

UNTERNEHMENSPROFIL

Informationen gemäß Wertpapieraufsichtsgesetz 2018 (WAG 2018)
Fassung Februar 2022

1. ALLGEMEINE INFORMATIONEN ÜBER DIE DENIZBANK AG

▪ NAME & ANSCHRIFT

Name: DenizBank AG
Anschrift: 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: ESBKATWW
BLZ: 19650
Konzession: konzessioniertes Kreditinstitut gem. § 1 (1) Bankwesengesetz (BWG 2018)

▪ 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 & KOMMUNIKATIONSMITTEL

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

▪ ART, HÄUFIGKEIT & 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. INFORMATIONEN ÜBER DIENSTLEISTUNGEN 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 ("**beratungsfreies Geschäft**"). Dies bedeutet, dass die DenizBank AG kein Beratungsgeschäft (oder jedwede Anlageberatung) durchführt.

Das beratungsfreie Geschäft umfasst solche Wertpapierdienstleistungen, in welchen die Anlageentscheidung des Kunden nicht auf einer persönlichen Anlageempfehlung des Kundenbetreuers beruht. Die Grundlage des beratungsfreien Geschäfts ist der **Angemessenheitstest** gem. § 57 WAG 2018. Im Zuge des Angemessenheitstests werden die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden im Zusammenhang mit Wertpapierdienstleistungen erfragt. Dabei 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. Anschließend werden die Angaben des Kunden evaluiert und es erfolgt eine Risikoeinstufung des Kunde basierend auf seinen Angaben.

Der Angemessenheitstest wird bei Neukunden vor Beginn der Geschäftsbeziehung bzw. bei Bestandskunden regelmäßig durchgeführt.

Da die Durchführung des Angemessenheitstests sowie die darauffolgende Risikoeinstufung von den Angaben des Kunden abhängig sind, ist es wichtig, dass der Kunde **aktuelle, richtige und vollständige Angaben** zu seinen Kenntnissen und Erfahrungen macht. Nur so kann der Anlegerschutz des Kunden gewährleistet werden. Kommt die DenizBank AG zum Ergebnis, dass

- die vom Kunden angegebenen Informationen zu seinen Kenntnissen und Erfahrungen nicht aktuell, richtig und vollständig sind, und/oder
- die vom Kunden gewünschte Anlageentscheidung für ihn nicht angemessen ist,

erfolgt eine **Warnung** seitens der DenizBank AG in standardisierter Form unter Angabe des eindeutigen Grundes für die Warnung.

Besteht der Kunde trotz der Warnung auf der Durchführung des Wertpapiergeschäfts, ist die DenizBank AG befugt, die betreffende Wertpapierdienstleistung zu erbringen.

3. INFORMATIONEN ZUR KUNDENEINSTUFUNG

Entsprechend den Bestimmungen des WAG 2018 ist die DenizBank AG verpflichtet, alle Kunden, mit denen die 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 der Kundenklassifizierung:

Das WAG 2018 unterscheidet zwischen drei Kundenkategorien:

- Privatkunden
- professionelle Kunden und
- geeignete Gegenpartei.

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

▪ **Privatkunden:**

Als Privatkunde gelten jene Kunden, die nicht als professionelle Kunden oder geeignete Gegenparteien eingestuft sind (§ 1 Z 36 WAG 2018). 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 (§ 66 WAG 2018). Für Professionelle Kunden wird kein Angemessenheitstest (Prüfung der Kenntnisse und Erfahrungen) durchgeführt.

Unter die Kundenkategorie der „*professionellen Kunden ex lege*“ iSd § 66 (2) Z 1-5 WAG 2018 fallen:

- Kreditinstitute;
- Wertpapierfirmen;
- Sonstige zugelassene oder beaufsichtigte Finanzinstitute;
- Versicherungsgesellschaften;
- Organismen für Veranlagungen gemäß § 1 (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 EUR 20 Mio.;
 - einen Nettoumsatz in der Höhe von mindestens EUR 40 Mio.;
 - Eigenmittel in der Höhe von mindestens EUR 2 Mio.;
- 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;

Professionelle Kunden sind verpflichtet, die DenizBank AG über sämtliche Änderungen zu informieren, die ihre Einstufung beeinflussen könnten.

▪ **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.

