

Vorvertragliche Informationen über die Triodos Bank N.V. Deutschland und ihre Dienstleistungen im Wertpapiergeschäft sowie Informationen zu Fernabsatzverträgen – Investmentfonds

Die Triodos Bank N.V. Deutschland (nachfolgend „Triodos Bank“) vermittelt Kund:innen die Anlage von Anteilen an offenen Investmentvermögen.

Im Folgenden erhalten Sie gemäß den Bestimmungen nach dem Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) unter anderem Informationen über die Triodos Bank und ihre Dienstleistungen im Wertpapiergeschäft, Informationen über den Umgang mit Interessenkonflikten sowie Informationen zu Fernabsatzverträgen.

Ausführliche Informationen über Finanzinstrumente, ihre Funktionsweise, Chancen und Risiken enthält die Broschüre „Basisinformationen über Wertpapiere und weitere Kapitalanlagen“.

Übersicht

- 1 Informationen zur Kund:inneneinstufung nach dem Wertpapierhandelsgesetz
- 2 Dienstleistungen der Triodos Bank sowie Informationen zu Fernabsatzverträgen
- 3 Widerrufsbelehrung
- 4 Informationen über den Umgang mit Interessenkonflikten
- 5 Beschwerdemanagement

1 Informationen zur Kund:inneneinstufung nach dem Wertpapierhandelsgesetz

Das Wertpapierhandelsgesetz sieht nach Kund:innenkategorien abgestufte Informations- und Schutzpflichten der Bank vor. Die Triodos Bank stuft Kund:innen als Privatkund:innen im Sinne des § 67 Abs. 3 WpHG ein. Damit erhalten alle Kund:innen das höchste Schutzniveau nach dem Wertpapierhandelsgesetz.

2 Dienstleistungen der Triodos Bank sowie Informationen zu Fernabsatzverträgen

2.1 Name und Anschrift der Bank

Zweigniederlassung Deutschland

Triodos Bank N.V. Deutschland
Falkstraße 5
60487 Frankfurt am Main
Telefon: +49 (0)69 7171 9191*
Telefax: +49 (0)69 7171 9222*
E-Mail: info@triodos.de
Internet www.triodos.de

* Preise richten sich nach den jeweiligen Entgelten des individuellen Telekommunikationsanbieters für Gespräche ins deutsche Festnetz.

Hauptniederlassung Niederlande

Triodos Bank N.V.
(Aktiengesellschaft niederländischen Rechts)
Hoofdweg 10
3972 LA, Driebergen-Rijsenberg
Niederlande

Gesetzliche Vertretungsberechtigte der Bank

- Jeroen Victor Martens Rijkpema
- André Haag
- Carolina Jantien van der Weerd-Norder
- Jacobus Johannes Minnaar
- Nicolaas Jacob Kronemeijer

Geschäftsleiter der Zweigniederlassung Deutschland:
- Georg Schürmann

2.2 Hauptgeschäftstätigkeit der Bank

Gegenstand des Unternehmens ist der Betrieb von Bankgeschäften und die Erbringung von Finanzdienstleistungen aller Art sowie von damit zusammenhängenden Geschäften. Im Wertpapiergeschäft bietet die Triodos Bank als Dienstleistungen die Finanzportfolioverwaltung und die Anlagevermittlung an.

2.3 Bankerlaubnis und zuständige Aufsichtsbehörden

Die Triodos Bank ist eine nach § 53b Kreditwesengesetz (KWG) zugelassene Zweigniederlassung des niederländischen Kreditinstituts Triodos Bank N.V. mit Sitz in Zeist.

Zuständige Aufsichtsbehörden:

De Nederlandsche Bank N.V., Westeinde 1,
1017 ZN Amsterdam (im Internet unter: www.dnb.nl)

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht,
Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn bzw.
Marie-Curie-Str. 24–28, 60439 Frankfurt am Main
(im Internet unter: www.bafin.de)

Europäische Zentralbank, Sonnemannstraße 22,
60314 Frankfurt am Main
(im Internet unter www.ecb.europa.eu)

2.4 Eintragung im Handelsregister

Zweigniederlassung Deutschland

Amtsgericht Frankfurt am Main HRB 85826

Hauptniederlassung Niederlande/Zeist

Kamer van Koophandel (KVK)/
Handelskammer Utrecht Nr. 30062415

2.5 Umsatzsteueridentifikationsnummer

DE266286897

2.6 Sprache und Kommunikation

Die maßgebliche Sprache für die Geschäftsverbindung und die Kommunikation zwischen der Triodos Bank und ihren Kund:innen ist Deutsch. Darüber hinaus kann die Triodos Bank Inhalte und Kommunikation in weiteren Sprachen anbieten. Kund:innen und Interessent:innen können sich grundsätzlich über das Triodos Online Banking, per Telefon, E-Mail und/oder Briefpost an die Triodos Bank wenden.

