SPARKASSE
Voitsberg-Köflach

Informationen über uns und unsere Wertpapierdienst-leistungen

Informationen über uns und unsere Wertpapierdienstleistungen

Kundeninformation (Stand Oktober 2026)

Gemäß Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG 2018) sind wir verpflichtet, Sie von folgenden Informationen über uns und unsere Wertpapierdienstleistungen in Kenntnis zu setzen.

A. Informationen über uns

Sparkasse Voitsberg Köflach
Bankaktiengesellschaft
(im Folgenden kurz Sparkasse)
Bahnhofstraße 2, 8570 Voitsberg

24h Service
Tel.: +43 (0)5 0100 - 20839
E-Mail: 24hservice@s-servicecenter.at

Zentrale Vermittlung
Tel.: +43 (0)5 0100 - 37500
Fax: +43 (0)5 0100 9 - 37500
E-Mail: info@voitsbergkoeflach.at

Zulassung
Firmensitz: Voitsberg
FN: 49341k
LG f. ZRS Graz
UIDNr.: 28600207
Swift Code/BIC: SPVOAT21XXX
Bankleitzahl: 20839
Konzession: konzessioniertes Kreditinstitut gemäß § 1 (1) Bankwesengesetz

Zuständige Aufsichtsbehörde
Finanzmarktaufsicht
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

Rechtsvorschriften
Anwendbare Rechtsvorschriften sind insbesondere das Bankwesengesetz (BWG), das Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG) und das Sparkassengesetz (SpG) in der jeweils geltenden Fassung (www.ris.bka.gv.at).

B. Zusätzliche Angaben nach dem österreichischen Mediengesetz

Impressum
www.sparkasse.at/voitsberg-koeflach/wir-ueber-uns/impressum

Links
Auf den Internetseiten der Sparkasse befinden sich direkte Zugangsmöglichkeiten (Links) zu anderen Websites. Die Sparkasse überprüft diese Websites nicht hinsichtlich Inhalt und Gesetzmäßigkeit. Die Sparkasse hat keinen Einfluss auf die Gestaltung dieser Websites und distanziert sich ausdrücklich von den dort dargestellten allenfalls ungesetzlichen Inhalten. Die Sparkasse übernimmt darüber hinaus keine Verantwortung für solche Inhalte und haftet für derartige Inhalte auch nicht.

E-Mails
An uns gesendete E-Mails werden nur zu den banküblichen Geschäftsöffnungszeiten abgerufen (im Einklang mit dem E-Commerce-Gesetz).

Sprache
Sie können mit uns in deutscher Sprache kommunizieren. Für eine Anlageberatung sowie die Auftragsentgegennahme in englischer Sprache ist Ihre ausdrückliche Zustimmung sowie jene der Sparkasse erforderlich.

Datenschutz
Alle personenbezogenen Daten werden von uns im Einklang mit dem Datenschutzgesetz (Datenschutz-Grundverordnung) behandelt.

Geschäftsbericht
Der konsolidierte Geschäftsbericht der Erste Group Bank AG steht jeweils ab dem 2. Quartal des darauffolgenden Geschäftsjahres als PDF-Dokument auf der Website zur Verfügung: www.erstegroup.com

WAG Info-Broschüre
Die jeweils gültige Version der „Informationen über uns und unsere Wertpapierdienstleistungen“ der Sparkasse findet sich unter:
https://www.sparkasse.at/content/dam/at/spk-voitsberg-koeflach/AGB/0454-mifid.pdf

Einlagensicherung und Anlegerentschädigung

C. Einlagensicherung und Anlegerentschädigung

C.1. Einlagensicherung

Mit 1.1.2019 wurde der Haftungsverbund als Einlagensicherungs- und Anlegerentschädigungssystem anerkannt. Der Haftungsverbund als zusätzliches Sicherheitsnetz von Erste Bank und Sparkassen macht neben der gesetzlichen Einlagensicherung und Anlegerentschädigung die Sparkassengruppe noch sicherer. Der Haftungsverbund setzt alles daran, dass es niemals zu einem Sicherungsfall kommt und die Kundeneinlagen sicher veranlagt sind. Unter anderem ist ein Früherkennungssystem verankert, um rasch auf wirtschaftliche Schwierigkeiten einer Sparkasse reagieren zu können. Falls tatsächlich ein Sicherungsfall eintreten sollte, übernimmt die Sparkassen-Haftungs GmbH die Erstattung der gesetzlich gedeckten Einlagen und die Aufgaben der gesetzlichen Anlegerentschädigung.

Welche Einlagen sind gesetzlich gesichert?
Einlagen bis 100.000 Euro pro Kunde und Bank sind gesichert. Dieser Betrag gilt grundsätzlich auch bei Gemeinschaftskonten je Kunde. In Sonderfällen gilt für maximal 12 Monate eine erhöhte Einlagensicherung von bis zu 500.000 Euro – etwa bei Abfertigungsauszahlung oder bei privaten Immobilienverkäufen.

Auch Einlagen in allen Fremdwährungen sind gesichert.

Für wen gilt die Einlagensicherung?
Grundsätzlich für alle Kund:innen, egal ob Privat oder Kommerz. Ausgenommen sind Finanzinstitute, Pensions- und Rentenfonds und staatliche Stellen (Bund, Länder und Gemeinden etc.).

Für welche Konten gilt die Einlagensicherung?
- Sparkonten und Sparbücher
- Zahlungsverkehrskonten
- Wertpapier-Verrechnungskonten
- Bausparkonten

Welche Konten sind von der Einlagensicherung nicht umfasst?
Wie bisher sind nicht gesichert
- Wertpapierdepots; diese sind durch die Anlegerentschädigung bis 20.000 Euro gesichert
- Einlagen von institutionellen Kunden, etwa Banken, Versicherungen, Investmentgesellschaften, Pensions- und Rentenfonds
- Einlagen von Bund, Ländern und Gemeinden

Wann tritt ein Sicherungsfall ein?
Die Einlagensicherung schützt Sie, wenn Ihr Erspartes von der Bank nicht ausbezahlt wird, weil:
- über das Geldinstitut der Konkurs eröffnet wurde,
- die Geschäftsaufsicht verhängt wurde,
- eine Zahlungseinstellung verfügt wurde oder
- die Finanzmarktaufsicht festgestellt hat, dass ein Geldinstitut aus finanziellen Gründen nicht in der Lage ist, die fälligen Einlagen zurückzuzahlen, und gegenwärtig keine Aussicht besteht, dass das Institut dazu künftig in der Lage sein wird.

Wie erfolgt die Auszahlung im Sicherungsfall?
Für die Auszahlung stehen neben weiteren Finanzierungsinstrumenten Fonds zur Verfügung. Die Banken zahlen in diese Fonds schrittweise bis 2024 ein. Grundsätzlich erfolgt die Entschädigungszahlung, ohne dass die Auszahlung beantragt werden muss. Die Auszahlung erfolgt innerhalb von 7 Arbeitstagen. Die Einleger:in erhält einen eingeschriebenen, zu eigenen Handen ausgestellten Brief mit Zugangsdaten für ein Web-Formular und kann sich die Einlagen beliebig selbst überweisen.

Was versteht man unter Haftungsverbund der Sparkassen?
In der Grundsatzvereinbarung zum Haftungsverbund, dem alle österreichischen Sparkassen angehören, ist ein Früherkennungssystem verankert, um rasch auf wirtschaftliche Schwierigkeiten einer Sparkasse reagieren zu können. Während der gesetzliche Entschädigungsanspruch eine reine Rückfalllösung ist, stehen wir Sparkassen zusätzlich im Haftungsverbund mit unserer wirtschaftlichen Substanz gegenseitig für unseren Fortbestand ein. Dadurch stellen wir die Solvenz der Sparkassen sicher und wirken einem Entschädigungsfall entgegen.

C.2. Gesetzliche Anlegerentschädigung

Welche Forderungen sind von der Anlegerentschädigung erfasst?
Grundsätzlich sämtliche Forderungen gegen das Kreditinstitut aus
- der Verwahrung und Verwaltung von Wertpapieren für andere (Depotgeschäft),
- dem Handel des Kreditinstituts mit Geldmarktinstrumenten, Finanzterminkontrakten, Zinsterminkontrakten, Forward Rate Agreements, Zins- und Devisenswaps sowie Equity Swaps, Wertpapieren und daraus abgeleiteten Instrumenten,
- der Teilnahme des Kreditinstituts an der Emission Dritter (Loroemissionsgeschäft),

- der Hereinnahme und Veranlagung von Abfertigungsbeiträgen und Selbstständigenvorsorgebeiträgen (Betriebliches Vorsorgekassengeschäft)
- der Portfolioverwaltung durch Verwaltung von Portfolios auf Einzelkundenbasis mit einem Ermessensspielraum im Rahmen einer Vollmacht der Kund:in, sofern das Kundenportfolio ein oder mehrere Finanzinstrumente enthält (Wertpapierdienstleistungen gemäß § 1 Z 3 WAG 2018).

Wertpapiere, die vertragskonform auf einem Kundendepot liegen, werden von der Bank lediglich verwahrt. Sie stehen im Eigentum der Kund:in und sind auf Wunsch jederzeit auszufolgen oder auf ein benanntes anderes Depot zu übertragen. Sollte das wider Erwarten nicht möglich sein, so kommt die Anlegerentschädigung zum Tragen. Dabei sind die betroffenen Wertpapiere bis zu maximal 20.000 Euro gesichert. Als juristische Personen erhalten Sie 90 % der Forderungen – aber ebenfalls höchstens 20.000 Euro. Guthaben, die sich auf Ihren Konten befinden, werden durch die Einlagensicherung abgedeckt, z. B. Guthaben von Ausschüttungen auf Wertpapier-Verrechnungskonten.

