

**ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZUM ANLAGEGESCHÄFT**  
(INFORMATIONSPAKET)

zur Verfügung gestellt von Ihrer

**AlpenBank Aktiengesellschaft**  
6020 Innsbruck, Kaiserjägerstraße 9, Austria  
Tel. +43(0)512 / 5 99 77, Fax +43(0)512 / 56 20 15  
E-Mail: [private-banking@alpenbank.at](mailto:private-banking@alpenbank.at)  
eingetragen im Firmenbuch unter FN  
46138a, Firmenbuchgericht Innsbruck,  
DVR-Nr. 0427535

Die hierin gemachten Angaben dienen dem Zweck, den Kunden über Umstände, die für ihn im Anlagegeschäft mit der AlpenBank AG wesentlich sein können, zu informieren, können aber die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen nicht ersetzen.

Das österreichische Wertpapieraufsichtsgesetz, in der Folge „WAG“ genannt, ist die wesentliche rechtliche Grundlage für die Erbringung von Wertpapierdienstleistungen.

Die gegenständlichen Informationen stehen auch laufend aktualisiert auf der Internet-Homepage der AlpenBank zur Verfügung und können jederzeit über die Kundenbetreuung angefordert werden.

## **1. DIE ALPENBANK AKTIENGESELLSCHAFT (im Folgenden kurz „AlpenBank“)**

### **1.1. Gesellschaftsform**

Die AlpenBank ist ein eigenverantwortliches und selbständiges Kreditinstitut in Form einer Aktiengesellschaft.

### **1.2. Konzession**

Der AlpenBank wurde von der österreichischen Finanzmarktaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, eine Konzession zur Erbringung von Bankdienstleistungen erteilt, die die AlpenBank auch zu Geschäften mit ihren Kunden im Anlage- und Wertpapiergeschäft berechtigt.

### **1.3. Kommunikation mit der AlpenBank**

Die Dienstleistungen der AlpenBank werden grundsätzlich in deutscher Sprache angeboten. Dies gilt insbesondere für sämtliche Verträge, als auch für die Kommunikation zwischen Bank und Kunden.

Allgemein stehen dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der AlpenBank die Kontaktaufnahme mit ihr über Telefon, Brief, Fax, E-Mail oder ONLINE Medien offen. **Alle rechtlich relevanten Korrespondenzen, wie insbesondere die Annahme, Übermittlung und Ausführung von Kundenwertpapieraufträgen bzw. sonstige Vertragsabschlüsse im Zusammenhang mit der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen** und Wertpapiernebenleistungen (in der Anlage-, Portfolioverwaltungsberatung sowie im beratungsfeien Geschäft – vgl. hierzu Punkt 2) sind – soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde – **ausschließlich schriftlich und telefonisch** abzuwickeln. Derartige rechtlich relevante Korrespondenzen werden – falls nicht gesondert vereinbart - von der AlpenBank **nicht per E-Mail, Fax oder ONLINE Medien** angenommen. **Per Brief können** sie von der AlpenBank **akzeptiert** werden, falls im Schreiben die entsprechende Depotnummer angegeben ist und der Unterzeichner (Originalunterschrift) verfügungs- bzw. zeichnungsberechtigt ist.

Gemäß den Bestimmungen des WAG ist die AlpenBank ab dem 01. Jänner 2018 verpflichtet, sämtliche Telefongespräche und elektronische Kommunikation mit dem Kunden aufzuzeichnen. Dies gilt sowohl für eingehende als auch für ausgehende Nachrichten. Kopien der Aufzeichnungen über diese Gespräche und Kommunikation werden auf Anfrage über einen Zeitraum von fünf Jahren und – sofern seitens der zuständigen Behörde gewünscht – über einen Zeitraum von sieben Jahren zur Verfügung stehen.

## **2. Von der AlpenBank angebotene Wertpapierdienstleistungen**

Grundsätzlich werden alle Kunden als Privatkunden gemäß WAG eingestuft. Im Falle einer anderweitigen Einstufung (z.B. als Professioneller Kunde oder Geeignete Gegenpartei) erfolgt eine Aushändigung gesonderter Informationen.

### **2.1. Angebotene Dienstleistungen**

Im Bereich des Anlage- und Wertpapiergeschäfts bietet die AlpenBank folgende Dienstleistungen an:

#### **2.1.1. Anlageberatung des Kunden**

Anlageberatung ist die Abgabe persönlicher Empfehlungen durch die AlpenBank, die sich auf ein oder mehrere Geschäfte mit Finanzinstrumenten (Wertpapiere) beziehen.