Die Vertraulichkeit von Kommunikation kann seitens der Triodos Bank nur bezogen auf die eigenen Kommunikationsmittel sichergestellt werden. Verwendet die oder der Kund:in elektronische Kommunikationsmittel, z.B. Telefon, E-Mail oder Videokommunikation, kann die Triodos Bank die Vertraulichkeit der Kommunikation nicht für die ganze Übertragungsstrecke sicherstellen. Zudem verwenden solche Kommunikationsmittel ggf. Netzwerke und Server ausländischer Anbieter:innen.

2.7 Anwendbares Recht/Gerichtsstand

Gemäß Nr. 6 Abs. 1 der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ gilt für den Vertragsschluss und die gesamte Geschäftsverbindung zwischen dem oder der Kund:in und der Triodos Bank deutsches Recht. Es gibt keine vertragliche Gerichtsstandsklausel.

2.8 Außergerichtliche Streitschlichtung

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht die Möglichkeit, die Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank anzurufen. Näheres regelt die Schlichtungsstellenverfahrensordnung, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist schriftlich an die nachfolgende Adresse zu richten:

Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank
Postfach 11 12 32
60047 Frankfurt am Main

2.9 Einlagensicherung/Anlegerentschädigung

Schutzumfang

Die Triodos Bank unterliegt dem niederländischen Einlagensicherungssystem, das durch die „De Nederlandsche Bank N.V.“ beaufsichtigt und durchgeführt wird. Das Einlagensicherungssystem ist im niederländischen Recht im Wft (Wet op het financieel toezicht) geregelt. Die Einlagensicherung beträgt pro Einleger 100.000 Euro. Im Falle von gemeinsamen genutzten Konten, den sogenannten „Oder-Konten“, gilt die Obergrenze von 100.000 Euro für jeden einzelnen Einleger.

Ausnahmen vom Einlegerschutz

Anlagen wie Fonds, Aktien oder andere Wertpapiere sind von der Einlagensicherung ausgenommen.

Nähere Informationen zur niederländischen Einlagensicherung finden Sie auf den Webseiten der „De Nederlandsche Bank N.V.“ (DNB) unter www.dnb.nl und bei der Triodos Bank unter www.triodos.de/einlagensicherung

Auskunftserteilung

Die Bank ist befugt, dem niederländischen Einlagensicherungssystem oder einem von diesem Beauftragten auf Anforderung alle in diesem Zusammenhang erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen.

Anlegerentschädigung

Die Triodos Bank unterliegt grundsätzlich dem niederländischen Anlegerentschädigungssystem, das durch die „De Nederlandsche Bank N.V.“ verwaltet wird. Die Anlegerentschädigung schützt Anlagen und Geld bis zu einer Höhe von 20.000 EUR pro Person und/oder Firma. Nähere Informationen zum Anlegerentschädigungssystem finden Sie auf den Webseiten der „De Nederlandsche Bank N.V.“ (DNB) unter www.dnb.nl.

2.10 Wertpapierdienstleistung

Als Wertpapierdienstleistung erbringt die Triodos Bank die Anlagevermittlung im Sinne des § 2 Absatz 8 Nr. 4 WpHG. Die Anlagevermittlung besteht aus der Vermittlung von Geschäften über die Anschaffung und die Veräußerung von Finanzinstrumenten. Die Anlagevermittlung von Anteilen an offenen Investmentvermögen (Investmentfondsanteile) besteht in der Annahme und Übermittlung der Aufträge der oder des Kund:in an ein anderes Wertpapierdienstleistungsunternehmen. In diesem Rahmen vermittelt die Triodos Bank auch den Abschluss von Depots. Die Triodos Bank vermittelt die Geschäfte über die Anschaffung und die Veräußerung von nicht komplexen Finanzinstrumenten als reines Ausführungsgeschäft im Sinne des § 63 Absatz 11 WpHG. Zu den nicht komplexen Finanzinstrumenten zählen z. B. Investmentfondsanteile.