Wie wird die Höhe der Forderung berechnet?
Die Höhe der Forderung ist nach dem Marktwert der Wertpapiere im Zeitpunkt des Eintritts des Sicherungsfalls zu bestimmen.

Gibt es einen Selbstbehalt?
Bei Anlegern, die keine natürlichen Personen sind, ist die Zahlungspflicht der Sicherungseinrichtung mit 90 % der Forderung aus Wertpapiergeschäften pro Anleger begrenzt (§ 47 Abs. 1 ESAEG). Hier kommt also, anders als bei der Einlagensicherung, ein Selbstbehalt in Höhe von 10 % zum Tragen.

Wann bekomme ich im Sicherungsfall mein Geld?
Forderungen aus der Anlegerentschädigung sind innerhalb von 3 Monaten nach Feststellung der Höhe und Berechtigung durch die Sicherungseinrichtung auszuzahlen. In bestimmten Fällen kann die Auszahlung ausgesetzt werden.

Muss ich einen Antrag auf Entschädigung stellen?
Ja. Für die Geltendmachung von Ansprüchen aus der Anlegerentschädigung ist ein Antrag an die Sicherungseinrichtung erforderlich. Die Anleger:in muss sich zudem legitimieren. Im Sicherungsfall wird auf der Website der Sicherungseinrichtung ein entsprechendes Formular abrufbar sein.

Gibt es eine Frist für die Antragstellung?
Ja. Forderungen aus der Anlegerentschädigung sind innerhalb eines Jahres ab Eintritt des Sicherungsfalls bei der Sicherungseinrichtung anzumelden.

Was kann ich tun, wenn ich diese Frist versäumt habe?
Wenn Sie unverschuldet (z. B. Krankheit, Dienstreise) nicht in der Lage waren, Ihren Antrag rechtzeitig zu stellen, und dies der Sicherungseinrichtung nachweisen können, können Sie diesen auch nach Ablauf der oben genannten Frist stellen.

Die wesentlichen Unterschiede zwischen Einlagensicherung und Anlegerentschädigung:

	Einlagensicherung	Anlegerentschädigung
Auszahlungshöchstbetrag:	100.000 Euro in bestimmten Fällen 500.000 Euro (§ 12 ESAEG)	20.000 Euro
Selbstbehalt:	Nein	bei nicht-natürlichen Personen 10 %
Auszahlungsfrist:	7 Arbeitstage	3 Monate
Kundenantrag erforderlich:	Nein Ausnahme: zeitlich begrenzt gedeckte Einlagen (§ 12 ESAEG)	Ja

Ergänzende Informationen zur Einlagensicherung und Anlegerentschädigung finden Sie online unter www.erstebank.at/einlagensicherung bzw. www.sparkasse.at/einlagensicherung. Dort ist auch der vollständige Gesetzestext des Einlagensicherungs- und Anlegerentschädigungsgesetzes (ESAEG) ersichtlich.

Sicherung von Kundenvermögen und Information zur Gläubigerbeteiligung

C.3. Sparkassen-Haftungsverbund

Der Haftungsverbund ist eine auf freiwilliger Basis abgeschlossene Vereinbarung zwischen der Erste Bank, der Erste Group Bank AG und allen österreichischen Sparkassen. Kern dieser Vereinbarung ist ein Frühwarnsystem, das mögliche wirtschaftliche Probleme von Mitgliedern erkennt und frühzeitig mit Maßnahmen gegensteuert. Im Haftungsverbund stehen wir Sparkassen mit unserer wirtschaftlichen Substanz gegenseitig für unseren Fortbestand ein. Dadurch stellen wir die Solvenz der Sparkassen sicher und wirken einem Entschädigungsfall entgegen.

Die wesentlichen Aufgaben des Haftungsverbundes bestehen

1. in der Etablierung einer einheitlichen Geschäfts- und Marktpolitik, die u. a. folgende Bereiche umfasst: Planung und Entwicklung sowie einheitlicher Einsatz von Sektorprodukten und -dienstleistungen, Bündelung wesentlicher Abwicklungsfunktionen, Vereinheitlichung des Marktauftritts und der Werbelinie, koordinierte Marketingplanung und

2. in der Ausübung eines Frühwarnsystems, das allfällige wirtschaftliche Probleme seiner Mitglieder möglichst früh erkennt und den Mitgliedern bei der Bewältigung wirtschaftlicher Probleme effiziente Hilfe zukommen lässt, sowie gemeinsame Risikobewertungs-, Risikomess- und Risikokontrollverfahren.

Die Kooperation in der Sparkassengruppe bietet zudem weitere Vorteile für alle Kund:innen. Gemeinsam bilden wir neben der Haftungsgemeinschaft auch einen Zusammenschluss für die Produktentwicklung, den Vertrieb und das Marketing. Unsere Kund:innen profitieren dadurch vom breiten und modernen Angebot an Finanzdienstleistungen und vom gemeinsamen technischen Fortschritt innerhalb der Sparkassengruppe. Der Haftungsverbund ermöglicht so auch außerhalb der städtischen Ballungsräume ein umfassendes Angebot an Finanzdienstleistungen und leistet so einen Beitrag zur Versorgung der ländlichen Gebiete mit Bankdienstleistungen.

D. Sicherung von Kundenvermögen und Information zur Gläubigerbeteiligung im Fall der Sanierung oder Abwicklung einer Bank („Bail-in“)

D.1. Im Inland erworbene Wertpapiere

Im Inland erworbene Wertpapiere werden regelmäßig in Österreich – bei einem von der Sparkasse beauftragten Drittverwahrer – verwahrt. Die Verwahrung erfolgt üblicherweise bei der OeKB CSD GmbH (Central Securities Depository, Tochterunternehmen der Oesterreichischen Kontrollbank AG) bzw. bei einem anderen Kreditinstitut mit einer Berechtigung für das Depotgeschäft. Werden Wertpapiere im Inland verwahrt, erfolgt dies in der Regel in Form einer Girosammelverwahrung. Die Rechte der Kund:innen werden dadurch nicht beeinträchtigt, da insbesondere der Umfang der Wertpapiere der Kund:innen jederzeit festgestellt werden kann. Bei einer Verwahrung in Österreich kommt österreichisches Recht zur Anwendung.

D.2. Im Ausland erworbene Wertpapiere

Im Ausland erworbene Wertpapiere werden regelmäßig im Ausland – bei einem von der Sparkasse beauftragten Drittverwahrer – verwahrt. Werden Wertpapiere im Ausland verwahrt, erfolgt dies in der Regel in Form der Wertpapierrechnung. Dabei wird der Kund:in ein Anspruch auf Lieferung der Wertpapiere im Umfang jenes Anteils gutgeschrieben, den die Sparkasse auf Rechnung der Kund:in am gesamten Deckungsbestand im Ausland hält. Bei einer Verwahrung im Ausland kommen ausländische Rechtsvorschriften und Usancen zur Anwendung. Die jeweilige lokale Rechtsordnung kann im Hinblick auf den Schutz von Kundenvermögen nachteilig von der österreichischen Rechtslage abweichen.

D.3. Haftung der Sparkasse

Die Sparkasse haftet im Rahmen der Wertpapierverwahrung für ein Verschulden des Drittverwahrers der Privatkund:in gegenüber nach den Grundsätzen der Erfüllungsgehilfenhaftung des § 1313a Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch (ABGB) wie für eigenes Verschulden.

D.4. Bankgeheimnis

Wir sind gesetzlich zur Einhaltung des Bankgeheimnisses verpflichtet. Aus diesem Grund können wir bei Anfragen ausländischer Emittenten zur Offenlegung von Aktionär:innen und Inhaber:innen von Forderungswertpapieren und derivativen Produkten grundsätzlich keine Auskunft erteilen. Dadurch können den betroffenen Aktionär:innen und Inhaber:innen von Forderungswertpapieren je nach nationaler Gesetzgebung Nachteile wie beispielsweise Entfall der Dividende, Entzug des Stimmrechts und Einschränkung der Handelbarkeit erwachsen.

Aufgrund der nationalen Umsetzung der Aktionärsrichtlinie II (Richtlinie (EU) 2017/828) haben österreichische börsennotierte Gesellschaften jedoch das Recht, ihre Aktionär:innen zu identifizieren, sofern diese zumindest 0,5 % der Aktien oder Stimmrechte an der Gesellschaft halten. Für Anfragen von börsennotierten Gesellschaften in anderen Mitgliedstaaten gilt die jeweilige Schwelle des Sitzlandes. Korrespondierend dazu besteht die Pflicht der Wertpapierdepotbanken, der Aktiengesellschaft diese Informationen auch tatsächlich zur Verfügung zu stellen. Diese Mitteilungspflicht besteht aber grundsätzlich nur dann, wenn der Aktienbestand einer Aktionär:in die Schwelle des jeweiligen Sitzstaates des Emittenten erreicht oder übersteigt (Österreich: 0,5 %).

Wir müssen im Zuge der Depotführung und Auftragserteilung Daten an die Lagerstellen weitergeben, die von den jeweils zuständigen Aufsichtsbehörden, Steuerbehörden, Zentralverwahrern bzw. Registrierungsstellen für aufsichtsrechtliche oder steuerrechtliche Zwecke verlangt werden, bzw. zur Wahrung von Dividenden- und/oder Aktionärsrechteansprüchen außerhalb der EU sowie zur Verhinderung von Veräußerungssperren bzw. zur Durchsetzung/Instruktionserteilung von erteilten Kapitalmaßnahmenaufträgen oder zur Verhinderung von Geldwäscherei oder Terrorismusfinanzierung außerhalb der EU. Bei diesen Daten handelt es sich insbesondere um Kundenname, Adresse, Bestand zum Stichtag, Kundenart.