### Abhängige Anlageberatung:

MiFID II unterscheidet bei der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen zwischen unabhängiger und abhängiger Anlageberatung. Damit ist eine neue gesetzliche Form der Anlageberatung definiert. Die AlpenBank hat sich für die ausschließliche der abhängigen Anlageberatung entschieden.

Abhängige Anlageberatung bedeutet gemäß MiFID II, dass sich die von der AlpenBank erbrachte Anlageberatung auf ein beschränktes Produktangebot bezieht. Sie erhebt somit keinen Anspruch darauf, eine ausreichende Palette von auf dem Markt angebotenen und hinreichend gestreuten Finanzinstrumenten anzubieten. Generell darf die abhängige Beratung ausdrücklich nicht den Anschein erwecken, eine unabhängige Beratung zu sein. Demzufolge bleibt bisher angewandte Ansatz der produkt-neutralen Beratung zwar anwendbar, kann in der Außendarstellung allerdings nicht mehr als „unabhängiger Beratungsansatz“ beworben werden.

### Grundsätze der Anlageberatung:

Die Anlageberatung der AlpenBank erfolgt nach folgenden Grundsätzen:

- Die vom Kunden der Beratung zugrunde gelegten Angaben beziehen sich auf seine gesamten Wertpapierveranlagungen bei der AlpenBank, soweit sie nicht auf Gemeinschaftsdepots verwahrt werden, und nicht bloß auf ein einzelnes Produkt bzw. Wertpapier (unabhängig davon, ob ein oder mehrere Depots des Kunden bei der AlpenBank bestehen) und
- jede an einen Kunden gerichtete Empfehlung berücksichtigt neben seinen Angaben im Rahmen der Eignungsprüfung auch seine in der AlpenBank bereits bestehenden Wertpapierveranlagungen, soweit sie nicht auf Gemeinschaftsdepots verwahrt werden (unabhängig davon, ob ein oder mehrere Depots des Kunden bei der AlpenBank bestehen).

Wertpapierveranlagungen auf Gemeinschaftsdepots werden jeweils gesondert für sich alleine betrachtet.

**Die AlpenBank erbringt jedoch in Bezug auf bereits erworbene Wertpapiere keine regelmäßige nachträgliche Eignungsprüfung wie nachstehend beschrieben.**

Um einem Kunden Wertpapiere bzw. Finanzinstrumente empfehlen zu können, die für ihn geeignet sind und insbesondere seiner Risikotoleranz und seinen finanziellen Verhältnissen entsprechen wird (Eignungsprüfung), befragt die AlpenBank den Kunden in seinem Interesse zu folgenden Themen:

- seine mit Wertpapierveranlagungen verfolgten Anlageziele
- seine finanziellen Verhältnisse
- seine Risikotoleranz in Bezug auf Wertpapierveranlagungen
- seine Erfahrung und Kenntnisse mit Wertpapierveranlagungen

Anhand dieser Angaben ermittelt die AlpenBank ein Investmentprofil (Einstufung), auf dessen Basis die AlpenBank eine geeignete Zusammensetzung der Wertpapierveranlagungen nach verschiedenen Anlageklassen (Geldmarkt, Anleihen, Aktien, Alternative Investments) empfiehlt (**Soll-Struktur des Wertpapierportfolios**).

Verfügt der Kunde bereits über Wertpapierveranlagungen bei der AlpenBank, wird deren aktuelle Zusammensetzung nach Anlageklassen der Soll-Struktur der Wertpapierveranlagungen gegenübergestellt (**Soll-Ist- Wertpapierportfolioabgleich**).

Im Hinblick auf die angestrebte Soll-Struktur gibt die AlpenBank eine Empfehlung zum Verkauf, Halten oder Kauf von Finanzinstrumenten ab.

Sollte die AlpenBank jedoch vom (potentiellen) Kunden keine, mangelhafte oder unzureichende Informationen erhalten, so dass von ihr somit keine Geeignetheitsprüfung durchgeführt werden kann, ist eine Beratung/Empfehlung von der AlpenBank nicht zulässig. Die AlpenBank schließt in derartigen Fällen keine Depot-/Kontoverträge mit Privatkunden iSd. WAG 2018 ab.

