

Unternehmensprofil

Informationen gemäß Wertpapieraufsichtsgesetz 2018 (WAG 2018),
Fassung Jänner 2019

1. ALLGEMEINE INFORMATIONEN ÜBER DIE DENIZBANK AG

NAME UND ANSCHRIFT DER BANK

DenizBank AG
Thomas-Klestil-Platz 1, A-1030 Wien
Telefon: +43(0) 505-105/2020
Telefax: +43(0) 505-105/2029
E-Mail: service@denizbank.at
Internet: www.denizbank.at

ZULASSUNG

Firmensitz: Wien
FB-Nr.: 142199t, Handelsgericht: Wien UID-Nr.: ATU40118109
DVR: 0845981
Swift/BIC-Code: ESBKATWW
Bankleitzahl: 19650
Konzession: konzessioniertes Kreditinstitut gemäß § 1(1) Bankwesengesetz (BWG)

ZUSTÄNDIGE AUFSICHTSBEHÖRDE

Finanzmarktaufsicht (FMA)
Otto-Wagner-Platz 5, A-1090 Wien
www.fma.gv.at

KAMMER/BERUFSVERBAND

Wirtschaftskammer Österreich Sektion Banken
Wiedner Hauptstraße 63, A-1040 Wien
www.wko.at

SPRACHE UND KOMMUNIKATIONSMITTEL

Die Kommunikation mit der DenizBank AG kann persönlich, telefonisch oder schriftlich in deutscher und englischer Sprache erfolgen. Kundenaufträge können persönlich in der Denizbank AG oder schriftlich erteilt werden. Telefonisch, via Fax oder per E-Mail können Aufträge dann übermittelt werden, wenn dies zuvor vereinbart wurde.

ART, HÄUFIGKEIT UND ZEITPUNKT DER BERICHTE

Der Kunde erhält über jede getätigte Wertpapiertransaktion schnellstmöglich, spätestens jedoch am der Ausführung des Auftrags folgenden Bankarbeitstag, eine entsprechende Wertpapierabrechnung.

Die Depotaufstellung wird dem Kunden vierteljährlich übermittelt.

2. INFORMATION ÜBER DIENSTLESTUNGEN IM WERTPAPIERGESCHÄFT DER DENIZBANK AG

Beratungsfreies Geschäft

Gemäß § 57 WAG 2018 erbringt die DenizBank AG seinen Kunden gegenüber grundsätzlich nur Dienstleistungen, die vom Kunden selbst veranlasst worden sind, ohne jedwede Anlageberatung ("beratungsfreies Geschäft"). Das beratungsfreie Geschäft umfasst solche Wertpapierdienstleistungen, in welchen die Anlageentscheidung des Kunden nicht auf einer persönlichen Anlageempfehlung des Kundenbetreuers beruht.

Die DenizBank AG hat beim beratungsfreien Geschäft nur zu überprüfen, ob die vom Kunden getroffene konkrete Anlageentscheidung angemessen ist. Die Grundlage des beratungsfreien Geschäfts ist der Angemessenheitstest gem. § 57 WAG 2018. Anhand des Angemessenheitstests wird überprüft, ob der Kunde über ausreichende Erfahrungen und Kenntnisse verfügt, um die mit der Art von Finanzinstrument oder Wertpapierdienstleistung verbundenen Risiken zu verstehen und ob die Anlageentscheidung für ihn angemessen ist. Wenn die vom Kunden gewünschte Anlageentscheidung nach der Bewertung der DenizBank AG für ihn nicht angemessen ist, so wird der Kunde in standardisierter Form gewarnt.

3. INFORMATIONEN ZUR KUNDENEINSTUFUNG

Gemäß WAG 2018 ist DenizBank AG verpflichtet, alle Kunden, mit denen DenizBank AG Investmentgeschäfte abschließt, zu kategorisieren und die Kunden einzeln entweder als Privatkunde, professioneller Kunde oder geeignete Gegenpartei zu klassifizieren. Die Klassifizierung als Privatkunde, professioneller Kunde oder geeignete Gegenpartei erfolgt basierend auf den verschiedenen zutreffenden Klassen des Investmentschutzes und der Anlegerentschädigungsrechte.

Allgemeine Information hinsichtlich Kundenklassifizierung:

Das WAG 2018 unterscheidet zwischen drei Kundenkategorien:

- Privatkunden
- professionelle Kunden und
- geeignete Gegenpartei.