Umstufungsmöglichkeiten in andere Kundenkategorien

▪ **Hochstufung (Senkung des Schutzniveaus)**

➤ Hochstufung vom Privatkunden zum professionellen Kunden

(Privat-)Kunden, die nicht unter den Begriff des professionellen Kunden ex lege iSd § 67 (2) WAG 2018 fallen, können gemäß § 67 (1) WAG 2018 beim Kreditinstitut eine Einstufung und Behandlung als professioneller Kunde schriftlich beantragen, sofern alle Voraussetzungen hierfür erfüllt sind. Diese Kunden bezeichnet man auch als „gekorene professionelle Kunden“.

Die DenizBank AG weist darauf hin, dass durch eine solche Hochstufung die geltenden Schutzbestimmungen für Privatkunden auf die gekorenen professionellen Kunden nicht mehr Anwendung finden.

➤ Hochstufung vom professionellen Kunden zur geeigneten Gegenpartei

Auch für professionelle Kunden besteht die Möglichkeit, schriftlich eine Einstufung und Behandlung als Geeignete Gegenpartei zu beantragen. Diese Hochstufung hat ebenfalls eine Senkung des Anlegerschutzes zur Folge.

▪ **Herabstufung (Erhöhung des Schutzniveaus)**

Kunden können sich auch auf Antrag herabstufen lassen, insbesondere können:

- Professionelle Kunden beantragen, als Privatkunden eingestuft und behandelt zu werden.
- Geeignete Gegenparteien beantragen, als professionelle Kunden oder als Privatkunden eingestuft und behandelt zu werden.

Die Herabstufung von einer Kundenkategorie in eine andere Kategorie führt zur Erhöhung des Anlegerschutzes. 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 angeidehen lassen, d.h. die DenizBank AG kann professionelle Kunden sowie geeignete Gegenparteien als Privatkunden bzw. Geeignete Gegenparteien als professionelle Kunden behandeln.

4. PRODUKTÜBERWACHUNGSPFLICHTEN

Mit der novellierten MiFID II-Richtlinie (2014/65/EU) wurden neue Anforderungen an die Produktüberwachung eingeführt. Diese neuen Vorgaben betreffen den gesamten Lebenszyklus eines Finanzinstruments (von seiner Herstellung über den Marktumlauf bis zum Produktende). Zudem soll sichergestellt werden, 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 positiven und Zielmarkts sowie die Identifizierung von möglichen Interessenkonflikten hinsichtlich des Wertpapiergeschäfts.

5. AUFZEICHNUNG VON TELEFONGESPRÄCHEN & ELEKTRONISCHER KOMMUNIKATION

Gemäß § 33 WAG 2018 sowie Art. 76 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565 ist die DenizBank AG verpflichtet, bei der Bereitstellung von Wertpapierdienstleistungen und Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Empfang, der Weiterleitung und der Ausführung von Aufträgen, Telefongespräche sowie sonstige elektronische Kommunikation mit ihren Kunden aufzuzeichnen.

Eine Kopie der aufgezeichneten Telefongespräche oder sonstiger elektronischer Kommunikation mit dem Kunden ist auf Anfrage über einen Zeitraum von 5 Jahren bzw. falls von einer zuständigen Behörde verlangt, über einen Zeitraum von bis zu 7 Jahren, erhältlich.

6. INFORMATIONEN ÜBER DEN SCHUTZ VON KUNDENFINANZINSTRUMENTEN & KUNDENGELDERN

Einen wichtigen Teil der Verpflichtungen der DenizBank AG bildet der Schutz von Kundenfinanzinstrumenten und Kundengeldern, um die Eigentumsrechte der Kunden an diesen Instrumenten, die der DenizBank AG anvertraut sind, zu schützen. (§ 38 ff WAG 2018).

Die DenizBank hat angemessene Vorkehrungen getroffen, um den bestmöglichen Schutz von Wertpapieren und Kundengeldern zu gewährleisten.

Bei der Abwicklung von Wertpapiergeschäften bedient sich die DenizBank AG inländischer und ausländischer Lagerstellen (sog. Drittverwahrer). Diese Drittverwahrerstellen befinden sich in den Mitgliedsstaaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) oder in der Türkei.

Die Drittverwahrung im In- sowie Ausland erfolgt grundsätzlich auf Sammeldepots, wobei die DenizBank AG geeignete organisatorische Maßnahmen ergreift, um eine strikte Trennung zwischen Bank- und Kundenbeständen zu gewährleisten.

