

Beratungsfreies Geschäft

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Bank für Tirol und Vorarlberg Aktiengesellschaft, Zweigniederlassung Deutschland (kurz BTV)

Neuhauser Straße 5

80331 München

Telefon

+43 – 505 333

Liebe Kundin, lieber Kunde,

Sie haben Fragen zum beratungsfreien Geschäft beziehungsweise zu unseren Dienstleistungen, die damit verbunden sind? Hier möchten wir Ihre möglichen Fragen beantworten.

Mit dieser Information erfüllen wir die Anforderungen nach § 14 Absatz 1 Nummer 2 Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG). Das BFSG soll die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen sicherstellen, die Unternehmen anbieten. Das heißt: alle Verbraucher*innen sollen einen einfachen Zugang zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen haben. Sie sollen dabei nicht auf fremde Hilfe angewiesen sein. Das Ziel ist, dass alle Verbraucher*innen am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können. Bitte beachten Sie: Diese Information dient dazu, Ihnen das beratungsfreie Geschäft beziehungsweise unsere Dienstleistungen im beratungsfreien Geschäft zu erläutern. Sie ist rechtlich nicht verbindlich. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

Diese Information ist in drei Teile gegliedert:

Teil 1 enthält konkrete Informationen. Hier erläutern wir Ihnen das beratungsfreie Geschäft beziehungsweise unsere Dienstleistungen im beratungsfreien Geschäft.

Die Teile 2 und 3 enthalten allgemeine Informationen.

Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In Teil 2 informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In Teil 3 informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Ihre Bank für Tirol und Vorarlberg Aktiengesellschaft, Zweigniederlassung Deutschland

Inhaltsverzeichnis

1.	Erläuterung unserer Dienstleistungen.....	3
1.1.	Was ist das beratungsfreie Geschäft?.....	3
1.2.	Was sind Finanzinstrumente?.....	3
1.3.	Wie funktioniert das beratungsfreie Geschäft?.....	3
1.4.	Wie werden Aufträge über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten ausgeführt?.....	3
1.4.1.	Festpreisgeschäft.....	4
1.4.2.	Kommissionsgeschäft.....	4
1.5.	Was passiert nach der Ausführung von Aufträgen über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten?	4
1.6.	Welche Kosten entstehen Ihnen beim beratungsfreien Geschäft?.....	4
1.7.	Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?.....	4
1.8.	Gibt es ein Widerrufsrecht.....	5
2.	Umgang der Bank mit Beschwerden.....	5
2.1.	Kundenbeschwerden.....	5
2.2.	Außergerichtliche Streitschlichtung	5
3.	Zuständige Marktüberwachungsbehörde.....	5

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen das beratungsfreie Geschäft beziehungsweise unsere Dienstleistungen, die damit verbunden sind. Sie erfahren, was die Dienstleistung umfasst und wie diese funktioniert.

1.1. Was ist das beratungsfreie Geschäft?

Beratungsfreies Geschäft heißt: Sie selbst entscheiden, wie Sie Ihr Vermögen anlegen wollen. Konkret geht es darum, wie Sie Ihr Vermögen in Form von **Finanzinstrumenten** (siehe 1.2) anlegen wollen. Der Name beratungsfreies Geschäft sagt schon: Wenn Sie uns einen Auftrag zum Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten geben, beraten wir Sie vorher nicht. Wir überprüfen aber, ob Sie typische Risiken einschätzen können. Dazu fragen wir nach Ihren Kenntnissen und Erfahrungen. Eventuell denken wir, dass Sie die Risiken eines Auftrags nicht einschätzen können. Dann warnen wir Sie vorher. Sie können aber darauf bestehen, dass wir Ihren Auftrag trotzdem ausführen.

1.2. Was sind Finanzinstrumente?

Der Begriff Finanzinstrumente kommt in Gesetzen im Bereich der Banken vor. Er kommt zum Beispiel im **Wertpapierhandelsgesetz** vor.

Zu den Finanzinstrumenten gehören:

- **Wertpapiere**, zum Beispiel Aktien, Anleihen, Zertifikate und Optionsscheine
- **Anteile an Investmentfonds**
- **Derivate**

1.3. Wie funktioniert das beratungsfreie Geschäft?

Für das beratungsfreie Geschäft mit Finanzinstrumenten benötigen Sie ein **Depot** und ein **Verrechnungskonto**.

Ein Depot ist ein besonderes Bankkonto. In Ihrem Depot verwahren wir Ihre Finanzinstrumente. Zu einem Depot gehört auch ein Verrechnungskonto. Über Ihr Verrechnungskonto buchen wir alle Geldbeträge.