Privatkunden:

Als Privatkunde gelten jene Kunden, die nicht als professionelle Kunden oder geeignete Gegenparteien eingestuft sind. Privatkunden genießen den höchsten Anlegerschutz.

Professionelle Kunden:

Professionelle Kunden verfügen über ausreichende Erfahrungen, Kenntnisse und Sachverstand, um Ihre Anlageentscheidungen selbst zu treffen und die damit verbundenen Risiken angemessen beurteilen zu können. Der Angemessenheitstest (Prüfung der Kenntnisse und Erfahrungen) wird nicht durchgeführt. Professionelle Kunden sind verpflichtet, die DenizBank AG über alle Änderungen zu informieren, die ihre Einstufung beeinflussen könnten.

Unter die Kundenkategorie per se (geborene) professionelle Kunden fallen:

- Kreditinstitute
- Wertpapierfirmen
- Sonstige zugelassene oder beaufsichtigte Finanzinstitute
- Versicherungsgesellschaften
- Organismen für Veranlagungen gemäß § 1 Abs. 1 Z 3 KMG, in- oder ausländische Investmentfonds, in-

oder ausländische Immobilienfonds oder ähnliche Einrichtungen, die Vermögenswerte, mit Risikostreuung zusammenfassen, sowie ihre jeweiligen Verwaltungsgesellschaften,

- Pensionsfonds und ihre Verwaltungsgesellschaften
- Warenhändler und Warenderivate-Händler,
- lokale Unternehmen, die auf Finanztermin- oder Options- oder anderen Derivatemärkten und auf Kassamärkten für eigene Rechnung mit dem alleinigen Ziel der Absicherung von Positionen auf Derivatemärkten tätig sind oder die für Rechnung anderer Mitglieder dieser Märkte handeln und die über eine Garantie seitens der Clearingmitglieder der genannten Märkte verfügen, wobei die Verantwortung für die Erfüllung der von einer solchen Firma abgeschlossenen Geschäfte von Clearingmitgliedern der selben Märkte übernommen wird;
- große Unternehmen, die auf Unternehmensebene mindestens zwei der nachfolgenden Kriterien erfüllen:
 - eine Bilanzsumme in der Höhe von mindestens 20 Millionen Euro,
 - einen Nettoumsatz in der Höhe von mindestens 40 Millionen Euro,
 - Eigenmittel in der Höhe von mindestens 2 Millionen Euro.
- Nationale und regionale Regierungen, einschließlich Stellen der staatlichen Schuldenverwaltung auf nationaler oder regionaler Ebene, Zentralbanken, internationale und supranationale Einrichtungen wie die Weltbank, der IWF, die EZB, die EIB und andere vergleichbare internationale Organisationen.
- Andere institutionelle Anleger, deren Haupttätigkeit in der Anlage in Finanzinstrumenten besteht, einschließlich Einrichtungen, die die wertpapiermäßige Verbriefung von Verbindlichkeiten und andere Finanzierungsgeschäfte betreiben.

Geeignete Gegenparteien:

Um als geeignete Gegenpartei eingestuft und behandelt zu werden, müssen die Voraussetzungen des professionellen Kunden erfüllt sein. Geeigneten Gegenparteien kommt das niedrigste Schutzniveau des WAG 2018 zu. Dies hat zu Folge, dass bei Geschäften für Kunden, den Handel für eigene Rechnung und die Annahme und Übermittlung von Aufträgen beinhalten, gegenüber den geeigneten Gegenparteien die Wohlverhaltensregeln des WAG 2018 nur sehr eingeschränkt Anwendung finden.

Hochstufung (Senkung des Schutzniveaus)

Hochstufung vom Privatkunden zum gekorenen professionellen Kunden

Gemäß § 67 Abs. 2 WAG 2018 jene Kunden, die nicht als per se professionelle Kunden eingestuft sind, können beim Kreditinstitut eine Behandlung als professionelle Kunden beantragen. Auf schriftlichen Antrag des Kunden und nach Prüfung durch das Kreditinstitut können Privatkunden als professionelle Kunden eingestuft werden.

Die DenizBank AG weist darauf hin, dass die geltenden Schutzbestimmungen für Privatkunden dann für den Kunden keine Anwendung mehr finden.

