlagefonds automatisch vorgeladen und kann nicht mutiert werden. Es kann bis zu zehn Arbeitstage dauern, bis die Position im Depot ersichtlich ist.

### 5.4 Mit welchen Schlusseinheiten ist ein Börsenauftrag zu erfassen?

- Aktien: Generell 1 Stück
- Warrants: Generell 100 Stück (mit einigen Ausnahmen)
- Ausnahme: Japanische Aktien und Zertifikate
- Obligationen: Kleinste lieferbare Menge gemäss Nominalwert

Aufträge an der Schweizer Börse, die nicht einer Schlusseinheit entsprechen, werden bestens ausgeführt. An allen übrigen Börsenplätzen gelten andere Schlusseinheiten. Für weitere Auskünfte stehen Ihnen unsere Kundenberaterinnen und Kundenberater gerne zur Verfügung.

### 5.5 Welche Kursabstufungen existieren bei der Erfassung eines limitierten Auftrages?

**Bitte beachten Sie bei Ihren Limiten folgende Abstufungen. Aufträge, die nicht den Kursabstufungen entsprechen, werden nicht ausgeführt und von der Börse gelöscht!**

Achtung: Dem Kunden wird keine zusätzliche Löschmeldung angezeigt.

#### 5.5.1 Aktien/Warrants

SIX Swiss Exchange und Scoach Switzerland AG

Kaufwert / Limite

CHF 0.01 bis CHF 9.99 / CHF 0.01

CHF 10.00 bis CHF 99.95 / CHF 0.05

CHF 100.00 bis CHF 249.90 / CHF 0.10

CHF 250.00 bis CHF 499.75 / CHF 0.25

CHF 500.00 bis CHF 999.50 / CHF 0.50  
CHF 1000.00 bis CHF 4999.00 / CHF 1.00  
CHF 5000.00 und mehr / CHF 5.00

#### **5.5.2 Obligationen SIX Swiss Exchange**

Nominalwerte Obligationen / 0.01%  
übrige Obligationen / 0.05%

#### **5.5.3 Aktien Swiss Blue Chip Segment**

Kaufwert / Limite  
CHF 0.01 bis CHF 0.4999 / CHF 0.0001  
CHF 0.5 bis CHF 0.9995 / CHF 0.0005  
CHF 1 bis CHF 4.999 / CHF 0.001  
CHF 5 bis CHF 9.995 / CHF 0.005  
CHF 10 bis CHF 19.99 / CHF 0.01  
CHF 20 bis CHF 49.99 / CHF 0.01  
CHF 50 bis CHF 99.95 / CHF 0.05  
CHF 100 bis CHF 249.9 / CHF 0.1  
CHF 250 bis CHF 499.9 / CHF 0.1  
CHF 500 bis CHF 999.5 / CHF 0.5  
CHF 1000 bis CHF 4999 / CHF 1  
CHF 5000 bis CHF 9995 / CHF 5  
CHF 10000 und mehr / CHF 10

An den übrigen Börsenplätzen gelten andere Kursabstufungen. Für weitere Auskünfte stehen Ihnen unsere Kundenberaterinnen und Kundenberater gerne zur Verfügung.

## **6 Services**

### **6.1 Kann ich als bestehender Kunde selbständig ein Privat- oder Sparkonto eröffnen?**

In der Fusszeile im Bereich Services lässt sich ein zusätzliches Konto mit ein paar wenigen Mausklicks eröffnen. Wählen Sie dazu den Link «Produkt eröffnen».

### **6.2 Kann ich die Bezeichnung meines Kontos ändern?**

Ja, Sie können aus einer vorgegebenen Liste die Kontobezeichnung für Ihr Konto auswählen oder ändern. Die Kontobezeichnung kann Ihnen helfen, Ihre Konten besser voneinander zu unterscheiden. Bitte beachten Sie, dass die Kontobezeichnung (Rubrik) nicht für alle Kontoarten angepasst werden kann. Bei Fragen wenden Sie sich an unseren Kundendienst e-Banking.

### **6.3 Wo und in welcher Form kann ich QR-Rechnungen beziehen?**

In der Fusszeile im Bereich Services können Sie QR-Rechnungen mit IBAN für den Postversand bestellen oder gleich als PDF-Datei herunterladen. Für QR-Rechnungen mit QR-IBAN und Referenz wenden Sie sich an unseren Kundendienst e-Banking.