Im Rahmen dieser Anlagevermittlung nimmt die Triodos Bank daher keine Angemessenheitsprüfung im Sinne von § 63 Abs. 10 WpHG vor. Die Triodos Bank prüft also nicht, ob der oder die Kund:in über die erforderlichen Kenntnisse und Erfahrungen verfügt, um die Risiken in Zusammenhang mit der Art des Finanzinstruments oder der Wertpapierdienstleistung angemessen beurteilen zu können. Folglich wird der oder dem Kund:in der Triodos Bank auch nicht über eine mangelnde Angemessenheit informiert. Die Triodos Bank erfüllt ihre vertragliche Verpflichtung zur Anlagevermittlung von Anteilen an offenen Investmentvermögen durch Weiterleitung des Kund:innenauftrags an ein anderes Wertpapierdienstleistungsunternehmen. Der Kooperationspartner hierfür ist die Fondsdepot Bank GmbH. Weiterhin übernimmt die Triodos Bank für die oder den Kund:in die anfallenden Depotführungsgebühren für von Triodos Bank vermittelte Fondsdepots, die bei der Fondsdepot Bank geführt werden. Die anfallenden Depotführungsgebühren werden zwischen der Triodos Bank und dem Wertpapierdienstleistungsunternehmen unmittelbar abgerechnet. **Die Triodos Bank bietet keine Anlageberatung an.** Sofern die Triodos Bank der oder dem Kund:in Informationen zu einem

Wertpapier zur Verfügung stellt, liegt darin keine Anlageberatung. Die Informationen sollen der oder dem Kund:in lediglich die selbständige Anlageentscheidung erleichtern. Die oder der Kund:in sollte ein Wertpapiergeschäft nur dann ohne Beratung tätigen, wenn sie oder er über ausreichende Erfahrungen und Kenntnisse für das jeweilige Geschäft verfügt.

2.11 Spezifische Risiken der Kapitalanlage in Wertpapieren

Wertpapiergeschäfte sind wegen ihrer spezifischen Merkmale oder der durchzuführenden Vorgänge mit speziellen Risiken behaftet.

Insbesondere sind folgende Risiken zu benennen:

- Kursschwankungs- und Kursverlustrisiko, Risiko rückläufiger Anteilspreise
- Bonitäts- (Ausfall- bzw. Insolvenzrisiko) und Emittentenrisiko,- Wechselkurs- und Zinsänderungsrisiko,
- Totalverlustrisiko des eingesetzten Kapitals.

In der Vergangenheit erwirtschaftete Erträge (z. B. Zinsen, Dividenden) und erzielte Wertsteigerungen sind keine Indikatoren für künftige Erträge oder Wertsteigerungen. Ausführliche Informationen können dem Dokument „Basisinformationen über Wertpapiere und weitere Kapitalanlagen“ entnommen werden. Informationen zu den einzelnen Wertpapieren, die von der Triodos Bank vermittelt werden, erhält die oder der Kund:in unter www.triodos.de.

2.12 Angaben zur Berichterstattung

Einen Bericht über die Ausführung der von uns vermittelten Aufträge über den Kauf oder Verkauf von Anteilen an offenen Investmentvermögen erhält die oder der Kund:in von der Fondsdepot Bank.

2.13 Preise/Kosten

Im Rahmen der Anlagevermittlung werden dem Kunden von der Triodos Bank keine Entgelte in Rechnung gestellt. Über die Zuwendungen, die die Triodos Bank von dritter Seite erhält, werden Sie im Kapitel 4, „Informationen über den Umgang mit Interessenkonflikten“ informiert.

Durch die Anlagevermittlung entstehen der oder dem Kund:in keine gesonderten Kosten, die ihr oder ihm von der Triodos Bank in Rechnung gestellt werden.

Im Zusammenhang mit dem Erwerb, der Verwahrung und der Veräußerung der vermittelten Anlagen können allerdings Entgelte oder Kosten anfallen, die der oder dem Kund:in von Dritten in Rechnung gestellt werden.

Den Kund:innen entstehen ggfs. Kosten durch die Benutzung von Fernkommunikationsmitteln und für die Bereitstellung eines geeignet gesicherten Internetzugangs. Die hiermit im Zusammenhang entstehenden Kosten tragen die Kund:innen selbst.