Herabstufung (Erhöhung des Schutzniveaus)

Professionelle Kunden können beantragen, als Privatkunde behandelt zu werden. Geeignete Gegenparteien können beantragen, als professionelle Kunden oder als Privatkunden eingestuft zu werden.

Wird vom Kunden eine Herabstufung zum Privatkunden verlangt, gewährt das Kreditinstitut das höhere Schutzniveau. Darüber hinaus kann DenizBank AG professionellen Kunden und geeigneten Gegenparteien auch von sich aus durch Herabstufung ein höheres Schutzniveau angedeihen lassen, d.h. professionelle Kunden als auch geeignete Gegenparteien als Privatkunden bzw. geeignete Gegenparteien als professionelle Kunden behandeln.

Die Einstufung des Kunden bezieht sich auf die gesamten Wertpapierdienstleistungen bzw. auf die gesamten Finanzinstrumente.

4. PRODUKTÜBERWACHUNGSPFLICHTEN

Mit MiFID 2 wurden Anforderungen an die Produktüberwachung eingeführt. Diese sollen sicherstellen, dass Wertpapierfirmen, die Finanzinstrumente herstellen und vertreiben, in allen Abschnitten während des Lebenszyklus von Produkten und Dienstleistungen im bestmöglichen Interesse ihrer Kunden handeln.

Gemäß § 30 WAG 2018 wird die DenizBank AG als „Hersteller“ von derivativen Finanzinstrumenten betrachtet. Aus diesem Grund gelten in Bezug auf diese Art von Finanzinstrumenten für die DenizBank AG die Produktüberwachungspflichten für Hersteller. Die DenizBank AG ist gesetzlich verpflichtet, im Rahmen der Produktüberwachung ein Zulassungsverfahren für solche Finanzinstrumente durchzuführen. Dieses umfasst die Bewertung des Zielmarkts, der Risiken und der Kosten sowie die Identifizierung von möglichen Interessenkonflikten hinsichtlich des Investmentgeschäfts.

5. AUFZEICHNUNG VON TELEFONGESPRÄCHEN UND ELEKTRONISCHER KOMMUNIKATION

Gemäß § 33 WAG 2018 sowie § 76 der delegierten Verordnung (EU) 2017/565 muss die DenizBank AG bei der Bereitstellung von Wertpapierdienstleistungen und Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Empfang, der Weiterleitung und der Ausführung von Aufträgen die Telefongespräche sowie die elektronische Kommunikation mit ihren Kunden aufzeichnen. Eine Kopie der Aufzeichnung solcher Telefongespräche oder elektronischer Kommunikation mit Kunden ist auf Anfrage über einen Zeitraum von fünf Jahren und, falls von einer zuständigen Behörde verlangt, über einen Zeitraum von bis zu sieben Jahren erhältlich.

6. INFORMATIONEN ÜBER DEN SCHUTZ VON KUNDENFINANZINSTRUMENTEN UND KUNDENGELDERN

Gemäß § 38 ff WAG 2018 ist der Schutz der Finanzinstrumente und Gelder von Kunden ein wichtiger Teil der Verpflichtungen der DenizBank AG, um deren Eigentumsrechte an diesen Instrumenten, die der DenizBank AG anvertraut sind, zu schützen. Die DenizBank hat angemessene Vorkehrungen getroffen, um den bestmöglichen Schutz von Wertpapieren und Kundengeldern zu gewährleisten.

Die DenizBank AG bedient sich bei der Abwicklung der Wertpapiergeschäfte inländischer und ausländischer Lagerstellen (Drittverwahrer). Diese Drittverwahrstellen befinden sich entweder in Mitgliedsländern des EWR oder in der Türkei. Die Drittverwahrung im Ausland erfolgt grundsätzlich auf Sammeldepots, wobei DenizBank AG geeignete organisatorische Maßnahmen ergreift, um eine strikte Trennung zwischen Bank- und Kundenbeständen zu gewährleisten.

Nach inländischem Recht sind Wertpapiere in Depotverwahrungsstellen nicht von einer etwaigen Insolvenz der Depotbank betroffen, da der Kunde als Eigentümer der Wertpapiere an diesen ein Aussonderungsrecht hat. Die Folgen einer Insolvenz der Depotbank im Ausland richten sich nach der Jurisdiktion des Verwahrungsstaates. Die Rechtsvorschriften des Verwahrungsstaates können erheblich von den österreichischen Rechtsnormen abweichen und weisen daher nicht notwendigerweise das gleiche Schutzniveau auf.