### **6.4 Ich bin umgezogen. Wo kann ich meine neue Adresse anpassen?**

In den Einstellungen unter «Adresse und Kontaktdaten» können Sie uns Ihre neue Adresse gerne mitteilen.

## **7 Nachrichten und Dokumente**

### **7.1 Wie kann ich auf sicherem Weg mit meiner Bank kommunizieren?**

In Ihrem e-Banking finden Sie den Bereich Nachrichten, um mit der Bank verschlüsselt zu kommunizieren. Sie können Nachrichten an Ihren Kundenberater sowie an den Kundendienst e-Banking schreiben und uns so Ihre Aufträge, Fragen oder Wünsche mitteilen.

### **7.2 Wo finde ich meine Kontoauszüge im e-Banking?**

Die Kontoauszüge befinden sich in der Rubrik e-Dokumente. Die gewünschte Zustellungsart (Post oder e-Banking) kann pro Konto in den Einstellungen erfasst werden.

Möchten Sie einen Auszug über einen bestimmten Zeitbereich erstellen, so wählen Sie das entsprechende Konto aus. Dort finden Sie den Link «Kontoauszug / Datenexport», wo Sie dann einen Auszug nach Ihren Vorgaben erstellen können.

### **7.3 Besteht im e-Banking die Möglichkeit sich über Veränderungen des Vermögens informieren zu lassen?**

Ja, unterhalb der wichtigsten Funktionen haben Sie die Möglichkeit, eine Benachrichtigung via SMS- oder E-Mail zu aktivieren.

Sie können sich so bspw. bei Gutschriften, Belastungen, neuen Nachrichten oder e-Dokumenten benachrichtigen lassen.

## **8 Mobile Banking App**

### **8.1 Wie aktiviere ich die Mobile Banking App?**

Der Zugang zu unserer Mobile Banking App ist passwortgeschützt. Damit Sie immer und überall Zugriff auf Ihre Konten und Depots erhalten, müssen Sie Ihr Mobilgerät zusätzlich einmalig im e-Banking aktivieren. Den Link «Mobile Banking» finden Sie direkt auf der Startseite.

Auf der Seite «Mobile Banking» können Sie dann den Zugang zur App aktivieren oder deaktivieren und das Mobile Banking Passwort, die Berechtigung für Transaktionen sowie die Mobilgeräte verwalten.

#### **8.1.1 Mobile Banking Passwort**

Bitte beachten Sie bei der Wahl die folgenden Anforderungen an Ihr Mobile Banking Passwort:

- mindestens 6 Zeichen
- mindestens 1 Buchstaben und 1 Zahl
- Gross- / Kleinschreibung wird unterschieden
- Ihr aktuelles e-Banking Passwort darf nicht verwendet werden

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, können Sie hier ein Neues definieren. Falls Ihr Zugang gesperrt wurde, kontaktieren Sie für die Entsperrung bitte unseren Kundendienst e-Banking.

#### **8.1.2 Transaktionen zulassen**

Definieren Sie selbst, ob Sie mit der Mobile Banking App Transaktionen ausführen oder nur Ihre Finanzdaten abfragen möchten. Indem Sie Transaktionen zulassen, können Sie die folgenden Funktionen nutzen:

- QR-Rechnungen scannen
- eBill bezahlen
- Zahlungen und Kontoüberträge erfassen
- Pendente Zahlungen bearbeiten oder löschen
- Daueraufträge erfassen und bearbeiten
- Börsenkäufe und -verkäufe aufgeben
- Pendente Aufträge annullieren

#### **8.1.3 Mobilgeräte verwalten**

Um Zugriff auf die Bankdienstleistungen der Mobile Banking App zu erhalten, müssen Sie Ihr Mobilgerät einmalig für den Zugriff autorisieren.

Rufen Sie dazu im e-Banking den Punkt «Mobile Banking» auf.



Für die Verwendung der App können Sie mehrere Geräte autorisieren oder Geräte entfernen, die nicht mehr verwendet werden. Wechseln Sie beispielsweise Ihr Telefon, müssen Sie das neue Gerät wieder einmalig für den Zugang autorisieren. Anschliessend können Sie die Autorisierung für das alte Telefon löschen.

## **8.2 Kann ich Zahlungen für die Mobile Banking App deaktivieren?**

Im e-Banking können Sie einstellen, ob Transaktionen via App zugelassen werden sollen. Diese Funktion ist in der Lasche «Mobile Banking» verfügbar.