2.14 Hinweise auf von Kund:innen zu zahlende Steuern

Einkünfte aus Wertpapieren sind in der Regel steuerpflichtig. Das Gleiche gilt für Gewinne aus dem Erwerb und der Veräußerung von Wertpapieren. Die steuerliche Behandlung hängt von den persönlichen Verhältnissen der oder des jeweiligen Kund:in und dem jeweils geltenden Steuerrecht ab und kann künftig Änderungen unterworfen sein. Bei Fragen sollte sich die oder der Kund:in an ihren oder seinen steuerlichen Berater wenden.

2.15 Zustandekommen von Verträgen, Mindestlaufzeit und Kündigungsbedingungen

Die Triodos Bank erbringt die Wertpapierdienstleistung ausschließlich nach Abschluss einer Rahmenvereinbarung für die Anlagevermittlung von Anteilen an offenen Investmentvermögen.

Die oder der Kund:in gibt gegenüber der Triodos Bank ein sie oder ihn bindendes Angebot auf Abschluss einer solchen Rahmenvereinbarung ab, indem sie oder er seinen Auftrag über die Anschaffung von Anteilen an offenen Investmentvermögen über ein zulässiges Kommunikationsmittel an die Triodos Bank übermittelt und dieser ihr zugeht. Der Vertrag

kommt zustande, wenn die Triodos Bank den Auftrag der oder des Kund:in – ggf. nach Durchführung der erforderlichen Legitimationsprüfung der oder des Kund:in – zu dessen Ausführung weiterleitet.

Die Triodos Bank sieht keine Mindestlaufzeit für die Rahmenvereinbarung vor.

Es gelten die in Nr. 18 und Nr. 19 der "Allgemeinen Geschäftsbedingungen" für die oder den Kund:in und die Triodos Bank festgelegten Kündigungsregeln.

2.16 Sonstige Rechte und Pflichten von Bank und Kunde

Die Grundregeln für die gesamte Geschäftsverbindung zwischen Triodos Bank und Kund:in sind in den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ der Bank beschrieben. Daneben gelten für einzelne Geschäftsbeziehungen Sonderbedingungen, die Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten. Der Wortlaut der einzelnen Bedingungen kann unter www.triodos.de eingesehen werden

2.17 Gültigkeitsdauer der zur Verfügung gestellten Informationen:

Die von der Triodos Bank zur Verfügung gestellten Informationen gelten bis auf Weiteres. Ergänzungen, Anpassungen sowie sonstige Änderungen sind jedoch jederzeit nach der Maßgabe der gültigen Vertragsbedingungen möglich.

3 Widerrufsbelehrung

Abschnitt 1

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung **innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen mittels einer eindeutigen Erklärung widerrufen**. Die Frist beginnt nach Abschluss des Vertrags und nachdem Sie die Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie alle **nachstehend unter Abschnitt 2 aufgeführten Informationen** auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. Brief, Telefax, E-Mail) **erhalten haben. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs**, wenn die Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger erfolgt. Der Widerruf ist zu richten an:

Triodos Bank N.V. Deutschland
Falkstraße 5
60487 Frankfurt am Main
Fax: +49 (0)69 7171 9222
E-Mail: investieren@triodos.de

Abschnitt 2

Für den Beginn der Widerrufsfrist erforderliche Informationen

Die Informationen im Sinne des Abschnitts 1 Satz 2 umfassen folgende Angaben:

1. die Identität des Unternehmens; anzugeben ist auch das öffentliche Unternehmensregister, bei dem der Rechts-träger eingetragen ist, und die zugehörige Registernummer oder gleichwertige Kennung;
2. die Hauptgeschäftstätigkeit des Unternehmens und die für seine Zulassung zuständige Aufsichtsbehörde;
3. die ladungsfähige Anschrift des Unternehmers und jede andere Anschrift, die für die Geschäftsbeziehung zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher maßgeblich ist, bei juristischen Personen, Personenvereinigungen oder Personengruppen auch den Namen des Vertretungsberechtigten;
4. die wesentlichen Merkmale der Finanzdienstleistung sowie Informationen darüber, wie der Vertrag zustande kommt;
5. den Gesamtpreis der Finanzdienstleistung einschließlich aller damit verbundenen Preisbestandteile sowie aller über den Unternehmer/Zahlungsdienstleister abgeführten

Steuern oder, wenn kein genauer Preis angegeben werden kann, seine Berechnungsgrundlage, die dem Verbraucher eine Überprüfung des Preises ermöglicht;