D.5. Verwahrung auf Sammelkonten

Die von der Bank mit der Verwahrung betrauten Dritten verwahren Kundenpapiere regelmäßig auf sogenannten Sammelkonten („Omnibus-Konten“). Dabei werden die Papiere von mehreren Kund:innen auf einem gemeinsamen Konto verbucht. Dadurch ist eine unmittelbare Zuordnung der Papiere zu einer bestimmten Kund:in nicht mehr möglich: Die Kund:in wird Miteigentümer:in an einem Sammelbestand. Es kann zu einer quotenmäßigen Kürzung ihrer Miteigentumsansprüche kommen, wenn im Ausnahmefall nicht mehr ausreichend Papiere vorhanden sind. Die Kund:in wäre bezüglich ihres diesbezüglichen Schadens auf ihre Rechtsposition aus dem Verwahrungsvertrag gegenüber ihrer Bank verwiesen.

D.6. Information zur Kontentrennung

Gemäß CSDR (Verordnung über Wertpapierzentralverwahrer, Verordnung (EU) Nr. 909/2014) ist die Sparkasse verpflichtet, ihren Kund:innen zumindest die Wahl zwischen Sammelkontenverwahrung und Einzelkontenverwahrung in Hinblick auf direkt bei einem Zentralverwahrer (CSD) gelagerte Wertpapiere von Kund:innen zu geben. Derzeit verwahrt die Erste Group Bank AG Wertpapiere von Kund:innen direkt bei den CSDs von Österreich, der Slowakei und von Luxemburg. Nähere Informationen unter folgendem Link: https://www.erstegroup.com/de/financial-institutions/custody-services

D.7. Information zur Gläubigerbeteiligung im Fall der Sanierung oder Abwicklung einer Bank („Bail-in“)

Um europaweit einheitliche Regeln und Instrumente für die Sanierung und Abwicklung von Banken zu schaffen, wurde eine entsprechende EU-Richtlinie (Bank Recovery and Resolution Directive, Richtlinie zur Festlegung eines Rahmens für die Sanierung und Abwicklung von Kreditinstituten und Wertpapierfirmen, **„BRRD“**) erlassen. Diese wurde in Österreich per Bundesgesetz über die Sanierung und Abwicklung von Banken (**„BaSAG“**) umgesetzt. Daneben gilt für systemrelevante Banken der Eurozone die Verordnung zum Einheitlichen Abwicklungsmechanismus (Single Resolution Mechanism, **„SRM-VO“**).

Das BaSAG regelt unter anderem die Beteiligung (**„Bail-in“**) von Gläubigern einer Bank im Falle einer aufsichtsrechtlichen Abwicklung. Damit soll die Verwendung von Steuergeldern bei drohender Zahlungsunfähigkeit einer Bank vermieden werden. Im Falle eines drohenden Ausfalls einer Bank kann die zuständige Behörde verschiedene Abwicklungsinstrumente anwenden:

Unternehmensveräußerung
Vermögen und/oder Verbindlichkeiten einer Bank werden gesamt oder teilweise an einen Käufer übertragen. Für Kund:innen und Gläubiger der Bank kommt es zu einem Wechsel des Vertragspartners beziehungsweise des Schuldners.

Brückeninstitut
Ein öffentliches Institut übernimmt die Verbindlichkeiten und/oder Vermögenswerte der von der Abwicklung betroffenen Bank. Auch hier kommt es für Kund:innen/Gläubiger zu einem Wechsel des Vertragspartners/Schuldners.

Ausgliederung
Hier handelt es sich um das sogenannte „Bad Bank"-Konzept. Vermögen und/oder Verbindlichkeiten der betroffenen Bank werden in Zweckgesellschaften zum Abbau übertragen. Auch hier kommt es für Kund:innen/Gläubiger zu einem Wechsel des Vertragspartners/Schuldners.

Gläubigerbeteiligung („Bail-in")
Im Falle einer behördlich verordneten Abwicklung werden Eigen- und Fremdkapital einer Bank ganz oder teilweise abgeschrieben oder in Eigenkapital umgewandelt. Diese Vorgehensweise soll die betroffene Bank stabilisieren. In diesem Fall kann es für Aktionär:innen und Gläubiger zu erheblichen Verlusten kommen, da ihre Ansprüche ohne Zustimmung von der zuständigen Behörde im Extremfall bis auf null reduziert werden können.

Derzeit ist folgende Reihenfolge einer Verlustabdeckung vorgesehen:

1. hartes Kernkapital
   (Aktien, Anteile an GmbH, KG oder Genossenschaft)
2. zusätzliches Kernkapital
   (z. B. Additional-Tier1-Emissionen, unbesicherte unbefristete nachrangige Schuldverschreibungen mit Umwandlungs- bzw. Herabschreibungsklausel)
3. Ergänzungskapital (z. B. nachrangige Darlehen „Tier 2", stille Einlagen, Genussrechte)
4. sonstige unbesicherte nachrangige Finanzinstrumente und Forderungen (z. B. nachrangige Darlehen/Schuldverschreibungen/Genussrechte, die nicht die Anforderungen an AT1- oder T2-Instrumente erfüllen)
5. Verbindlichkeiten aus unbesicherten nicht-nachrangigen und nicht-strukturierten Schuldtiteln, bei denen ausdrücklich auf den niedrigeren Rang gegenüber der nachfolgenden Klasse hingewiesen wurde (sog. Non-Preferred-Senior-Anleihen)
6. sonstige unbesicherte nicht-nachrangige Finanzinstrumente (z. B. strukturierte Anleihen, Inhaberschuldverschreibungen, nicht gedeckte Einlagen von über 100.000 Euro von Großunternehmen)
7. Zuletzt werden Einlagen von kleinen und mittleren Unternehmen sowie Privatpersonen, die nicht von der Einlagensicherung umfasst sind, herangezogen

Vom Bail-in ausgenommen sind Einlagen, die zur Gänze der Einlagensicherung unterliegen, sowie fundierte Bankschuldverschreibungen („Covered Bonds" oder Pfandbriefe) und Sondervermögen (z. B. Investmentfonds).

Die Regeln der BRRD wurden **europaweit** in den Gesetzen der Mitgliedstaaten verankert. Eine Gläubigerbeteiligung kann somit auch z. B. bei Bankanleihen aus anderen EU-Staaten umgesetzt werden, wobei sich die nationalen Regeln im Detail unterscheiden können.

Sollten den Anteilseigner:innen und Gläubigern bei der Anwendung von Abwicklungsmaßnahmen größere Verluste entstehen als in einem allfälligen Insolvenzverfahren, so haben sie ein **Recht auf Entschädigung** aus dem sogenannten Einheitlichen Abwicklungsfonds (Single Resolution Fund, **„SRF"**). Diese Ausgleichszahlungen können jedoch zu einem deutlich späteren Zeitpunkt erfolgen.

Risikohinweis:
Die Bail-in-Maßnahmen können für die Anteilseigner:innen und Gläubiger einer Bank bis zu einem **Totalverlust** des eingesetzten Kapitals führen. Die Abwicklungsbehörden können **Änderungen in den Grundbedingungen** der betroffenen Finanzinstrumente und Forderungen vornehmen (z. B. kann der Fälligkeitszeitpunkt oder der Zinssatz zulasten der Anleger:in geändert werden). Die bloße Androhung von Abwicklungsmaßnahmen kann eine **Veräußerung** erschweren, die dann möglicherweise nur mit deutlichem Wertverlust erfolgen kann. Das Verlustrisiko erhöht sich umso mehr, je mehr Finanzinstrumente und Forderungen derselben Bank im Depot der einzelnen Anleger:in vorhanden sind. Selbst wenn die ursprüngliche **Emissionsdokumentation** oder das **Werbematerial** eines Bankprodukts die Verlustbeteiligung nicht ausdrücklich beschreibt, kann dieses Produkt gesetzlich von einer Bail-in-Maßnahme erfasst werden.

Weiterführende Informationen finden Sie auch auf der Website der Österreichischen Nationalbank („OeNB") sowie der FMA:
https://www.fma.gv.at/abwicklung-allgemein/

Weiterführende Informationen finden Sie auch auf der Homepage Ihres Instituts.

https://www.sparkasse.at/voitsberg-koeflach/privatkunden/sparen-anlegen/anlegen-investieren/wertpapier-services/rechtliche-dokumente/information-zur-glaeubigerbeteiligung

Kundenprofil und Kundenkategorien

E. Kundenprofil und Kundenkategorien

Im Zentrum unserer Bemühungen stehen immer unsere Kund:innen. Damit Sie persönlich und zielgerichtet beraten werden können, ist ein ausführlicher Informationsaustausch zwischen Ihnen und Ihrer Kundenbetreuer:in notwendig.

E.1. Kundenprofil

Als unsere Kund:in können Sie darauf vertrauen, dass Sie bestmöglich beraten werden. Bevor Ihre Kundenbetreuer:in Ihnen ein Angebot stellen kann, muss sie von Ihnen umfangreiche Informationen einholen. Die erhobenen Daten benötigen wir, um Ihnen zielgerichtete Empfehlungen geben zu können. Außerdem sollen Sie dadurch die Konsequenzen und die Tragweite der empfohlenen Finanzinstrumente einschätzen können.

