

Teilnahmebedingungen – Kundenpool «PostFinance Customer Voice» der PostFinance AG

1. Einleitungsbestimmungen

- 1.1. Die Teilnahme am Kundenpool «PostFinance Customer Voice» der PostFinance AG (nachfolgend «Kundenpool»), Mingerstrasse 20, 3030 Bern («PostFinance») richtet sich nach den nachstehenden Bedingungen. Mit der Registrierung bzw. Teilnahme am Kundenpool akzeptiert die teilnehmende Person (nachfolgend «Teilnehmende») diese Teilnahmebedingungen.

2. Kundenpool

- 2.1. Um die Bedürfnisse und Erwartungen ihrer Kund:innen besser zu verstehen und ihre Produkte sowie Services gezielt weiterzuentwickeln, bezieht PostFinance ausgewählte Personen in den Entwicklungsprozess ein. Im Rahmen des PostFinance-Kundenpools können Teilnehmende an Onlinebefragungen oder Interviews teilnehmen (z.B. über Kollaborationsplattformen wie Microsoft Teams) und ihre Meinungen, Erfahrungen sowie Verbesserungsvorschläge einbringen.
- 2.2. PostFinance hat die TestingTime AG, Rieterstrasse 6, 8002 Zürich («TestingTime») mit dem Betrieb des Kundenpools beauftragt. TestingTime übernimmt im Auftrag von PostFinance insbesondere das Onboarding, das Poolmanagement, die Kommunikation mit den Teilnehmenden sowie die Organisation und Auszahlung von Incentives.

3. Voraussetzungen für die Teilnahme am Kundenpool

- 3.1. Teilnahmeberechtigt sind natürliche Personen ab vollendetem 18. Lebensjahr mit ständigem Wohnsitz in der Schweiz. Mitarbeiter:innen von PostFinance sind von der Teilnahme ausgeschlossen.
- 3.2. Der Kundenpool richtet sich derzeit an Privat- und Geschäftskund:innen von PostFinance und wird in einem ersten Schritt nur auf Deutsch angeboten. PostFinance behält sich jedoch vor, den Kreis der teilnahmeberechtigten Personen jederzeit anzupassen oder zu erweitern.
- 3.3. Die Teilnahme als Geschäftskund:in erfolgt durch natürliche Personen, die gegebenenfalls im Namen eines Unternehmens handeln. Diese bestätigen mit der Registrierung, hierzu berechtigt zu sein.
- 3.4. Teilnehmende dürfen sich grundsätzlich nur einmal anmelden. Vorbehalten bleibt eine separate Anmeldung sowohl als Privatkund:in als auch als Geschäftskund:in. PostFinance kann Registrierungen ablehnen, wenn

Voraussetzungen nicht erfüllt sind oder Angaben offensichtlich unzutreffend sind.

- 3.5. PostFinance behält sich das Recht vor, Teilnehmende bei vermutetem Betrug oder Missbrauch, bei Verstoss gegen diese Teilnahmebedingungen oder bei vergleichbaren Verhaltensweisen vom Kundenpool auszuschliessen. Bei Ausschluss besteht kein Anspruch auf Schadenersatz oder auf Teilnahme an einzelnen Umfragen oder Interviews.
- 3.6. Um am PostFinance-Kundenpool teilzunehmen ist eine Registrierung unter <https://www.testingtime.com/pool/postfinance/> (Privatkund:innen) resp. <https://www.testingtime.com/pool/postfinance-geschaeftskunden> (Geschäftskund:innen) notwendig. Mit der Registrierung bestätigt die Teilnehmende, die Teilnahmevoraussetzungen gemäss diesen Teilnahmebedingungen zu erfüllen.