In jedem Fall hat die DenizBank AG dem Drittverwahrer ausdrücklich und schriftlich erklärt, dass es sich bei den übertragenen (zu übertragenden) Wertpapierbeständen um Kundenbestände handelt. Es ist dem Drittverwahrer sohin nur möglich, mit solchen Forderungen aufzurechnen, die einen direkten Bezug zu den Wertpapieren haben (Verwahrungs-, Kaufspesen, etc.). Für etwaige Schäden die durch rechtswidrige und schuldhaftige Handlungen oder Unterlassungen der Drittverwahrer entstehen, haftet die DenizBank AG dem betroffenen Kunden gegenüber.

7. INFORMATIONEN ÜBER EINLAGENSICHERUNG UND ANLEGERENTSCHÄDIGUNGSRECHTE

Aufgrund von EU-Richtlinien, in Österreich im Bundesgesetz über die Einlagensicherung und Anlegerentschädigung bei Kreditinstituten (ESAEG) und im Bankwesengesetz (BWG) umgesetzt, ist jedes Kreditinstitut, das Einlagen entgegennimmt bzw. sicherungspflichtige Wertpapierdienstleistungen erbringt, gesetzlich verpflichtet, einer Sicherungseinrichtung anzugehören.

Die DenizBank AG unterliegt als österreichische Bank uneingeschränkt den österreichischen Bestimmungen zur Einlagensicherung und Anlegerentschädigung (ESAEG und BWG). Die DenizBank AG ist Mitglied bei der gesetzlichen Sicherungseinrichtung, der Einlagensicherung AUSTRIA Gesellschaft m.b.H.

Einlagensicherung

Die Einlagen natürlicher und nicht natürlicher Personen sind pro Einleger und pro Kreditinstitut mit einem Höchstbetrag von 100.000 Euro gesichert. Für bestimmte Sonderfälle, sogenannte „zeitlich begrenzt gedeckte Einlagen“ (z.B. Einlagen aus Immobilientransaktionen privat genutzter Wohnimmobilien; Auszahlungen von Versicherungsleistungen oder Entschädigungen wegen Straftaten; Einzahlungen, die gesetzlich vorgesehene Zwecke erfüllen – genauere Informationen sind der Homepage der Einlagensicherung www.einlagensicherung.at zu entnehmen) kann innerhalb von 12 Monaten nach Eintritt des Sicherungsfalls bei der Sicherungseinrichtung der Antrag gestellt werden, dass die Einlage bis zu einem Betrag von EUR 500.000,00 zu erstatten ist.

Die Einlagensicherung gilt je Kunde (Einleger), nicht je Konto. Bei einem gemeinschaftlich geführten Konto hat somit grundsätzlich jeder (legitimierte) Kontoinhaber Anspruch auf Entschädigung. Grundsätzlich wird bei der Zuordnung der Guthaben auf Gemeinschaftskonten von einer 1:1 Aufteilung ausgegangen. Den Kontoinhabern steht es jedoch frei, dem Kreditinstitut noch vor Eintritt des Sicherungsfall eine schriftliche Regelung zu übergeben, die von der 1:1 Aufteilung abweicht. Bei Eintritt eines Sicherungsfall ist dann der gewählte Aufteilungsschlüssel für die Zuordnung heranzuziehen.

Einlagen auf einem Konto, über das zwei oder mehr Personen als Gesellschafter einer offenen Gesellschaft, einer Kommanditgesellschaft, einer Gesellschaft bürgerlichen Rechts oder einer diesen Gesellschaftsformen entsprechenden Gesellschaft nach dem Recht eines Mitgliedstaates oder eines Drittlandes verfügen können, werden bei der Berechnung des Höchstbetrages zusammengefasst und als Einlage eines Einlegers behandelt; dies gilt in gleicher Weise für Guthaben und sonstige Forderungen aus Wertpapiergeschäften.

Anlegerentschädigung

Nach österreichischem Recht sind Wertpapiere im Insolvenzfall der depotführenden Bank den Anlegern von dem betroffenen Kreditinstitut zurückzustellen. Da die Wertpapiere von der Depotbank lediglich verwahrt werden, kann der Kunde als Eigentümer der Wertpapiere im Insolvenzverfahren einen Antrag auf Aussonderung der Papiere stellen.