Wenn Sie Depot und Verrechnungskonto bei uns eröffnet haben, fragen wir Sie nach Ihren **Kenntnissen und Erfahrungen** mit Finanzinstrumenten beziehungsweise in der Nutzung von Dienstleistungen mit Wertpapieren (**Wertpapierdienstleistungen**). Hierzu füllen Sie die Basisdokumentation aus.

Danach können Sie bei uns Aufträge über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten aufgeben. Ihre Aufträge können Sie uns auf verschiedenen Wegen übermitteln: persönlich in der Filiale, per Telefon oder per Online-Banking.

Wir führen Ihre Kaufaufträge nicht sofort aus. Zuvor müssen wir prüfen, ob die von Ihnen ausgewählten Finanzinstrumente für Sie **angemessen** sind. Das heißt: Wir prüfen, ob Sie die typischen Risiken der Finanzinstrumente verstehen. Für unsere Beurteilung nutzen wir die Informationen über Ihre Kenntnisse und Erfahrungen.

Eventuell zeigt unsere Prüfung, dass das Finanzinstrument nicht zu Ihnen passt. Oder Sie haben uns die notwendigen Informationen nicht gegeben. In beiden Fällen warnen wir Sie zuvor.

Bevor wir Ihren Auftrag annehmen, bekommen Sie von uns gewöhnlich eine **Kosteninformation**. Sie enthält einen Überblick über die Kosten und Folgekosten, die voraussichtlich mit dem Kauf und Verkauf eines Finanzinstruments verbunden sind. Die Kosteninformation enthält gegebenenfalls auch die Information, dass wir von Dritten eine Zahlung im Zusammenhang mit dem Kauf eines Finanzinstruments bekommen. Das kann zum Beispiel eine Zahlung von einer Fondsgesellschaft sein. Die Kosteninformation heißt **Ex-ante-Kostenausweis**.

1.4. Wie werden Aufträge über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten ausgeführt?

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie Ihre Aufträge über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten ausgeführt werden: Im beratungsfreien Geschäft unterscheidet man das Festpreisgeschäft (siehe 1.4.1), das Kommissionsgeschäft

(siehe 1.4.2), die Abschlussvermittlung (siehe 1.4.3) und die Anlagevermittlung (siehe 1.4.4).

1.4.1. Festpreisgeschäft

Bei einem Festpreisgeschäft schließen Sie mit uns einen Kaufvertrag über ein bestimmtes Finanzinstrument ab. Der Preis ist dabei fest oder bestimmbar. Das heißt: Entweder ist der Preis genau festgelegt (fest) oder er kann nach klaren Kriterien berechnet werden (bestimmbar).

1.4.2. Kommissionsgeschäft

Bei einem Kommissionsgeschäft treten wir **in unserem Namen**, aber **für Ihre Rechnung (auf Ihre Kosten)** gegenüber anderen Marktteilnehmern auf. Das können zum Beispiel Anbieter von Finanzinstrumenten sein. Kommt ein Geschäft mit einem anderen Marktteilnehmer zustande, führt dieser Ihren Auftrag aus.

1.5. Was passiert nach der Ausführung von Aufträgen über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten?

Wenn ein Auftrag von Ihnen ausgeführt wurde, bekommen Sie eine **Wertpapier-Abrechnung**. In der Wertpapier-Abrechnung finden Sie wesentliche Informationen über die Ausführung Ihres Auftrags. Wenn der Auftrag nicht ausgeführt werden konnte, informieren wir Sie darüber zeitnah.

Bei einem Kauf buchen wir die Finanzinstrumente in Ihr Depot ein. Bei einem Verkauf buchen wir sie aus. Gleichzeitig verbuchen wir eine Belastung oder eine Gutschrift auf Ihrem Verrechnungskonto: Kaufen Sie Finanzinstrumente, belasten wir den Kaufpreis Ihrem Verrechnungskonto. Verkaufen Sie Finanzinstrumente, schreiben wir den Verkaufserlös Ihrem Verrechnungskonto gut (eventuell müssen wir dabei Steuern einbehalten). Kosten, die beim Kauf oder Verkauf entstanden sind, belasten wir Ihrem Verrechnungskonto.

Eventuell entspricht die Währung des Finanzinstruments nicht der Währung Ihres Verrechnungskontos. Dann nehmen wir eine **Währungsumrechnung** vor. Ein Beispiel: Das Finanzinstrument wird in US-Dollar gehandelt. Ihr Verrechnungskonto wird aber in Euro geführt. Dann rechnen wir den US-Dollar-Betrag in Euro um. So können wir den Betrag auf Ihrem Verrechnungskonto verbuchen oder belasten.

Sie bekommen regelmäßig Informationen darüber, welche Finanzinstrumente wir für Sie in Ihrem Depot verwahren und verwalten.