6. gegebenenfalls zusätzlich anfallende Kosten sowie einen Hinweis auf mögliche weitere Steuern oder Kosten, die nicht über den Unternehmer abgeführt oder von ihm in Rechnung gestellt werden;
7. den Hinweis, dass sich die Finanzdienstleistung auf Finanzinstrumente bezieht, die wegen ihrer spezifischen Merkmale oder der durchzuführenden Vorgänge mit speziellen Risiken behaftet sind oder deren Preis Schwankungen auf dem Finanzmarkt unterliegt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat, und das in der Vergangenheit erwirtschaftete Erträge kein Indikator für künftige Erträge sind;
8. Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und der Erfüllung;
9. das Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrechts sowie die Bedingungen, Einzelheiten der Ausübung, insbesondere Namen und Anschrift desjenigen, gegenüber dem der Widerruf zu erklären ist, und die Rechtsfolgen des Widerrufs einschließlich Informationen über den Betrag, den der Verbraucher im Fall des Widerrufs für die erbrachte Leistung zu zahlen hat, sofern er zur Zahlung von Wertersatz verpflichtet ist (zugrunde liegende Vorschrift: § 357a des Bürgerlichen Gesetzbuches);
10. die vertraglichen Kündigungsbedingungen einschließlich etwaiger Vertragsstrafen;
11. die Mitgliedstaaten der Europäische Union, deren Recht der Unternehmer der Aufnahme von Beziehungen zum Verbraucher vor Abschluss des Vertrags zugrunde legt;
12. eine Vertragsklausel über das auf den Vertrag anwendbare Recht oder über das zuständige Gericht;
13. die Sprachen, in denen die Vertragsbedingungen und die in dieser Widerrufsbelehrung genannten Vorabinformationen mitgeteilt werden, sowie die Sprachen, in denen sich der Unternehmer verpflichtet, mit Zustimmung des Verbrauchers die Kommunikation während der Laufzeit dieses Vertrages zu führen;
14. den Hinweis, ob der Verbraucher ein außergerichtliches Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, nutzen kann, und gegebenenfalls dessen Zugangsvoraussetzungen.

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

In diesem Zusammenhang hat die oder der Kund:in zur Kenntnis genommen, dass gemäß § 312g Abs. 2 Nr. 8 BGB für durchgeführte Wertpapiergeschäfte kein Widerrufsrecht nach Fernabsatzrecht besteht. Der Preis dieser Wertpapiergeschäfte unterliegt nämlich Marktschwankungen, die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können und auf die die Triodos Bank keinen Einfluss hat.

4. Informationen über den Umgang mit Interessenkonflikten

Nach § 63 Abs. 2 des Wertpapierhandelsgesetzes („WpHG“) hat sich die Triodos Bank als Wertpapierdienstleistungsunternehmen um Vermeidung von Interessenkonflikten zu bemühen und ihren Kund:innen Art und Herkunft möglicher Interessenkonflikte sowie ihre Grundsätze zum Umgang mit diesen darzulegen.

Die Triodos Bank informiert die Kund:innen nachfolgend über den Umgang mit (potentiellen) Interessenkonflikten. Die Triodos Bank wird auf Nachfrage der Kund:innen weitere Einzelheiten zu bestehenden Interessenkonflikten, den von der Triodos Bank ergriffenen Maßnahmen sowie zum Erhalt und Gewährungen von Provisionen, Gebühren und sonstigen Geldleistungen sowie geldwerten Vorteilen (insgesamt „Zuwendungen“) zur Verfügung stellen.

4.1 Art und Herkunft möglicher Interessenskonflikte

Wo könnten Interessenskonflikte auftreten?

Interessenskonflikte können sich ergeben zwischen Kund:innen und der Triodos Bank, anderen Unternehmen der Triodos Gruppe, der Geschäftsleitung, unseren Mitarbeiter:innen oder anderen Personen, die mit uns verbunden sind, oder zwischen Kund:innen der Triodos Bank.

Wodurch könnten Interessenkonflikte entstehen?