Geldforderungen aus der Anlegerentschädigung sind sowohl bei natürlichen Personen als auch bei juristischen Personen mit höchstens 20.000 Euro gesichert. Forderungen von nicht natürlichen Personen sind jedoch mit 90% der Forderung aus Wertpapiergeschäften pro Anleger und per Kreditinstitut begrenzt.

Abgrenzung Einlagensicherung – Anlegerentschädigung

Im Normalfall fallen alle Arten von Einlagen/Guthaben, die auf Konten oder Sparbücher (z.B. Gehalts-, Sparkonten, Festgelder etc.) bei Kreditinstituten gutgeschrieben werden, unter die Einlagensicherung.

Rückflüsse aus der Wertpapierverrechnung (Dividendenerträge, Verkaufserlöse, Kuponauszahlungen, Tilgungen, etc.) sind als Guthaben auf einem Kundenkonto im Rahmen der Einlagensicherung bis zu einem Auszahlungshöchstbetrag von EUR 100.000,00 gesichert. Der Anlegerentschädigung unterliegen

insbesondere folgende Forderungen des Anlegers gegen das Kreditinstitut aus:

- Verwaltung und Verwahrung von Wertpapieren (Depotgeschäft)
- Handel des Kreditinstitutes mit Finanzmarktinstrumenten
- **Unterschiedliche Auszahlungsfristen**
In der Anlegerentschädigung binnen 3 Monaten, in der Einlagensicherung binnen 20 Arbeitstagen (bis 31.12.2018); 15 Arbeitstagen (zwischen 01.01.2019 – 31.12.2020); 10 Arbeitstagen (zwischen 01.01.2021 – 31.12.2023) und 7 Arbeitstagen (ab 01.01.2024).
- **Antrag**
Bei Eintritt des Sicherungsfalls hat die Sicherungseinrichtung die gedeckten Einlagen zu erstatten ohne dass es eines Antrages des Einlegers hierzu bedarf (Ausnahme Anlegerentschädigung und zeitlich begrenzt gedeckte Einlagen gem. § 12 ESAEG).

Ausnahmen von der Einlagensicherung

Die Ausnahmen von der Sicherung werden im Folgenden vereinfacht dargestellt. Es gilt der Wortlaut der gesetzlichen Bestimmungen in § 10 Abs. 1 ESAEG.

Nicht gesichert sind:

- Schuldverschreibungen des Kreditinstitutes (z.B. Wohnbank-Anleihen, Kassenobligationen, Pfandbriefe, etc.). Sie werden im Konkurs der emittierenden Bank nach Maßgabe der Emissionsbedingungen bedient (z.B. bevorzugt aus einer abgesonderten Deckungsmasse wie etwa Pfandbriefen oder mit der Konkursquote oder nachrangig nach Bedienung der anderen Gläubiger).
- Eigenmittelbestandteile der Bank.
- Einlagen, bei denen bis zum Eintritt des Sicherungsfalls die Identität des Inhabers niemals festgestellt wurde, es sei denn, der Inhaber holt dies innerhalb von 12 Monaten nach Eintritt des Sicherungsfalls nach.
- Einlagen, die in Zusammenhang mit Geldwäsche stehen.
- Einlagen von Kredit- oder Finanzinstituten oder Wertpapierfirmen sowie von institutionellen Investoren wie Versicherungen, Investmentgesellschaften (Fonds), Pensions- und Vorsorgekassen u.Ä.
- Einlagen von Bund, Ländern und Gemeinden und vergleichbaren ausländischen Gebietskörperschaften.

Ausnahmen von der Anlegerentschädigung

Die Ausnahmen von der Sicherung werden im Folgenden vereinfacht dargestellt. Es gilt der Wortlaut der gesetzlichen Bestimmungen in § 47 Abs. 2 ESAEG.