Das WAG 2018 in Verbindung mit der Delegiertenverordnung (EU) 2017/565 definiert genau den Umfang der zu erhebenden Daten. Dazu zählen die Erfassung von Kundenvermögen und Einkommensverhältnissen (inklusive der Fähigkeit zur Verlusttragung), Anlagezweck und Anlagedauer (inklusive Risikobereitschaft) und Kenntnissen über bzw. Erfahrungen mit Finanzinstrumenten. Da sich persönliche Umstände ändern können, werden wir Ihre Angaben mit Ihnen regelmäßig besprechen. Der Umfang der Beratungsleistung hängt wesentlich davon ab, in welchem Ausmaß Sie über Ihre persönliche Situation Auskunft erteilen. Je detaillierter Ihre Angaben sind, desto präziser kann Ihre Kundenbetreuer:in auf Ihre Bedürfnisse eingehen und zielgerichtete Empfehlungen geben. Falls Sie nicht bereit sind, das vom Gesetz vorgesehene Mindestmaß an Auskünften zu erteilen, dürfen wir keine Empfehlungen geben.

E.2. Kundenkategorien

Das WAG 2018 sieht drei Kategorien von Anlegertypen vor: „Privatkunde“, „Professioneller Kunde“ und „Geeignete Gegenpartei“. Zur Unterscheidung dienen genau definierte Kriterien. Die Kundenbetreuer:in nimmt die Zuordnung zu einer der drei Kategorien vor.

Eine Änderung der Kundenkategorie kann erst nach Antragstellung durch Sie und nach Überprüfung der gesetzlich verpflichtenden Kriterien durch uns vorgenommen werden. Abhängig von der zugewiesenen Kundenkategorie sieht das WAG 2018 ein bestimmtes Schutzniveau für Sie vor. Eine Änderung der Kundenkategorie führt demnach auch zu einer Veränderung Ihres Schutzniveaus.

E.2.1. Kundenkategorie „Privatkunde“

Kund:innen der Kategorie „Privatkunde“ genießen den höchsten Anlegerschutz. Dabei sind umfangreiche Informations- und Aufklärungspflichten zu erfüllen. Ebenso muss im Zuge der Anlageberatung eine Eignungs- und Angemessenheitsprüfung vorgenommen werden.

Dieser Kundenkategorie können aber nicht nur Verbraucher:innen angehören, sondern auch freiberuflich Tätige, Unternehmen und sonstige nicht-natürliche Personen. Es macht keinen Unterschied, ob es sich um Privat- oder Betriebsvermögen handelt. Auch die Höhe des veranlagten Vermögens ist unerheblich.

Als Kund:in der Sparkasse werden Sie grundsätzlich als „Privatkunde“ eingestuft, womit Ihnen das höchstmögliche vom WAG 2018 vorgegebene Schutzniveau zugutekommt.

Kundengeschäft

E.2.2. Kundenkategorie „Professioneller Kunde“
Kunden der Kategorie „Professioneller Kunde“ verfügen über ausreichende Erfahrungen und Kenntnisse im Veranlagungsgeschäft. Sie können die jeweiligen Risiken korrekt und umfassend beurteilen und steuern. Im Zuge der Anlageberatung wird nur die Eignungsprüfung durchgeführt. Es werden entsprechende finanzielle Vermögensverhältnisse vorausgesetzt.

Dieser Kundenkategorie können angehören:
- Finanzinstitute, Versicherungsgesellschaften, Kapitalanlagegesellschaften, Pensionsfonds
- Staaten, Länder, Regionalregierungen
- Zentralbanken, supranationale Unternehmen (Weltbank, Internationaler Währungsfonds, Europäische Investitionsbank)
- Großunternehmen, die mindestens zwei der folgenden Anforderungen erfüllen:
  - Bilanzsumme: 20 Mio. Euro
  - Nettoumsatz: 40 Mio. Euro
  - Eigenmittel: 2 Mio. Euro

E.2.3. Kundenkategorie „Geeignete Gegenpartei“
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. Für Kunden dieser Kategorie findet keine Anlageberatung im Sinne des Punktes F.2.1. statt. Wird jedoch diesen Kunden gegenüber eine Anlageberatung erbracht, werden sie als „Professionelle Kunden“ behandelt.

F. Kundengeschäft

F.1. Eignungs- und Angemessenheitsprüfung

Im Zuge einer Anlageberatung prüft Ihre Kundenbetreuer:in regelmäßig die Aktualität Ihres Kundenprofils und Ihrer Anlageziele und passt diese – falls erforderlich – an die veränderten Verhältnisse an. Anhand Ihrer Angaben wird Ihre Kundenbetreuer:in feststellen, ob das empfohlene Finanzinstrument zu Ihnen passt. Sie prüft also, ob bei Ihnen ausreichende finanzielle Verhältnisse vorhanden sind, ob Sie allfällige Verluste tragen können, welches Risiko Sie bereit sind einzugehen und ob das Finanzinstrument Ihrem Anlageziel (Anlagezweck, Anlagestrategie, Anlagedauer und Nachhaltigkeitspräferenzen) entspricht (= Eignungsprüfung).

Sie prüft insbesondere, ob das Risiko Ihres Gesamtvermögens, inklusive der empfohlenen Finanzinstrumente, gemäß der Risikobewertung unseres Instituts Ihrem Risikotyp laut Kundenprofil entspricht.

Ebenso prüft sie, ob Sie über die Chancen und Risiken des jeweiligen Finanzinstruments Bescheid wissen und über die entsprechenden Erfahrungen verfügen (= Angemessenheitsprüfung). Stellt sie zu geringe Erfahrungen fest, wird Sie Ihre Kundenbetreuer:in erneut aufklären.

Stellt sich bei dieser Prüfung im Zuge der Anlageberatung heraus, dass das Finanzinstrument nicht geeignet und/oder nicht angemessen ist, wird Sie Ihre Kundenbetreuer:in darauf hinweisen, eine Warnung aussprechen und von einer Empfehlung Abstand nehmen. Bestehen Sie trotzdem auf dem Abschluss des Geschäftes und ist zumindest die Angemessenheit gegeben, können Sie das Produkt nur beratungsfrei erwerben.

F.1.1. Begriffsdefinition risikoreiche Werte
Ein risikoreicher Wert zeichnet sich durch hohe Volatilität (Maß für Wertschwankungen wie z. B. Schwankung des Wertpapierkurses oder des Zinsniveaus) aus.

Mit steigender Volatilität steigt das Risiko, dass der tatsächliche Ertrag nicht dem erwarteten Ertrag entsprechen wird. Einerseits steigen dadurch die Ertragschancen, andererseits erhöht sich auch das Verlustrisiko – bis hin zum Totalverlust.

Das Risiko eines Produkts wird auch durch die Bonität des Emittenten (Fähigkeit, seinen Verpflichtungen, wie z. B. Tilgungszahlungen und Zinszahlungen, nachzukommen) beeinflusst. Je schlechter die Bonität des Emittenten ist, desto höher wird die prognostizierte Zinszahlung sein, desto höher ist aber auch das (Ausfalls-)Risiko, was die Rückzahlung des eingesetzten Kapitals und die Zinszahlungen betrifft.

Bei der Risikobeurteilung der Gesamtvermögenssituation einer Anleger:in werden beispielsweise Aktien, Aktienfonds, Optionen etc. als risikoreiche Werte angesehen. Weitere risikoreiche Anlageformen, wie z. B. Unternehmensanleihen, Unternehmensbeteiligungen, fondsgebundene Lebensversicherungen mit einem hohen Aktienanteil etc., werden ebenfalls dieser Position hinzugerechnet.

Auf Basis der risikoreichen Werte im Verhältnis zur Gesamtvermögenssituation einer Anleger:in lässt sich feststellen, ob die Veranlagungsstruktur im Hinblick auf den Risikoanteil für eine Anleger:in geeignet ist.

F.1.2. Begriffsdefinition risikoarme Werte

Ein risikoarmer Wert zeichnet sich durch niedrige Volatilität aus. Mit sinkender Volatilität sinkt das Risiko, dass der tatsächliche Ertrag nicht dem erwarteten Ertrag entsprechen wird. Einerseits sinken dadurch die Ertragschancen, andererseits reduziert sich auch das Verlustrisiko. Das Risiko eines Produkts wird auch durch die Bonität des Emittenten beeinflusst. Je besser die Bonität des Emittenten ist, desto niedriger ist das (Ausfalls-)Risiko.

Bei der Risikobeurteilung der Gesamtvermögenssituation einer Anleger:in werden beispielsweise Anleihen in Euro von Emittenten mit einer sehr guten Bonität als risikoarme Werte angesehen. Weitere Sparformen, wie z. B. Sparbücher, Bausparverträge etc., werden ebenfalls dieser Position hinzugerechnet.

F.1.3. Begriffsdefinition Emittenten guter Bonität

Ein Emittent guter Bonität ist ein Schuldner (z. B. Staat, Bank, Unternehmen etc.), von dem erwartet wird, dass er aufgrund seiner finanziellen Lage die Zinsen seiner eigenen Wertpapieremissionen laufend bedienen und sie jederzeit tilgen kann.

Zur Einschätzung der Bonität können vorhandene Ratings (Risikoeinschätzung) internationaler Ratingagenturen (z. B. Standard & Poor's, Moody's, Fitch) herangezogen werden. Ratings basieren auf einer umfassenden Analyse des Schuldners, wie z. B. Rentabilität, Eigenkapital, Wettbewerbsposition, Management etc., und werden in Form einer Kennzahl dargestellt.

Liegt kein Rating vor, kann die Bonität des Schuldners z. B. auch durch eine interne Risikobewertung der Bank (vergleichbar mit einem Rating) beurteilt werden.

F.2. Anlageberatungsgeschäft und beratungsfreies Geschäft

Wodurch unterscheiden sich Anlageberatungsgeschäft und beratungsfreies Geschäft?

- Im ersten Fall beruht Ihre Anlageentscheidung auf der Empfehlung Ihrer Kundenbetreuer:in.
- Im zweiten Fall beruht sie auf Ihrer Willenserklärung, das Finanzinstrument ohne Beratung anschaffen zu wollen.