Insolvenzbestimmungen

Im Falle einer etwaigen Insolvenz der Depotbank im Inland sind Wertpapiere in Depotverwahrungsstellen nach inländischem Recht nicht von der Insolvenz 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 jeweiligen Jurisdiktion des Verwahrungsstaates. Die Rechtsvorschriften des Verwahrungsstaates können erheblich von den österreichischen Rechtsnormen abweichen und weisen daher nicht notwendigerweise das gleiche Schutzniveau auf.

Unabhängig davon wurde dem Drittverwahrer von der DenizBank AG ausdrücklich und schriftlich erklärt, dass es sich bei den übertragenen bzw. 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 (z.B. 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 & ANLEGER-ENTSCHÄDIGUNGSRECHTE

Aufgrund gesetzlicher Vorgaben des Einlagensicherungs- und Anlegerentschädigungsgesetzes (ESAEG) ist jedes Kreditinstitut, das Einlagen entgegennimmt bzw. sicherungspflichtige Wertpapierdienstleistungen erbringt, gesetzlich verpflichtet, einer Sicherungseinrichtung anzugehören.

Die DenizBank AG unterliegt als österreichisches Kreditinstitut uneingeschränkt den österreichischen Bestimmungen zur Einlagensicherung und Anlegerentschädigung (ESAEG sowie BWG 2018).

Die DenizBank AG ist Mitglied bei der gesetzlichen Sicherungseinrichtung *Einlagensicherung AUSTRIA Gesm.b.H.* (ESA).

▪ Einlagensicherung

Die Einlagen natürlicher und nicht natürlicher Personen sind pro Einleger und pro Kreditinstitut mit einem Höchstbetrag von EUR 100.000 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 zu erstatten ist.

Die Einlagensicherung gilt pro Kunde (Einleger), nicht pro 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 (KG), einer Gesellschaft bürgerlichen Rechts (GesbR) 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 EUR 20.000 gesichert. Forderungen von nicht natürlichen Personen sind jedoch mit 90% der Forderung aus Wertpapiergeschäften pro Anleger und per Kreditinstitut begrenzt.

▪ **Abgrenzung Einlagensicherung – Anlegerentschädigung**

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

Rückflüsse aus der Wertpapierverrechnung (z.B. Dividendenerträge, Verkaufserlöse, Kuponauszahlungen, Tilgungen, etc.) sind als Guthaben auf einem Kundenkonto im Rahmen der Einlagensicherung bis zu einem Auszahlungshöchstbetrag von EUR 100.000 gesichert. Der Anlegerentschädigung unterliegen insbesondere folgende Forderungen des Anlegers gegen das Kreditinstitut:

- Verwaltung und Verwahrung von Wertpapieren (Depotgeschäft)
- Handel des Kreditinstitutes mit Finanzmarktinstrumenten

Unterschiedliche Auszahlungsfristen

- in der Anlegerentschädigung binnen 3 Monaten,
- in der Einlagensicherung binnen
 - o 20 Arbeitstagen (bis 31.12.2018);
 - o 15 Arbeitstagen (zwischen 01.01.2019 – 31.12.2020);
 - o 10 Arbeitstagen (zwischen 01.01.2021 – 31.12.2023); und
 - o 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 (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 iSd. § 221 (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 2018 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, ist die DenizBank AG verpflichtet, die einschlägigen Rechtsvorschriften über Anreize im vollen Umfang einzuhalten. 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 nachstehend angeführte 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

Die DenizBank AG legt großen Wert auf Kundenzufriedenheit. Aus diesem Grund hat die DenizBank AG 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, dass der Kunde sich über eine von der DenizBank AG angebotene Wertpapierdienstleistung beschweren möchte, so ist der Kunde berechtigt, seine Beschwerde (kostenlos) an die DenizBank AG zu richten:

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

Nähere Informationen dazu, wie eine Beschwerde einzureichen ist, sowie die Einzelheiten zum Ablauf des Beschwerdeverfahrens sind verfügbar unter → www.denizbank.at/at/kundenservice/beschwerden .

Sofern der Kunde mit dem 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, A - 1045 Wien

Tel.: +43 1 5054298, Fax: 43 1 5054474

office@bankenschlichtung.at

www.bankenschlichtung.at