#### **2.1.2. Beratungsfreies Geschäft**

Bei der Durchführung von Aufträgen, denen keine persönliche Empfehlung der AlpenBank (Anlageberatung) zugrunde liegt, holt die AlpenBank vom Kunden lediglich Informationen zu seiner Erfahrung und seinen Kenntnissen in Bezug auf das gewünschte Finanzinstrument ein. Anhand dieser Informationen beurteilt die AlpenBank, ob der Kunde über die erforderliche Erfahrung und die erforderlichen Kenntnisse verfügt, um die Risiken im Zusammenhang mit dem gewünschten Finanzinstrument zu verstehen (**Angemessenheitsprüfung**). Es erfolgt jedoch keine Prüfung, ob das gewünschte Finanzinstrument (Wertpapier) seinen Anlagezielen, finanziellen Verhältnissen und Risikotoleranz entspricht. Auch Wertpapiere, die die AlpenBank über Wunsch des Kunden ohne persönliche Empfehlung (Anlageberatung) anbietet, werden nicht darauf hin überprüft, ob sie den Anlagezielen, finanziellen Verhältnissen und der Risikotoleranz des Kunden entsprechen.

#### **2.1.3. Execution Only**

Beim Ausführungsgeschäft sind weder ein Eignungs- noch ein Angemessenheitstest notwendig. Es besteht demnach auch kein Erhebungsbedarf. Unter diesem Geschäft sind 2 Arten von Wertpapierdienstleistungen erfasst: einerseits die Ausführung von Kundenaufträgen und andererseits die Annahme und Übermittlung von Kundenaufträgen. Hinzutreten können noch Nebendienstleistungen.

**Die AlpenBank bietet die Geschäftsart „Execution Only“ nicht an.**

#### **2.1.4. Wertpapiererwerb/-verkauf (Annahme und Übermittlung von Aufträgen)**

Die AlpenBank bietet ihren Kunden die Möglichkeit, Finanzinstrumente zu erwerben und zu verkaufen. Je nach Produkt tritt die AlpenBank hierbei selbst als Verkäufer oder Käufer auf oder schließt das vom Kunden gewünschte Geschäft auf dessen Rechnung mit einem Dritten ab, wobei häufig auch andere Partner zwischengeschaltet werden müssen, an die der Kundenauftrag weitergeleitet wird.

#### **2.1.5. Portfolioverwaltung**

Die AlpenBank bietet ab bestimmten Betragsgrenzen den Kunden den Abschluss von Portfolioverwaltungsverträgen (Vermögensverwaltung) an. Dabei beauftragt der Kunde und ermächtigt die AlpenBank, den zur Verwaltung übergebenen Betrag gemäß einer vereinbarten Anlagestrategie ohne Einholung von Weisungen, d.h. nach eigener Entscheidung der AlpenBank, zu veranlagen. Dabei stimmt der Kunde zu, dass auch in Finanzinstrumente veranlagen darf, die von Einrichtungen emittiert oder angeboten werden, die in enger Verbindung zur AlpenBank stehen.

#### **2.1.6. Erwerb anderer Finanzinstrumente**

Die AlpenBank bietet ihren Kunden die Möglichkeit, auch andere Finanzinstrumente (z.B. Kurssicherungsinstrumente, Devisentermingeschäfte) zu erwerben oder zu verkaufen. Je nach Produkt tritt die AlpenBank hierbei selbst als Verkäufer oder Käufer auf oder schließt das vom Kunden gewünschte Geschäft auf dessen Rechnung mit einem Dritten ab, wobei häufig auch andere Partner zwischengeschaltet werden müssen, an die der Kundenauftrag weitergeleitet wird.

Die AlpenBank wickelt aus risiko- und abwicklungstechnischen Überlegungen keine Derivatgeschäfte weder für Kunden noch im Eigenhandel ab, d.h., dass weder Options-, noch Futuregeschäfte getätigt werden. Somit sind auch alle Geschäftsarten, die eine Nachschusspflicht mit sich bringen würden,

ausgeschlossen.

### **2.1.7. Nebendienstleistungen**

Die AlpenBank erbringt auch mit den o.a. Wertpapierdienstleistungen verbundene Nebendienstleistungen: So verwahrt sie Wertpapiere und andere Finanzinstrumente für ihre Kunden, wofür sie sich regelmäßig professioneller Drittverwahrer bedient, und erbringt damit verbundene Dienstleistungen wie Cash-Management oder Sicherheitenverwaltung. Weiters erbringt sie verbundene Devisengeschäfte (z.B. Konvertierungen bei Erwerb/Verkauf/Tilgung von in einer Fremdwährung notierten Finanzinstrumenten).