F.2.1. Anlageberatungsgeschäft

Das Anlageberatungsgeschäft umfasst die Anlageberatung und die Vermögensverwaltung. Es ist gekennzeichnet durch das Empfehlen eines Finanzinstruments oder einer Wertpapierdienstleistung, das/die auf Sie abgestimmt ist. Die Empfehlung erfolgt aufgrund Ihrer Angaben im Rahmen der Eignungs- und Angemessenheitsprüfung (s. Punkt F.1.).

F.2.1.1. Anlageberatung

Eine Empfehlung liegt dann vor, wenn wir einen Vorschlag für ein Veranlagungsprodukt abgeben, welches für Sie geeignet und angemessen ist. Diesfalls erhalten Sie im Anschluss ein Protokoll über das geführte Gespräch.

Eine Empfehlung liegt jedoch nicht vor, wenn wir Sie allgemein über eine Wertpapierart sowie über Veranlagungsprodukte in öffentlichen Medien informieren. Ebenso handelt es sich nicht um eine Empfehlung, wenn wir mit Ihnen über das Marktgeschehen sprechen oder Ihnen bloß Informationsmaterial zur Verfügung stellen.

Jedenfalls sollten Sie regelmäßig, zumindest einmal im Jahr, Ihre Veranlagungen mit Ihrer Kundenbetreuer:in besprechen.

Abhängige Beratung

Eine Anlageberatung erbringen wir in Form einer abhängigen Beratung. Dies bedeutet, dass die Produktpalette keine substanzielle Anzahl der auf dem Markt verfügbaren Finanzinstrumente abdeckt, sondern überwiegend Finanzinstrumente enthält, die von der Erste Group Bank AG und ihrer verbundenen Unternehmen emittiert oder angeboten werden. In diesem Zusammenhang bieten wir jedoch auch eine breite Basis an fremden Produkten an.

Ausschluss der Nachberatung

Im Rahmen der unter Punkt F.2.1.1. angeführten Anlageberatung endet unsere Beratungspflicht mit der Ausführung Ihres Auftrags. Wir führen dementsprechend keine Nachberatung durch. Eine Nachberatung würde nur dann vorliegen, wenn ein Kreditinstitut mit Ihnen ausdrücklich vereinbart, dass es regelmäßig überprüft und Sie aktiv darüber informiert, ob Ihre Finanzinstrumente oder Ihre Veranlagung nach wie vor geeignet sind/ist. Dieses Service bieten wir nicht an. Selbstverständlich freuen wir uns, wenn Sie von sich aus für weitere Gespräche auf uns zukommen. Für die laufende Betreuung stehen Ihnen spezielle Dienstleistungen zur Verfügung, z. B. ein Vermögensverwaltungsvertrag.

F.2.1.2. Vermögensverwaltung

Die Vermögensverwaltung ist die Verwaltung eines Portfolios für eine einzelne Kund:in mit einem Ermessensspielraum im Rahmen des Kundenmandats, sofern dieses Portfolio ein oder mehrere Veranlagungsprodukte enthält. Zusätzlich zu den allgemeinen Informationen werden Sie vor Vertragsabschluss speziell über die gewählte Anlagestrategie informiert.

F.2.1.3. Invest Manager/digitale Vermögensverwaltung

Der Invest Manager ist die Verwaltung eines Portfolios basierend auf einer mit der Kund:in vereinbarten und für diese geeigneten Anlagestrategie (Anlagemix). Die Einhaltung der Anlagestrategie wird durch uns sichergestellt. Da die vereinbarte Anlagestrategie für den Invest Manager bindend ist, werden wir die Kund:in informieren, sollte die Anlagestrategie nicht mehr geeignet sein.

F.2.2. Beratungsfreies Geschäft

Beim beratungsfreien Geschäft prüfen wir, ob Ihre Anlageentscheidung angemessen ist. Die Prüfung, ob Ihre Anlageentscheidung geeignet ist, kann unterbleiben. Bitte beachten Sie, dass im beratungsfreien Geschäft keine bzw. keine vollständige Prüfung der Zielmarktkriterien erfolgt.

Ein beratungsfreies Geschäft liegt dann vor,

- wenn Sie Ihren Anlagewunsch bereits genau geäußert haben
- wenn durch uns keine persönliche Empfehlung erfolgt
- wenn Sie im Falle eines negativen Ergebnisses der Eignungsprüfung trotzdem auf der Auftragsdurchführung bestehen
- wenn eine Eignungsprüfung nicht durchgeführt werden kann (etwa wenn Sie die nötigen Auskünfte zu Kundenprofil und Veranlagungsziel nicht erteilen)
- wenn Sie Ihre Geschäfte selbstständig über das Internetbanking (George) abwickeln

F.2.2.1. Internetbanking (George)

Aufträge mittels Internetbanking (George) nehmen wir als beratungsfreie Geschäfte zur Abwicklung entgegen. Auch hier treffen sinngemäß die unter Punkt F.2.2. genannten Kriterien zu.

F.2.3. Aufträge mittels Telekommunikation

Aufträge, die Sie (video-)telefonisch an uns weiterleiten, können sowohl als beratungsfreie Geschäfte als auch als Anlageberatungsgeschäfte abgewickelt werden. Im Falle eines Anlageberatungsgeschäftes wird Ihre Kundenbetreuer:in eine Eignungs- und Angemessenheitsprüfung durchführen und Ihnen sämtliche notwendigen Kunden- und Produktunterlagen im Zuge der Anlageberatung zusenden. Auf Ihren Wunsch kann die Zusendung der Unterlagen auch mittels E-Mail erfolgen. Diese Art der Zusendung werden wir allerdings nur dann vornehmen, wenn Sie uns vorher erklären, dass Sie ausdrücklich damit einverstanden sind, dass Ihnen die erforderlichen Unterlagen elektronisch übermittelt werden.

F.2.3.1. Aufzeichnung der elektronischen Kundenkommunikation

Aufgrund regulatorischer Anforderungen des WAG 2018 werden Gespräche (z. B. via Telefon oder Videoberatung) bzw. die elektronische Kommunikation (z. B. via E-Mail) zwischen Ihnen und unseren Vertriebseinheiten, die zu Geschäftsabschlüssen im Zusammenhang mit Finanzinstrumenten führen oder führen können, aufgezeichnet und archiviert. Kopien dieser Aufzeichnungen stehen auf Ihre Anfrage über einen Zeitraum von sieben Jahren ab dem Zeitpunkt des Gesprächs zur Verfügung. Nach Ablauf dieser 7 Jahre werden die aufgezeichneten Gespräche gelöscht. Die Möglichkeit der (video-)telefonischen Kommunikation im Zusammenhang mit Finanzinstrumenten und die damit verbundene Aufzeichnung werden wir gesondert mit Ihnen vereinbaren.

Nachhaltigkeitsbezogene Informationen

G. Nachhaltigkeitsbezogene Informationen

Die Sparkasse tritt als Finanzberater auf. Im Rahmen der Vermögensverwaltung tritt die Sparkasse als Finanzmarktteilnehmer auf, wobei sich die Sparkasse der Erste Asset Management („EAM“) für die Verwaltung der Kundenportfolios bedient. Daher werden auch hier die Kriterien der nachhaltigen Produktauswahl der EAM berücksichtigt. Informationen darüber können der Website der Sparkasse unter „Infos für Anleger“ entnommen werden.

Alle Finanzinstrumente auf der Produktliste der Sparkasse durchlaufen einen standardisierten Produktprüfungsprozess. Dieser schließt die Prüfung auf Nachhaltigkeitskriterien und Nachhaltigkeitsrisiken bei Finanzinstrumenten ein.

Die zu berücksichtigenden Nachhaltigkeitsrisiken sind intern festgelegt. Identifizierte Nachhaltigkeitsrisiken beziehen sich auf Umweltrisiken, Sozialrisiken und Governancerisiken.

Unterstützend ziehen wir im Produktprüfungsprozess bei Nachhaltigkeitskriterien und Nachhaltigkeitsrisiken die entsprechenden Kriterien der EAM sowie der Erste Group Bank AG („EGB“) hinzu.

Die EGB unterstützt die Sparkasse bei der Auswahl derjenigen Finanzprodukte, zu denen die Sparkasse Anlageberatung anbietet, sowie beim Produktprüfungsprozess.

Von der Anlageberatung der Sparkasse sind Finanzinstrumente umfasst, die durch die EGB und die EAM bereitgestellt werden, sowie Fremdprodukte.

G.1. Anlageberatung

Um im Rahmen einer Anlageberatung Finanzprodukte anbieten und empfehlen zu können, erheben wir zuvor, welche Finanzprodukte für die Kund:in geeignet sind.

Hierzu werden die notwendigen Kundeninformationen zu den gewünschten Anlagezielen, der Risikotoleranz, der Verlusttragfähigkeit sowie zu den Kenntnissen und Erfahrungen erhoben. Zusätzlich zu diesen finanziellen Kundenangaben wird für die jeweilige Beratung ein nichtfinanzielles Ziel der Kund:in, jenes der Nachhaltigkeitspräferenzen, erhoben. Diese Angaben berücksichtigt die Sparkasse bei der Erstellung des Veranlagungsvorschlags.

Falls die Kund:in die Erreichung ihrer Veranlagungsziele unter anderem mit nachhaltigen Finanzinstrumenten wünscht und die Kund:in ihre Präferenzen hinsichtlich Nachhaltigkeit gemäß Art. 2 Nr. 7 lit. a), b) und/oder c) der MiFID II-Delegiertenverordnung (Offenlegungs-VO, Taxonomie-VO und/oder PAIs) benennt, sind nachhaltige Finanzinstrumente im Rahmen der Kundenangaben zu empfehlen, sofern ihre Präferenzen nicht bereits durch Bestandsprodukte erfüllt werden.