Nicht gesichert sind:

- Forderungen, die nicht auf Euro, Schilling, ECU oder die Landeswährung eines Mitgliedstaates lauten. Davon ausgenommen sind jedoch Forderungen aus Wertpapiergeschäften mit Finanzinstrumenten gem. § 1 Z 7 WAG 2018
- Forderungen von Unternehmen, die die Voraussetzungen für große Kapitalgesellschaften i.S.d. § 221 Abs. 3 Unternehmensgesetzbuch (UGB) erfüllen.
- Forderungen, bei denen bis zum Eintritt des Sicherungsfalls die Identität des Inhabers niemals festgestellt wurde, es sei denn, der Inhaber holt dies innerhalb von 12 Monaten nach Eintritt des Sicherungsfalls nach.
- Forderungen, die in Zusammenhang mit Geldwäsche stehen.
- Forderungen von Bund, Ländern und Gemeinden und vergleichbaren ausländischen Gebietskörperschaften.
- Forderungen von dem Kreditinstitut nahestehenden Personen, wie Mitglieder des Vorstandes, des Aufsichtsrates, persönlich haftende Gesellschafter, Rechnungsprüfer der Bank und Personen, die mind.

5% des Kapitals der Bank halten, auch wenn diese Personen in ihrer Funktion für verbundene Unternehmen der Bank tätig sind (ausgenommen bei unwesentlichen Beteiligungen). Darüber hinaus sind nahe Angehörige der dem Kreditinstitut nahestehenden Personen sowie Dritte von der Sicherung ausgeschlossen, falls der nahe Angehörige oder der Dritte für Rechnung der dem Kreditinstitut nahestehenden Personen handelt.

Im Übrigen verweisen wir auf die gesetzlichen Bestimmungen des ESAEG und des BWG über Einlagensicherung und Anlegerentschädigung, die wir auf Wunsch gerne zur Verfügung stellen.

Detaillierte Angaben finden Sie unter Informationsbogen für den Einleger unter dem folgenden Link zur Verfügung:

<https://www.denizbank.at/einlagensicherung/>

8. ZUWENDUNGEN

Um bei der Bereitstellung von Wertpapierdienstleistungen oder Nebenleistungen ehrlich, fair und professionell sowie in Übereinstimmung mit den bestmöglichen Interessen ihrer Kunden zu handeln, wird die DenizBank AG die einschlägigen Rechtsvorschriften über Anreize im vollen Umfang einhalten.

Gemäß § 51 und § 52 WAG 2018 darf die DenizBank AG nur dann Provisionen von ihren Partnern entgegennehmen, wenn sie die Qualität der relevanten Dienstleistung gegenüber dem Kunden verbessern, um eine optimierte und kontinuierliche Kundenbetreuung sowie Schulungsmaßnahmen und Informationsverarbeitung vorzunehmen.

Die DenizBank AG nimmt regelmäßig solche Provisionen von ihren Partnern (nur von Fondsgesellschaften) entgegen. Diese Provisionen werden wie folgt berechnet:

- Bestandsprovision: 70% (der Verwaltungsgebühr i.H.v. 1,5 %) pro Jahr vom Wert der Geldanlagen im Depot des Kunden der DenizBank AG

9. UMGANG MIT BESCHWERDEN BEI DER DENIZBANK AG

DenizBank AG legt großen Wert auf Kundenzufriedenheit. Die DenizBank AG hat Grundsätze und Verfahren für ein effektives und transparentes Beschwerdemanagement festgelegt und eingeführt. Diese Grundsätze und Verfahren werden aktiv umgesetzt. Sie dienen der zügigen Bearbeitung von Beschwerden seitens Kunden oder potentieller Kunden und bieten eindeutige, genaue und aktuelle Informationen über die Verfahren zur Handhabung von Beschwerden bei der DenizBank AG.

Im Falle einer Beschwerde über die von der DenizBank AG angebotenen Wertpapierdienstleistungen ist der Kunde berechtigt, seine Beschwerde wie folgt zu richten (kostenlos):

- Per Post: DenizBank AG
z.H. Feedback Management
Thomas-Klestil-Platz 1
A-1030 Wien
- Persönlich: in einer unserer 27 Filialen
- Per Telefon: 0800 88 66 00
- Per Fax: +43 (0) 505 105-2829
- Per E-Mail: feedback@denizbank.at
- Per Kontaktformular (Website)

Sofern der Kunde mit Lösungsvorschlag der DenizBank AG nicht einverstanden ist, kann der Kunde seine Beschwerde an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft richten:

Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft

Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Vienna
Tel.: +43 1 5054298, Fax: 43 1 5054474
office@bankenschlichtung.at
www.bankenschlichtung.at

Nähere Informationen dazu, wie eine Beschwerde einzureichen ist, sowie die Einzelheiten zum Ablauf des Beschwerdeverfahrens sind auf <https://www.denizbank.at/at/kundenservice/beschwerden/veroeffentlicht>.