4. Kommunikation

- 4.1. Für die Teilnahme ist die Angabe einer gültigen E-Mail-Adresse erforderlich. Mit der Angabe der E-Mail-Adresse, willigen die Teilnehmenden ein, dass PostFinance und TestingTime im Zusammenhang mit dem Kundenpool über diese E-Mail-Adresse kommunizieren und die hierfür notwendigen Daten bearbeiten dürfen.
- 4.2. Die Verwendung von E-Mail birgt Risiken wie mangelnde Vertraulichkeit, mögliche Manipulation des Inhalts oder Absenders, falscher Empfänger, Viren usw. PostFinance empfiehlt daher, keine heiklen oder sensiblen Informationen und Daten per E-Mail zu senden. Zudem kann nicht ausgeschlossen werden, dass durch den Versand einer unverschlüsselten E-Mail auf eine mögliche Bankbeziehung mit PostFinance geschlossen werden kann. Indem Teilnehmende ihre E-Mail-Adresse angeben, erklären sie sich ausdrücklich mit der Kontaktaufnahme im Zusammenhang mit dem PostFinance-Kundenpool über ungesicherte E-Mail einverstanden und verzichten in diesem Umfang auf die Einhaltung des Bankkundsgeheimnisses.
- 4.3. Die Korrespondenz über die E-Mail-Adresse erfolgt ausschliesslich im Zusammenhang mit dem PostFinance-Kundenpool. Teilnehmende erteilen im Rahmen der Teilnahme am Kundenpool keine Aufträge oder Weisungen im Zusammenhang mit Bankdienstleistungen per E-Mail. Solche Aufträge oder Weisungen sind über die üblichen Kanäle (z.B. E-Finance) zu erteilen. PostFinance nimmt im Rahmen der Teilnahme am PostFinance-Kundenpool derartige Aufträge oder Weisungen weder entgegen noch führt sie aus noch haftet sie für deren Nichtausführung.

5. Teilnahme an einzelnen Studien (Umfragen/Interviews)

- 5.1. Es besteht kein Anspruch auf eine Einladung oder Teilnahme an einzelnen Studien. Einladungen erfolgen nach fachlichen Kriterien (z.B. Zielgruppen) und nach Verfügbarkeit.
- 5.2. Teilnehmende entscheiden frei, ob sie an einer konkret eingeladenen Studie teilnehmen möchten. Die Nichtteilnahme an einer Studie hat keine Auswirkungen auf die grundsätzliche Mitgliedschaft im Kundenpool.
- 5.3. Für einzelne Studien können zusätzliche Bedingungen gelten (z.B. Einwilligung in Aufzeichnungen, Vertraulichkeitsverpflichtungen, projektspezifische Zusatzfragen). Werden solche zusätzlichen Bedingungen nicht akzeptiert oder Fragen nicht beantwortet, kann dies dazu führen, dass eine Teilnahme an der betreffenden Studie nicht möglich ist; die Mitgliedschaft im Kundenpool bleibt jedoch bestehen.

6. Kosten (Incentives)

- 6.1. Die Teilnahme am Kundenpool ist kostenlos. Allfällige Telekommunikations- und sonstige Kosten, die Teilnehmenden entstehen, tragen Teilnehmende selbst.
- 6.2. Für einzelne Studien/Interviews kann eine Entschädigung («Incentive») vorgesehen werden. Ob ein Incentive ausgerichtet wird, sowie Art, Höhe und Modalitäten (insb. Voraussetzungen, Fristen und Auszahlungsweg) werden jeweils in der konkreten Einladung zur Studie kommuniziert. Im Auftrag von PostFinance richtet TestingTime die Incentives aus. Es besteht kein Anspruch auf eine Einladung, auf die Teilnahme an bestimmten Studien oder generell auf Incentives. Wird in einer konkreten Einladung ein Incentive zugesagt, besteht ein Anspruch auf Ausrichtung des Incentives unter der Voraussetzung, dass Teilnehmende die in der Einladung genannten Teilnahmevoraussetzungen erfüllen (insb. fristgerechte und vollständige Teilnahme gemäss Instruktionen) und kein Ausschlussgrund vorliegt. PostFinance kann die Ausrichtung verweigern bzw. ein bereits ausgerichtetes Incentive zurückfordern, soweit dies sachlich gerechtfertigt ist, namentlich bei Missbrauch, Manipulation, Mehrfachregistrierungen, falschen Angaben oder sonstigen Verstössen gegen diese Teilnahmebedingungen oder die in der Einladung kommunizierten Regeln.
- 6.3. Soweit für die Auszahlung eines Incentives erforderlich, können zusätzliche Angaben (z.B. Zahlungsangaben) erhoben und bearbeitet werden. Teilnehmende sind selbst verantwortlich für die allfällige steuerliche Deklaration von Incentives.

7. Beendigung der Teilnahme

- 7.1. Die Teilnahme am Kundenpool kann jederzeit ohne Begründung von den Parteien beendet werden. In den E-Mails befindet sich ein Unsubscribe-Link, über den sich die Teilnehmenden abmelden können.
- 7.2. PostFinance kann den Kundenpool jederzeit einstellen. In diesem Fall werden Teilnehmende in geeigneter Weise informiert.