Wünscht die Kund:in die Erreichung ihrer Veranlagungsziele unter anderem mit nachhaltigen Finanzinstrumenten und kann oder will ihre Präferenzen zur Nachhaltigkeit nicht im Detail benennen, so sind Finanzinstrumente, die gemäß Art. 2 Nr. 7 lit. a), b) und/oder c) der MiFID II-Delegierte Verordnung nachhaltig sind, im von der Kund:in gewünschten Ausmaß zum Mindestanteil der nachhaltigen Produkte am Zielvermögen zu berücksichtigen.

Äußert die Kund:in keinen Wunsch, ihre Veranlagungsziele auch mit nachhaltigen Finanzinstrumenten zu erreichen, wird die Kund:in als „nachhaltigkeitsneutral“ eingestuft und es müssen auch keine nachhaltigen Produkte empfohlen werden. Der Veranlagungsvorschlag kann jedoch auch in diesem Fall aus nachhaltigen Produkten bestehen, sofern diese den Angaben der Kund:in zur Erreichung ihres Veranlagungszieles entsprechen.

Kann mit den Kundenangaben zu Veranlagungszielen und Nachhaltigkeitspräferenzen kein geeigneter Veranlagungsvorschlag erstellt werden, kann die Kund:in ihre Nachhaltigkeitspräferenzen anpassen. Wünscht die Kund:in keine Anpassung ihrer Nachhaltigkeitspräferenzen, wird durch die Sparkasse kein Veranlagungsvorschlag erstellt.

Vorteile für die Bank im Wertpapiergeschäft

G.2. Nachhaltigkeitsrisiken sowie die wichtigsten nachteiligen Auswirkungen auf Nachhaltigkeitsfaktoren und Renditeauswirkungen auf Produkte

Die Nachhaltigkeitspräferenzen der Kund:in werden in der Anlageberatung über die notwendigen Kundeninformationen erarbeitet. Anschließend werden die Nachhaltigkeitsrisiken sowie die wichtigsten nachteiligen Auswirkungen auf Nachhaltigkeitsfaktoren bei der entsprechenden Anlageberatung anhand der jeweiligen, empfohlenen Finanzinstrumente berücksichtigt. Bei den wichtigsten nachteiligen Auswirkungen auf Nachhaltigkeitsfaktoren handelt es sich im Besonderen um Risiken für die Faktoren in folgenden Bereichen, die wir identifiziert haben: Treibhausgasemissionen, Biodiversität, Wasserverschmutzung, Abfallvermeidung, soziale Belange bezogen auf Mitarbeiter:innen, Sonderkriterium für Staaten und Immobilieninvestments.

Informationen zur Bewertung etwaig erwarteter Auswirkungen von Nachhaltigkeitsrisiken aus Veranlagungen auf die Rendite können von der Kund:in den Informationsunterlagen des jeweiligen Finanzinstruments entnommen werden.

G.3. Vermögensverwaltung

Für die Durchführung der Vermögensverwaltung bedient sich das Kreditinstitut der Erste Asset Management GmbH (in weiterer Folge „EAM“) als Erfüllungsgehilfin. Die EAM stellt die Informationen zu den nachhaltigkeitsbezogenen Merkmalen der jeweiligen Vermögensverwaltungsverträge zur Verfügung. Nachhaltigkeitsbezogene Informationen zur Vermögensverwaltung können der Website der Sparkasse unter „Strategien zur Einbeziehung von Nachhaltigkeitsrisiken“ sowie „Nachteilige Auswirkungen von Investitionsentscheidungen auf Nachhaltigkeitsfaktoren“ entnommen werden.

H. Vorteile für die Bank im Wertpapiergeschäft

H.1. Entgegennahme von Vorteilen

Bei der Durchführung von Wertpapierdienstleistungen werden im Rahmen bestehender Verträge mit Dritten Vorteile („Verkaufsanreize“) entgegengenommen und unsererseits einbehalten. Diese Vorteile von Dritten dienen dazu, die Qualität unserer Dienstleistungen für unsere Kund:innen nachhaltig zu verbessern.

Wir erklären ausdrücklich, dass die Annahme von Vorteilen unser Handeln im bestmöglichen Interesse unserer Kund:innen nicht beeinträchtigt.

Die Sparkasse erhält einmalige geldwerte Vorteile (z. B. in Form eines Ausgabeaufschlags bei bestimmten Fondstransaktionen) bzw. laufende geldwerte Vorteile (z. B. in Form von Bestandsprovisionen für bestimmte Bestände in Fonds) von Drittparteien. Die einbehaltenen geldwerten Vorteile werden sowohl im Rahmen des ex-ante Kostenausweises der Kund:in vor Transaktion bekannt gegeben, als auch im ex-post periodischen Kostenausweis offengelegt.

Darüber hinaus kann die Sparkasse geringfügige nichtgeldwerte Vorteile annehmen – siehe H.2.

Bei der Vermögensverwaltung dürfen keine Vorteile einbehalten bzw. angenommen werden.

H.2. Geringfügige nicht-monetäre Vorteile

Die Sparkasse kann von Dritten Einladungen und Geschenke in jenem geringfügigen Ausmaß annehmen, wie es zwischen Geschäftspartnern üblich und zulässig ist – beispielsweise in Form von geringfügigen Einladungen zu kulturellen Veranstaltungen, geringfügigen Geschenken aus besonderem Anlass (z. B. Weihnachtsgeschenken) oder Informationen zu einem Finanzinstrument. Dies erfolgt allerdings unter der Voraussetzung, dass Kundeninteressen nicht beeinträchtigt werden und die Einladungen und Geschenke die Qualität der Dienstleistung für die Kund:in verbessern können.

Information über die Ausführungsgrundsätze

I. Information über die Ausführungsgrundsätze

Die Sparkasse wird sämtliche Aufträge ihrer Kund:innen an die Erste Group Bank AG (im Folgenden kurz „Erste Group“ genannt) zur Ausführung weiterleiten. Die Wahl der Erste Group erfolgt aufgrund der Berücksichtigung der besonderen Leistungsbeziehungen. Nach sorgfältiger Prüfung auf Basis der gesetzlichen Anforderungen ist die Sparkasse der Auffassung, dass die Erste Group die bestmögliche Ausführung von weitergeleiteten Aufträgen für ihre Kund:innen gewährleistet.

Die Ausführung von Kundenaufträgen über die Erste Group ermöglicht durch die Bereitstellung von auf die Sparkasse abgestimmten, standardisierten Prozessen eine effektive und kostengünstige Ausführung, Abwicklung bzw. Abrechnung von Wertpapier- und Derivatgeschäften und berücksichtigt die speziellen Anforderungen der Sparkasse.

Im Rahmen des arbeitsteiligen Zusammenwirkens stellt die Erste Group der Sparkasse auch die notwendige Infrastruktur und die benötigten Dienstleistungen zur Verfügung. Durch die Bündelung dieser Faktoren werden Kostenvorteile bei Ausführung, Abwicklung und Abrechnung von Aufträgen für Privatkund:innen und professionelle Kunden erzielt. Zusätzlich erfüllt die zur Verfügung gestellte Infrastruktur die Kriterien in Bezug auf Geschwindigkeit und Wahrscheinlichkeit der Ausführung.

Weitere Synergieeffekte werden erzielt durch die Bereitstellung von:

- Orderrouting, Abrechnungs- und Abwicklungsfunktionalitäten
- Marktzugängen über die Erste Group
- Wartung und Weiterentwicklung der EDV-Systeme
- Support-Leistungen im Tagesgeschäft wie Hotline-Funktion oder Notfall-Support bei Systemausfällen
- Unterstützung und Interessenvertretung in Gremien- und Projektarbeit
- konkurrenzfähigen Datenverarbeitungssystemen für die Orderbearbeitung im Filialgeschäft und Brokerage im Einklang mit unseren Organisationsstrukturen und Arbeitsabläufen

Die Ausführungsgrundsätze der Erste Group gelten auch dann, wenn die Sparkasse bzw. ihr Erfüllungsgehilfe „Erste Asset Management GmbH“ in Erfüllung ihrer Pflichten aus einem Vermögensverwaltungsvertrag mit der Kund:in für Rechnung der Kund:in Finanzinstrumente erwirbt oder veräußert.

Der Portfolio-Manager kann abhängig von der Art und dem Umfang des Auftrags sowie der Marktliquidität einen alternativen Ausführungsplatz auswählen, wenn dadurch das bestmögliche Ergebnis für die Kund:in gewahrt wird.

Dies ist insbesondere der Fall, wenn ein Auftrag mit großem Volumen an einem solchen alternativen Ausführungsplatz aufgrund höherer Liquidität schneller und vollständig sowie durch dann entstehende Kostenvorteile zum bestmöglichen Preis für die Kund:in ausgeführt werden kann.

Das Institut hat die Effizienz und Wirksamkeit der Vorkehrungen und der Ausführungsgrundsätze zu überwachen.