Zudem bekommen Sie jedes Jahr von uns eine Übersicht über alle Kosten, die Ihnen im vergangenen Jahr tatsächlich beim beratungsfreien Geschäft entstanden sind. Diese Kostenübersicht heißt **Ex-post-Kostenausweis**.

Wir sorgen dafür, dass Ihnen Erträge aus Ihren Finanzinstrumenten gutgeschrieben werden, zum Beispiel Zinsen oder Dividenden. Wenn wir Aktien für Sie verwahren, unterstützen wir Sie dabei, dass Sie Ihr Stimmrecht in der Hauptversammlung der Aktiengesellschaft ausüben können.

1.6. Welche Kosten entstehen Ihnen beim beratungsfreien Geschäft?

Beim beratungsfreien Geschäft mit Finanzinstrumenten fallen verschiedene Kosten an, die Sie beachten sollten. Dazu gehören zum Beispiel die Kosten für die Ausführung Ihrer Aufträge, für die Depotführung oder für eine Währungsumrechnung (siehe 1.5).

Informationen zu den einzelnen Kosten finden Sie in unserem **Preis- und Leistungsverzeichnis**.

1.7. Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Sie schließen den Depotvertrag mit uns auf unbestimmte Zeit ab. Sie können den Depotvertrag unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist kündigen. Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes können Sie jedoch jederzeit kündigen.

Für uns gilt gewöhnlich eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten.

1.8. Gibt es ein Widerrufsrecht

Sie können den Depotvertrag innerhalb von zwei Wochen widerrufen. Das gilt aber nur, wenn der Vertrag als Fernabsatz-Geschäft oder als Außer-Haus-Geschäft abgeschlossen wurde, also zum Beispiel über Telefon. Dann bekommen Sie von uns bestimmte gesetzliche Informationen. Die Widerrufsfrist beginnt, nachdem Sie den Vertrag abgeschlossen haben und alle gesetzlichen Informationen hierzu bekommen haben. Nur wenn ein Widerrufsrecht besteht, bekommen Sie von uns vor dem Vertragsabschluss eine **Widerrufsbelehrung**.

Bitte beachten Sie: Beim Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten besteht gewöhnlich kein Widerrufsrecht. Es gibt aber Ausnahmen. Nur wenn Ihnen ausnahmsweise ein Widerrufsrecht zusteht, bekommen Sie von uns vor dem Vertragsabschluss eine Widerrufsbelehrung.

2. Umgang der Bank mit Beschwerden

Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.

2.1. Kundenbeschwerden

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:

- persönlich bei Ihrem/Ihrer Berater*in oder in einer Filiale der BTV
- telefonisch bei Ihrem/Ihrer Berater*in
- per E-Mail an qualitaetsmanagement@btv.at
- schriftlich an: BTV Vier Länder Bank AG, Stadtforum 1, 6020 Innsbruck

2.2. Außergerichtliche Streitschlichtung

Sie haben eine Beschwerde bei uns eingelegt, aber es wurde keine Lösung gefunden? Dann haben Sie die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung. Als Bank nehmen wir am Streitbeilegungsverfahren der folgenden Verbraucher-Schlichtungsstelle teil: **Ombudsmann der privaten Banken**. Dort können Sie sich an den Ombudsmann der privaten Banken wenden. Dieser kümmert sich um Ihre Beschwerde: Er vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucher*in und uns als Unternehmen.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie unter www.bankenombudsmann.de.

Informationen zum genauen Ablauf des Ombudsmann-Verfahrens finden Sie in der **Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken**. Wir stellen Ihnen die Verfahrensordnung auf Wunsch gern zur Verfügung. Sie können diese aber auch im Internet einsehen: auf der Website des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. unter www.bankenverband.de.

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich an den Ombudsmann der privaten Banken schicken, zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail.

Adresse: Ombudsmann der privaten Banken
Geschäftsstelle
Postfach 04 03 07
10062 Berlin

Fax: 030 1663-3169

E-Mail: schlichtung@bdb.de

3. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unsere Dienstleistung? In diesem Teil informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können.

Die zuständige Behörde heißt: **Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)**.

Die MLBF überprüft, ob Wirtschaftsakteure bestimmte gesetzliche Vorschriften beachten. Auch wir als Bank werden von der MLBF überwacht.

Wenn Sie Probleme bei der Nutzung unserer Dienstleistung haben, können Sie einen Antrag bei der MLBF stellen. Diese wird dann gegebenenfalls gesetzliche Maßnahmen gegen uns als Wirtschaftsakteur einleiten (Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG).

In Ihrem Antrag können Sie geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung des BFSG verstoßen. Oder Sie können geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstoßen. (Die BFSGV wurde nach § 3 Absatz 2 BFSG erlassen.)

Die Kontaktdaten der MLBF sind:

Adresse: Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen

Telefon: 030 1663-3169

E-Mail: schlichtung@bdb.de