Wie in jedem gewinnorientiert arbeitenden Unternehmen lassen sich Interessenkonflikte und die daraus resultierende Gefahr einer Beeinträchtigung von Kundeninteressen nicht vollständig ausschließen. Interessenkonflikte können sich insbesondere auf folgenden Weisen ergeben:- eigene unternehmerische Interessen der Triodos Bank, insbesondere Umsatz- und Gewinnerzielungsbestreben;

- bei Erhalt oder Gewähr von Zuwendungen (beispielsweise Platzierungsprovisionen, Vertriebsfolgeprovisionen, geldwerte Vorteile) von Dritten oder an Dritte im Zusammenhang mit Wertpapierdienstleistungen der Triodos Bank,
- bei erfolgsbezogenen Vergütungen von Geschäftsleiter:innen, Mitarbeiter:innen und Vermittler:innen sowie Gewähr von Geld- oder Sachzuwendungen an diese;
- aus Beziehungen der Triodos Bank mit Emittenten von Finanzinstrumenten,
- aus Beziehungen der Triodos Bank mit anderen Dienstleister:innen, etwa bei Kooperationen,
- durch Erlangung von Informationen, die nicht öffentlich bekannt sind,
- aus persönlichen Geschäften von Geschäftsleiter:innen, Mitarbeiter:innen und Vermittler:innen oder diesen nahestehenden Personen;
- aus persönlichen Beziehungen unserer Mitarbeiter:innen oder der Geschäftsleiter:innen oder der mit diesen verbundenen Personen oder
- bei der Mitwirkung dieser Personen in Aufsichts- und Beiräten.

Interessenkonflikte können dazu führen, dass die Triodos Bank nicht im bestmöglichen Interesse der Kund:innen handelt. Hierdurch besteht die Möglichkeit, dass die Kund:innen einen finanziellen Nachteil erleiden können.

4.2 Umgang mit Interessenkonflikten

Um zu vermeiden, dass sachfremde Interessen unsere Wertpapierdienstleistung beeinflussen, haben wir uns und

unsere Mitarbeitenden auf hohe ethische Standards (vgl. u. a. Triodos Geschäftsgrundsätze unter www.triodos.de) verpflichtet. Wir erwarten jederzeit Sorgfalt und Redlichkeit, rechtmäßiges und professionelles Handeln, die Beachtung von Marktstandards und insbesondere immer die Beachtung des Kund:inneninteresses. Unsere Mitarbeitenden sind verpflichtet, diese Standards und Verhaltenspflichten zu beachten. In der Triodos Bank ist unter der direkten Verantwortung der Geschäftsleitung eine unabhängige Compliance-Stelle tätig, der die Überwachung der Identifizierung, der Vermeidung und des Managements von Interessenkonflikten durch die Geschäftsbereiche obliegt.

Im Einzelnen ergreift die Triodos Bank unter anderem die folgenden Maßnahmen:

- Regelungen über die Annahme und Gewährung von Zuwendungen und deren Offenlegung,
- Schaffung von Vertraulichkeitsbereichen durch Errichtung von Informationsbarrieren, die Trennung von Verantwortlichkeiten und/oder räumliche Trennung,
- Führung einer Insider- bzw. Beobachtungsliste, die der Überwachung des sensiblen Informationsaufkommens sowie der Verhinderung eines Missbrauchs von Insiderinformationen dient,
- Führung einer Sperrliste, die unter anderem dazu dient, möglichen Interessenkonflikten durch Geschäftsverbote zu begegnen,
- Schaffung einer Vergütungsstruktur der Mitarbeiter:innen, die Interessenkonflikte minimiert;
- Offenlegung von Wertpapiergeschäften solcher Mitarbeiter:innen gegenüber der Compliance-Stelle, bei denen im Rahmen ihrer Tätigkeit Interessenkonflikte auftreten können,
- Schulung der Mitarbeiter:innen,
- Offenlegung von Interessenkonflikten, die sich nicht vermeiden lassen.

Einige der oben aufgezeigten Maßnahmen zur Bekämpfung der Interessenkonflikte reichen nicht aus, um mit hinreichender Sicherheit zu gewährleisten, dass die Interessen der Kund:innen nicht geschädigt werden. In diesem Umfang ist das Risiko unvermeidbar, dass die Kund:innen einen finanziellen Nachteil dadurch erleiden, dass die Triodos Bank wegen eines Interessenkonflikts zu dessen Ungunsten handelt.