Die jeweils gültige Fassung der Ausführungsgrundsätze für Privatkund:innen und für professionelle Kunden finden Sie unter
https://www.erstegroup.com/de/ueber-uns/mifid

Information über die Ausführungsgrundsätze der Erste Group

I.1. Geltungsbereich

a. Die vorliegende Zusammenfassung der Ausführungsgrundsätze für Privatkund:innen fasst die Maßnahmen zusammen, welche die Erste Group Bank AG (im Folgenden als Erste Group bezeichnet) gemäß den Bestimmungen des Wertpapieraufsichtsgesetzes 2018 (WAG 2018) für ihre Kund:innen getroffen hat. Die nachfolgend angeführten Ausführungsgrundsätze gelten ausschließlich für Privatkund:innen im Sinne des WAG 2018.
b. Die Anforderungen, welche das WAG 2018 an eine bestmögliche Auftragsausführung stellt, sind ein wichtiger Bestandteil des Anlegerschutzes. Sie gelten für Wertpapierfirmen, die Kundenportfolios verwalten oder Kundenaufträge über Finanzinstrumente annehmen, weiterleiten oder gegen sich selbst ausführen. Kundenaufträge über Finanzinstrumente, die die Erste Group zur Ausführung annimmt oder weiterleitet, bzw. Transaktionen, die die Erste Group im Rahmen der Verwaltung des Kundenportfolios ausführt, werden im Folgenden als Auftrag bzw. Aufträge bezeichnet.

c. Gemäß WAG 2018 müssen Wertpapierfirmen bei der Ausführung von Kundenaufträgen alle zweckmäßigen Vorkehrungen treffen, um das bestmögliche Ergebnis für ihre Kund:innen zu erzielen. Dabei bestimmt sich das bestmögliche Ergebnis einer Privatkund:in nach der Gesamtbewertung, die dem Preis und den Kosten des Finanzinstruments im Zusammenhang mit der Ausführung die größte Bedeutung beimisst. Dabei müssen die Wertpapierfirmen alle der Kund:in mit der Ausführung entstehenden Kosten, wie zum Beispiel die Kosten des Ausführungsplatzes, Clearing- und Abwicklungsgebühren sowie etwaige andere Entgelte, berücksichtigen.
d. Die vorliegenden Ausführungsgrundsätze bilden einen integralen Bestandteil der Konto- und Depoteröffnungsvereinbarung zwischen der Sparkasse und der Kund:in. Als Voraussetzung für die Eröffnung eines Kontos bzw. Depots bei der Sparkasse muss die Kund:in den Inhalt der vorliegenden Ausführungsgrundsätze zustimmend zur Kenntnis nehmen. Darüber hinaus gilt diese Zustimmung der Kund:in stets als erteilt, wenn sie bei der Sparkasse Aufträge platziert.

I.2. Ausführungsgrundsätze

Die folgenden Ausführungsgrundsätze kommen zur Anwendung:

a. Die Erste Group Bank AG trifft alle zweckmäßigen Vorkehrungen, um gleichbleibend, aber nicht auf Basis der einzelnen Aufträge, das bestmögliche Ergebnis bei der Ausführung von Kundenaufträgen zu erzielen. Die Erste Group Bank AG platziert Aufträge auf den Ausführungsplätzen, die sie als geeignet erachtet, und zieht bei der Auswahl des Ausführungsplatzes die Ausführungsfaktoren in Betracht, die es der Erste Group Bank AG ermöglichen, das bestmögliche Ergebnis für die Kund:in zu erzielen. Bei den Ausführungsplätzen handelt es sich um geregelte Märkte (Regulated Markets, RM), multilaterale Handelssysteme (Multilateral Trading Facilities, MTF), organisierte Handelssysteme (Organized Trading Facilities, OTF), Systematische Internalisierer (SI) oder andere Liquiditätsgeber.
b. Die Erste Group Bank AG berücksichtigt bei der Ausführung von Kundenaufträgen die Einstufung der Kund:in als Privatkunde.
c. Erteilt die Kund:in ausdrückliche Weisungen, so führt die Erste Group Bank AG den Kundenauftrag gemäß diesen ausdrücklichen Weisungen aus. Die Kund:in sollte beachten, dass dies die Erste Group Bank AG daran hindern könnte, hinsichtlich der Aspekte des Auftrages, auf die sich die ausdrücklichen Weisungen beziehen, das bestmögliche Ergebnis zu erzielen.
d. Die Erste Group Bank AG leitet Aufträge als Kommissionär zur Ausführung an einen Zwischenhändler weiter oder führt Aufträge selbst direkt an einem Ausführungsplatz oder gegen das eigene Buch aus. In spezifischen, mit der Kund:in vereinbarten Geschäftsfällen kann die Erste Group Bank AG einen etwaigen nicht handelbaren Teil eines Börsenauftrages (Bruchstücke[1]) gegen das eigene Buch ausführen.
e. Bei der Wahl der Zwischenhändler wendet die Erste Group Bank AG ein standardisiertes Auswahlverfahren an. Die Erste Group Bank AG prüft regelmäßig, ob die Ausführungsgrundsätze und -verfahren der Zwischenhändler im Einklang mit den Grundsätzen einer bestmöglichen Auftragsausführung gemäß WAG 2018 stehen, und ergreift bei Bedarf Korrekturmaßnahmen.
f. Die Erste Group Bank AG prüft ihre Ausführungsgrundsätze mindestens einmal im Jahr. Die Kund:innen werden über Änderungen dieser Ausführungsgrundsätze informiert.
g. Die Erste Group Bank AG legt ihren Kund:innen auf Anfrage dar, dass deren Aufträge in Übereinstimmung mit den bestmöglichen Ausführungsgrundsätzen der Erste Group Bank AG oder den ausdrücklichen Kundenweisungen ausgeführt wurden.
h. Die Sparkasse legt ihren Kund:innen auf Anfrage dar, dass deren Aufträge in Übereinstimmung mit den Ausführungsgrundsätzen der Erste Group oder der/den ausdrücklichen Kundenweisung(en) ausgeführt wurden.
i. Im Falle von Mistrades kommen die jeweiligen Mistrade-Regelungen der entsprechenden Handelsplätze oder Broker zur Anwendung. Für Transaktionen, die über die Erste Group Bank AG ausgeführt werden, finden die dort veröffentlichten Mistrade-Bedingungen Anwendung.
j. Weitere Informationen zu den Ausführungskriterien der Erste Group für Privatkund:innen, deren Bedeutung und die Beschreibung des Marktumfelds je Produktklasse finden Sie unter www.erstegroup.com/mifid
k. Weitere Informationen zu den Ausführungskriterien der Erste Group für professionelle Kunden finden Sie unter www.erstegroup.com/mifid

Auf Wunsch erhalten Sie diese Information selbstverständlich auch bei Ihrer Kundenbetreuer:in.

1 Als Bruchstücke von Wertpapieren werden Einheiten bezeichnet, die kleiner sind als die kleinste börsenüblich handelbare Einheit des jeweiligen Wertpapieres.

Grundzüge zum Umgang mit Interessenkonflikten

J. Grundzüge zum Umgang mit Interessenkonflikten

Die Sparkasse hat folgende Vorkehrungen getroffen, damit sich Interessenkonflikte zwischen ihr und ihren Kund:innen oder zwischen den Kund:innen untereinander nicht nachteilig auf die Kundeninteressen auswirken:

J.1. In der Sparkasse können Interessenkonflikte auftreten

zwischen unseren Kund:innen und
- unserem Haus
- den in unserem Haus beschäftigten Mitarbeiter:innen
- anderen Kund:innen

bei der Erbringung von Wertpapier-Dienstleistungen/ Nebendienstleistungen in folgenden besonders betroffenen Bereichen:
- Finanzierung
- Vermögensverwaltung
- Vertrieb
- Orderausführung für andere

insbesondere aus Beziehungen
- unseres Hauses mit Emittenten von Finanzinstrumenten, z. B. über die Mitwirkung in Aufsichts- oder Beiräten, bzw.
- von Emittenten von Finanzinstrumenten mit unserem Haus, z. B. als Kunden unseres Hauses, sowie aus Beziehungen unseres Hauses zu Emittenten von Finanzinstrumenten dadurch,
- dass unser Haus an dem jeweiligen Emittenten von Finanzinstrumenten direkt oder indirekt beteiligt ist.

Daneben kann es zu Interessenkonflikten kommen, wenn unser Haus
- an Emissionen des jeweiligen Emittenten von Finanzinstrumenten mitwirkt
- Kredit-/Garantiegeber des jeweiligen Emittenten von Finanzinstrumenten ist
- Zahlungen an/von den/dem jeweiligen Emittenten von Finanzinstrumenten erbringt/erhält
- mit dem jeweiligen Emittenten von Finanzinstrumenten Kooperationen eingegangen ist
- oder mit dem jeweiligen Emittenten von Finanzinstrumenten gemeinsame direkte oder indirekte Tochterunternehmen/Beteiligungen betreibt/hält.

J.2. Es können Interessenkonflikte insbesondere auch dadurch auftreten, dass

- die Sparkasse aufgrund der gesellschaftlichen Nahebeziehung zur Erste Group Produkte der Erste Group und ihrer verbundenen Unternehmen sowie Produkte ihrer eigenen verbundenen Unternehmen verkauft bzw. empfiehlt
- unserem Haus oder einzelnen relevanten Personen unseres Hauses Informationen vorliegen, die zum Zeitpunkt eines Kundengeschäfts noch nicht öffentlich bekannt sind
- Anreize zur Bevorzugung eines bestimmten Finanzinstruments z. B. bei Beratung, Empfehlung oder Auftragsausführung vorliegen.

J.3. Zur weitgehenden Vermeidung dieser Interessenkonflikte besteht in unserem Haus eine mehrstufige Organisation mit entsprechender Aufgabenverteilung.

Wir als Kreditinstitut selbst wie auch unsere Mitarbeiter:innen sind entsprechend den gesetzlichen Grundlagen verpflichtet, die Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen ehrlich, redlich und professionell im Interesse unserer Kund:innen zu erbringen und Interessenkonflikte bestmöglich zu vermeiden.