8. Datenschutz

- 8.1. Für die Teilnahme am PostFinance Kundenpool ist die Angabe von persönlichen Daten notwendig. Teilnehmende bestätigen, dass die von ihnen gemachten Angaben zur Person, insbesondere Vor-, Nachname und E-Mailadresse wahrheitsgemäss und richtig sind.
- 8.2. PostFinance bearbeitet Personendaten im Rahmen des Kundenpools zur Durchführung und Verwaltung des Panels, zur Erstellung von Zielgruppen, zur Durchführung von Studien und Interviews sowie zur Verbesserung und Weiterentwicklung der Services und Angebote von PostFinance und zu statistischen Zwecken.
- 8.3. Dabei können insbesondere Basisdaten (z.B. Vorname, Name, Kontaktdaten) sowie Angaben aus Umfragen oder Interviews bearbeitet werden.
- 8.4. PostFinance ist Verantwortliche für die Datenbearbeitung im Rahmen des Kundenpools. TestingTime bearbeitet Personendaten als Auftragsbearbeiterin im Auftrag von PostFinance, soweit dies für den Betrieb und die Durchführung des Kundenpools erforderlich ist.
- 8.5. Soweit Teilnehmende bereits unabhängig vom Kundenpool bei TestingTime registriert sind oder TestingTime Personendaten in diesem Zusammenhang für eigene Zwecke bearbeitet, erfolgt diese Bearbeitung in eigener datenschutzrechtlicher Verantwortlichkeit von TestingTime gemäss deren Datenschutzhinweisen.
- 8.6. Nach Beendigung der Teilnahme werden Personendaten gelöscht oder anonymisiert, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungs- oder Nachweispflichten entgegenstehen. Umfrageergebnisse können in anonymisierter oder ausreichend aggregierter Form weiterverwendet werden.
- 8.7. Weitere Informationen zur Bearbeitung von Personendaten finden sich in der Allgemeinen Datenschutzerklärung von PostFinance unter postfinance.ch/dse.

9. Gewährleistung und Haftung

- 9.1. Soweit gesetzlich zulässig, ist die Haftung von PostFinance für Schäden im Zusammenhang mit dem Kundenpool, der Nutzung der eingesetzten

Plattformen oder aufgrund von Unterbrüchen oder technischen Unzulänglichkeiten ausgeschlossen.

10. Immaterialgüterrecht und Geheimhaltung

- 10.1. Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, sind alle im Rahmen des PostFinance-Kundenpools bereitgestellten Inhalte (z.B. Prototypen, Bilder, Texte) und Dateien rechtlich geschützt, insbesondere durch Urheber- und Leistungsschutzrechte. Die Vervielfältigung und Nutzung dieser Inhalte und Dateien, einschliesslich des PostFinance Logos, ist untersagt, sofern keine ausdrückliche Zustimmung von PostFinance für einen bestimmten Verwendungszweck vorliegt.
- 10.2. Die Teilnehmenden sind verpflichtet, alle Informationen und Materialien (z.B. Abbildungen, Texte, Audio- und Videomaterial), die sie im Rahmen des PostFinance-Kundenpools erhalten, streng vertraulich zu behandeln und vor jeglichem Zugriff durch Dritte oder sonstigem Missbrauch zu schützen. Diese Verpflichtung gilt auch nach Beendigung der Teilnahme fort.
- 10.3. Den Teilnehmenden werden keine weitergehenden Nutzungsrechte an den im Kundenpool bereitgestellten Inhalten eingeräumt. Insbesondere ist es nicht gestattet, Inhalte ausserhalb des PostFinance-Kundenpools zu bearbeiten, zu verändern oder an Dritte weiterzugeben (z.B. über Internet- oder Videoplattformen oder Peer-to-Peer-Netzwerke). Zuwiderhandlungen können zivil- und strafrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen

11. Änderungen der Teilnahmebedingungen

- 11.1. PostFinance kann diese Teilnahmebedingungen jederzeit anpassen. Wesentliche Änderungen werden den Teilnehmenden in geeigneter Weise mitgeteilt. Nehmen Teilnehmende nach Mitteilung der Änderungen weiterhin am PostFinance-Kundenpool teil, gilt dies als Zustimmung zu den geänderten Teilnahmebedingungen. Teilnehmende können die Teilnahme jederzeit beenden (vgl. Ziff. 7).

12. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 12.1. Soweit gesetzlich zulässig, unterliegen die Teilnahme am Kundenpool sowie diese Teilnahmebedingungen dem materiellen schweizerischen Recht. Unter Vorbehalt zwingender gesetzlicher Bestimmungen ist ausschliesslicher Gerichtsstand Bern.