Trotz der von der Triodos Bank durchgeführten laufenden Kontrollen der Mitarbeiter:innen und der anderen relevanten Personen kann es vorkommen, dass diese Personen aufgrund von persönlichem Fehlverhalten die getroffenen Maßnahmen zur Bewältigung der Interessenkonflikte bewusst umgehen oder fahrlässig nicht beachten und dass diese Vergehen von der Triodos Bank unentdeckt bleiben. Es ist beispielsweise denkbar, dass diese Personen bewusst oder unbewusst:

- Kundenaufträge nicht in der zeitlichen Reihenfolge des Eingangs bearbeiten, etwa um eine oder einen bestimmte:n Kund:in zu bevorzugen;
- Unzulässigerweise Informationen zwischen Personen verschiedener Abteilungen ausgetauscht werden, zwischen denen eine Chinese Wall besteht;
- Mitarbeiter:innen unverhältnismäßig hohe Risiken für eine:n Kund:in eingehen, obwohl dazu wegen des hohen Festgehalts kein finanzieller Anreiz besteht;
- Mitarbeiter:innen eine Transaktion in einem Wertpapier tätigen, welches auf der Sperrliste von der Triodos Bank steht, um sich unter Nutzung der vorhandenen Insiderinformationen einen persönlichen Vorteil zu verschaffen;
- Mitarbeiter:innen ihre privaten Wertpapiergeschäfte nicht offenlegen und dadurch die Triodos Bank ein bestimmtes Fehlverhalten der Mitarbeiter:innen nicht erkennen kann;
- Weitere Interessenkonflikte, die sich nicht vermeiden lassen sollten, werden wir gegenüber den betroffenen Kund:innen vor einem Geschäftsabschluss oder einer Beratung offenlegen.

4.3. Besondere Hinweise über Zuwendungen im Rahmen der Anlagevermittlung bei Investmentfonds

Um Wertpapierdienstleistungen auf einem gleichbleibend hohen Niveau erbringen zu können, investiert die Triodos Bank laufend in die Bereitstellung, die Verbesserung und den Ausbau ihrer Serviceleistungen und Infrastruktur, in die Funktionalitäten der Internetseite sowie in die Erweiterung ihres Produkt- und Leistungsangebots.

Zu diesem Zweck setzt die Triodos Bank ggf. auch die von Dritten erhaltenen nachfolgend beschriebenen Geldzahlungen oder geldwerten Vorteile (zusammen Zuwendungen) ein. Im Rahmen der Anlagevermittlung erhält die Triodos Bank ggf. Zuwendungen von Wertpapieremittenten (z. B. Fondsgesellschaften) oder von deren Vertriebspartnern. Hierzu gehören sowohl Platzierungsprovisionen, die z. B. aus Ausgabeaufschlägen als einmalige, umsatzabhängige Vergütung an die Triodos Bank gezahlt werden, als auch Vertriebsfolgeprovisionen, die aus den vereinnahmten Verwaltungsgebühren als wiederkehrende, bestandsabhängige Vergütung an die Triodos Bank gezahlt werden.

Die Höhe der Platzierungsprovision beträgt in der Regel zwischen 0,0 % und 3,0 % vom Anteilspreis. Die Höhe der Vertriebsfolgeprovision beträgt in der Regel zwischen 0,0 % und 0,75 % p.a. vom Bestand. Die konkrete Höhe der Zuwendung werden wir Ihnen auf Nachfrage offenlegen.

Schließlich erhalten wir von anderen Dienstleister:innen im Zusammenhang mit unserem Wertpapiergeschäft unwesentliche, nicht monetäre Leistungen wie Finanzanalysen oder sonstiges Informationsmaterial, Schulungen und zum Teil technische Dienste und Ausrüstung für den Zugriff auf Drittinformations- und -verbreitungssysteme. Die Entgegennahme derartiger Zuwendungsleistungen steht nicht in unmittelbarem Zusammenhang mit den Ihnen gegenüber erbrachten Dienstleistungen. Wir nutzen diese Leistungen dazu, unsere Dienstleistungen in der von Ihnen beanspruchten hohen Qualität zu erbringen und fortlaufend zu verbessern. Hierüber führen wir ein Register.

4.4. Fragen und Erläuterungen

Für auftretende Fragen und nähere Erläuterungen stehen wir Ihnen gern zur Verfügung und teilen Ihnen auf Wunsch jederzeit weitere Einzelheiten zu den vorstehenden Grundsätzen mit.