Unabhängig davon steht uns eine Compliance-Organisation zur Verfügung, die insbesondere folgende Maßnahmen setzt:

- Einrichtung von Vertraulichkeitsbereichen mit sogenannten „Information Barriers“ (d. h. virtuellen bzw. tatsächlichen Barrieren zur Überwachung bzw. Beschränkung des Informationsflusses)
- Herausgabe von Leitsätzen für Mitarbeitergeschäfte, insbesondere von ergänzenden Bestimmungen zur Depotführung für Mitarbeiter:innen in sensiblen Bereichen
- Verpflichtung aller Mitarbeiter:innen zur Offenlegung ihrer Geschäfte in Finanzinstrumenten
- laufende Kontrolle aller Mitarbeitergeschäfte in Finanzinstrumenten

- Führung von Beobachtungs- bzw. Sperrlisten, in die Finanzinstrumente aufgenommen werden, in denen es zu Interessenkonflikten kommen kann. Mitarbeitergeschäfte in Finanzinstrumenten aus der Beobachtungsliste bleiben unter Einhaltung von Auflagen erlaubt, werden aber zentral beobachtet; Geschäfte in Finanzinstrumenten aus der Sperrliste sind untersagt.
- Regelungen betreffend Orderannahme und Orderausführung
- Produktprüfungsprozess bei Einführung von Produkten
- Regelungen zur anlage- und anlegergerechten Beratung
- Regelungen zum Vergütungssystem unserer Mitarbeiter:innen, um objektive Beratung im besten Kundeninteresse zu sichern und bevorzugten Verkauf von bestimmten Finanzinstrumenten von vornherein zu verhindern
- Regelungen über die Annahme und Vergabe von Geschenken und sonstigen Vorteilen
- laufende Schulung unserer Mitarbeiter:innen
- Verpflichtung aller Mitarbeiter:innen zur Offenlegung von Nebenbeschäftigungen, Beteiligungen und Mandaten

J.4. Sind Interessenkonflikte in Einzelfällen nicht durch die obige Aufgabenteilung oder unsere Compliance-Organisation vermeidbar,

werden wir unsere Kund:innen entsprechend diesen Grundsätzen darauf hinweisen. Wir werden nötigenfalls auf Beurteilung, Beratung oder Empfehlung des jeweiligen Finanzinstruments verzichten.

K. Wichtige Informationen an unsere Kund:innen

K.1. Kostenausweis

Man unterscheidet je nach Zeitpunkt des Geschäfts 3 Arten des Kostenausweises:

1. Vor der Transaktion: Der „Kostenausweis ex-ante“ gibt Ihnen bereits VOR Transaktion (Kauf, Verkauf etc.) einen Überblick über die zu erwartenden Kosten, Entgelte und deren Auswirkungen auf den Ertrag.
2. Nach der Transaktion: Der „Kostenausweis ex-post einmalig“ zeigt die tatsächlich angefallenen Kosten und wird Ihnen NACH der Transaktion schnellstmöglich, spätestens aber am ersten Geschäftstag nach der Ausführung des Auftrags über den Abrechnungsbeleg zur Verfügung gestellt.
3. Jährlich: Der „Kostenausweis ex-post periodisch“ führt alle Kosten, Entgelte und Zuwendungen an, die innerhalb eines Jahres angefallen sind. Dieser wird zu Jahresende im Zuge des Depotauszugs übermittelt.

Aufstellung Ihrer Wertpapiere
Eine Aufstellung Ihrer Wertpapiere erhalten Sie einmal im Quartal über den Wertpapierdepotauszug.

Eine Aufstellung über jene Wertpapieraufträge, die im Zusammenhang mit einer Vermögensverwaltung abgerechnet werden, erhalten Sie alle drei Monate im Rahmen des Vermögensverwaltungsberichts.

Eigene Entgelte und Kosten werden im Konditionenaushang angeführt bzw. sind im speziellen Produktblatt oder in der Kostenvorschau für das jeweilige Produkt ersichtlich (erhältlich bei Ihrer Kundenbetreuer:in). Etwaige im Produkt enthaltene Kosten (sogenannte „Produktkosten“) werden im Rahmen des Basisinformationsblatts oder des Kundeninformationsdokuments („KID“) dargestellt.

Im Zuge der Anlageberatung oder bei Ausführung eines beratungsfreien Geschäfts wird Ihre Kundenbetreuer:in Sie über die zu erwartenden Kosten für das jeweilige Produkt und die angebotene Dienstleistung informieren. Je nach Geschäftsart und abhängig vom jeweiligen Finanzinstrument kann diese Information in unterschiedlicher Form übermittelt werden.

Ist eine transaktionsspezifische Kostenvorschau möglich, so werden die ausgewiesenen Entgelte und Kosten für eine Transaktion basierend auf dem jeweiligen Kurswert berechnet oder vom Rechenwert, sofern es sich um eine einmalige Investition in einen Fonds handelt.

Ombudsstelle

Die Entgelte unterscheiden sich je nach Wertpapierart und Ausführungsplatz. Bei Fremdwährungsgeschäften können zusätzliche Kosten für eine etwaige Devisenprovision und Spanne anfallen und würden entsprechend ausgewiesen werden.

Zu beachten ist, dass der Kostenausweis anhand des Börsen- oder Marktplatzkurses vom Erstellungszeitpunkt errechnet wird. Schwankungen bis zur Ausführung können nicht berücksichtigt werden. Insofern zum Erstellungszeitpunkt kein Kurswert für ein Wertpapier verfügbar ist, sind die Kosten in Prozent dem Konditionenaushang zu entnehmen.

Etwaige Entgelte und Kosten, die Ihnen vor einer Wertpapiertransaktion ausgewiesen werden, werden als Teil der Transaktion über das ausgewählte Verrechnungskonto abgerechnet. Ausgewiesene Produktkosten verursachen keine zusätzlich notwendigen Zahlungsströme, sondern sind im jeweiligen Kurs oder Rechenwert des Produkts bereits inkludiert.

Im Fall von nicht verbrieften Derivaten fallen keine Kosten für eine erbrachte Dienstleistung, sondern nur Produktkosten an. Alle enthaltenen Produktkosten werden zu Laufzeitbeginn in die Bewertung des jeweiligen Geschäfts miteinbezogen. Über die Laufzeit des Derivats erhält die Kund:in Bewertungen des Derivats, aber keine weiteren periodischen Informationen über laufende Kosten, da keine anfallen.

K.2. Verlustreporting

Für Hebelprodukte sowie bei Vermögensverwaltung erstellen wir bei Erreichen einer Verlustschwelle (-10 % oder ein Vielfaches davon) eine schriftliche Verständigung.

K.2.1. Verlustreporting Hebelprodukte

Als Basis für die Berechnung, ob eine Verlustschwelle (-10 % oder ein Vielfaches davon) erreicht wurde, wird der Ausgangswert herangezogen. Der Ausgangswert entspricht dem Kaufkurs. Wenn Sie mehrere Käufe getätigt haben, wird ein Durchschnittskurs über alle Käufe berechnet. Einbuchungen von Stücken auf Ihr Depot werden mit dem Wert vom Einbuchungstag berücksichtigt. Wertpapiere in Fremdwährung werden immer in Euro umgerechnet.

K.2.2. Verlustreporting Vermögensverwaltung

Als Basis für die Berechnung, ob eine Verlustschwelle (-10 % oder ein Vielfaches davon) erreicht wurde, wird der Ausgangswert herangezogen. Der Ausgangswert entspricht dem Wert des letzten Quartalsberichts.

K.3. Recht auf papierhafte Zustellung

Als Kund:in der Sparkasse haben Sie das Recht, sämtliche relevanten Unterlagen in Bezug auf Ihre Veranlagung auch in Papierform zu erhalten. Kontaktieren Sie hierfür zeitgerecht Ihre Kundenbetreuer:in, um die Versandart auf „postalisch“ zu ändern. Bei Abwicklung in der Filiale können Sie sich die relevanten Dokumente umgehend in Kopie ausfolgen lassen. Eine spätere papierhafte Ausfolgung ist im Zeitraum der jeweiligen Aufbewahrungspflicht aus den gespeicherten Dokumenten auf Anfrage bei Ihrer Kundenbetreuer:in möglich.

L. Ombudsstelle

Im Fall von Beschwerden stehen Ihnen Ihre Kundenbetreuer:innen unter 05 0100 - 37555 und unsere Ombudsstelle zur Verfügung.

Kontakt
ombudsstelle@vk.sparkasse.at

Anschrift
Sparkasse Voitsberg-Köflach Bankaktiengesellschaft
Ombudsstelle
Bahnhofstraße 2
8570 Voitsberg

Detailliertere Angaben zu unserem Beschwerdeverfahren sowie zu alternativen Streitbeilegungsstellen finden Sie auf unserer Website im Menüpunkt „Ombudsstelle“.

Wir sind darum bemüht, die beste Lösung für Ihre Beschwerde zu finden. Sollten Sie der Meinung sein, dass wir Ihre Erwartungen nicht erfüllt haben, können Sie sich an eine alternative Streitbeilegungsstelle wenden:

- die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft. Näheres zu den berechtigten Beschwerdeführern und zum Verfahren finden Sie unter https://www.bankenschlichtung.at/upload/downloads/GSK-Fragen-Antworten.pdf oder Sie wenden sich direkt an die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, Wiedner Hauptstraße 63, A-1045 Wien,
  Tel.: +43 5 90 900 118337,
  Website: http://www.bankenschlichtung.at/
  E-Mail: office@bankenschlichtung.at
- die Online-Streitbeilegungsplattform der EU für Online-Transaktionen:
  https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_en

Sie haben auch die Möglichkeit, sich unter https://www.fma.gv.at/beschwerde-und-ansprechpartner/ an die Finanzmarktaufsicht zu wenden oder zivilrechtliche Schritte einzuleiten.

SPARKASSE
Voitsberg-Köflach

sparkasse.at/voitsberg-koeflach