5 Beschwerdemanagement

5.1 Umgang mit Beschwerden

Es ist der Triodos Bank ein großes Anliegen, eine gute und transparente Beziehung zu ihren Kund:innen aufzubauen bzw. zu erhalten. Die Bereitstellung von Bankdienstleistungen ist und bleibt die Arbeit von Menschen. Unabhängig davon, wie sorgfältig sie die Arbeit erledigen, ist nicht auszuschließen, dass eine oder ein Kund:in mit der Dienstleistung der Bank unzufrieden ist oder versehentlich ein Fehler durch eine:n Bankmitarbeiter:in gemacht wird. Sollte trotz der internen Maßnahmen zur Qualitätssicherung ein solches Ereignis stattfinden, möchten wir unseren Kund:innen die Möglichkeit geben, ihre Beschwerde bei uns einzureichen. Um den Umgang mit Beschwerden zu verdeutlichen und deren sorgfältige Behandlung zu gewährleisten, hat die Triodos Bank diese Regelung aufgestellt. Sie ist für alle Arten von Beschwerden von Kund:innen der Triodos Bank gültig. Der Begriff „Kund:in“ umfasst für uns auch potentielle Kund:innen, seien sie potentielle Anleger:innen, Kreditnehmer:innen oder Investor:innen.

Veröffentlichung

Diese Beschwerderegulation senden wir Ihnen gerne auf Wunsch zu. Sie ist auch auf unserer Website unter www.triodos.de abrufbar.

Einreichung von Beschwerden

Beschwerden können auf folgender Weise bei uns eingereicht werden:

- Schriftlich: Triodos Bank N.V. Deutschland, Abteilung Beschwerdemanagement, Falkstraße 5, 60487 Frankfurt am Main
- Telefon: 069 7171 9155 (Durchwahl der Abteilung Beschwerdemanagement)
- E-Mail: Beschwerde@triodos.de

5.2 Prozess

Koordinierung von Kundenbeschwerden

Die Koordinierung der Beschwerdebehandlung wird durch die Abteilung Beschwerdemanagement der Triodos Bank vorgenommen.

Behandlung von Kundenbeschwerden

1. Innerhalb von zwei Wochen nach Eingang der Kundenbeschwerde wird der Erhalt der Beschwerde durch die Abteilung Beschwerdemanagement der oder dem Kund:in gegenüber schriftlich bestätigt. Diese Person wird dabei über den weiteren Verlauf des Prozesses schriftlich informiert.
2. Die oder der Einreicher:in der Beschwerde erhält innerhalb von sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde einen schriftlichen Bericht über die Erledigung der Beschwerde oder über den Status der Bearbeitung der Beschwerde, inkl. der Mitteilung des Datums bis wann die oder der Einreicher:in die endgültige Erledigung bzw. den Bericht darüber erwarten kann.
3. Wird die Beschwerde nicht innerhalb von drei Monaten nach Erhalt erledigt, wird deren Behandlung für die oder den Kund:in als nicht zufriedenstellend betrachtet.

Einlegung von Einspruch

Ist die oder der Kund:in mit der Erledigung der Beschwerde nicht zufrieden, kann er/sie seine/ihre Beschwerde innerhalb von sechs Wochen erneut schriftlich beim Vorstand der Triodos Bank in Zeist, Niederlande (Postfach 55, NL-3700 AB Zeist) einreichen. Der Vorstand wird die Beschwerde innerhalb von sechs Wochen nach Erhalt bearbeiten. Sollte dies nicht geschehen, wird deren Behandlung für die oder den Kund:in als nicht zufriedenstellend betrachtet.

5.3 Schlichtungsregelung

Wegen Streitigkeiten bzgl. Zahlungsdienstleistungen (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches) oder bzgl. dem Fernabsatz von Finanzdienstleistungen sowie dem Verbraucherkreditrecht (§§ 491 bis 510 des Bürgerlichen Gesetzbuches) können sich Kund:innen an die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank, Postfach 11 12 32, 60047 Frankfurt am Main, Telefon 069 2388-1907/19, schlichtung@bundesbank.de wenden.

Sollte der Gegenstand einer Beschwerde den Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) betreffen, kann außerdem die Beschwerde an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) adressiert werden. Die Adresse lautet Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn (weitere Informationen sind auf der Website der BaFin ersichtlich www.bafin.de).

Sollte der Verstoß gegen die Vorschriften des Investmentgesetzes Gegenstand einer Beschwerde sein, können Anleger:innen und Kund:innen ebenfalls Beschwerde bei der BaFin einlegen (§ 143 c Abs. 1 InvG). Verbraucher:innen steht darüber hinaus die Möglichkeit offen, bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Vorschriften nach dem Kapitalanlagegesetzbuch die Schlichtungsstelle anzurufen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten bei der BaFin einzurichten ist). Die Adresse der Schlichtungsstelle wird auf der Website der BaFin (www.bafin.de) bekannt gemacht.