## **2.2. Beschreibung angebotener Finanzinstrumente**

Eine allgemeine Beschreibung der Wertpapiere und Finanzinstrumente, die grundsätzlich Gegenstand der von der AlpenBank angebotenen Dienstleistungen sein können, findet sich in der Broschüre „Basisinformationen über Wertpapiere und weitere Kapitalanlagen“ die dem Kunden ausgehändigt werden.

## **3. DURCHFÜHRUNG VON KUNDENAUFTRÄGEN**

Die AlpenBank hat im Einklang mit den Vorgaben des WAG Grundsätze festgelegt, wie sie Aufträge für ihre Kunden ausführt bzw. weiterleitet, um gleich bleibend das bestmögliche Ergebnis zu erreichen. Diese Grundsätze werden als Durchführungspolitik bezeichnet.

Nachstehend erfolgt die Darstellung der wesentlichen Inhalte der Durchführungspolitik.

### **3.1. Anwendungsbereich**

Die Durchführungspolitik ist für Aufträge für den Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten anzuwenden. Die Durchführungspolitik umfasst die Auftragsweiterleitung an andere Intermediäre zur Ausführung (einfache Kommission) sowie die Auftragsausführung durch die AlpenBank selbst (Kommission mit Selbsteintritt). Nicht unter den Anwendungsbereich der Durchführungspolitik fallen Kaufverträge zwischen der AlpenBank und dem Kunden (sogenannte „Festpreisgeschäfte“). Ein Kaufvertrag kommt insbesondere zustande, wenn die AlpenBank und der Kunde einen fixen Preis für das zugrundeliegende Geschäft vereinbaren, wie z.B. Fixkursgeschäfte über Wertpapiere (insbesondere Anleihen), Zins- und Währungsderivate und andere außerbörsliche Finanztermingeschäfte.

Weiters findet die Durchführungspolitik keine Anwendung auf die Ausgabe und Rücknahme von Investmentfondsanteilen über die jeweilige Depotbank. Diese erfolgen über die jeweilige Depotbank des Investmentfonds oder über Intermediäre (z.B. Banken, Fondshandelsplattformen).

### **3.2. Gewichtung der Durchführungsaspekte**

Das für den Privatkunden günstigste Ergebnis wird durch das Gesamtentgelt bestimmt, dass der Kunde bei Verkauf erzielt bzw. bei Kauf aufzuwenden hat. Dieses umfasst den Preis für das Finanzinstrument und die mit der Auftragsausführung verbundenen Kosten.

Der Preis (Kurs) hängt entscheidend von der Preisqualität des Ausführungsplatzes ab. Die Preisqualität lässt sich vor allem anhand der langfristigen Liquidität ermitteln. Die Kosten umfassen alle dem Kunden entstehenden Auslagen, die unmittelbar mit der Ausführung des Auftrags zusammenhängen.

Aufgrund vergleichbarer Spesen an den verschiedenen Ausführungsplätzen, zieht die AlpenBank die Liquidität als Hauptaspekt bei Ermittlung der Ausführungsplätze heran.

Zusätzliche Durchführungsaspekte werden dann berücksichtigt, wenn der Auftrag einen bedeutenden Umfang aufweist oder der Auftrag eine außerbörsliche Ausführung erfordert. In diesen Fällen gewinnt die Wahrscheinlichkeit der Ausführung und Abwicklung und unter Umständen die Schnelligkeit/Geschwindigkeit der Ausführung an Bedeutung.

Die AlpenBank gewichtet bei Privatkunden und Professionellen Kunden die Durchführungsaspekte gleich.

### 3.3. Umsetzung

Die AlpenBank verfügt über keine eigene direkte Anbindung an Ausführungsplätzen und leitet ihre Aufträge vorwiegend an die Raiffeisenbank International AG als Intermediär zur Ausführung weiter. Aufgrund der engen und langjährigen Zusammenarbeit mit der Raiffeisenbank International AG kann so für den Kunden das günstigste Ergebnis erreicht werden.

Die Raiffeisenbank International Aktiengesellschaft führt Aufträge entweder selbst an einem Ausführungsplatz aus (Anleihen über MTF) oder leitet die Aufträge an einen Intermediär (z.B. RCB, Credit Suisse) zur Ausführung weiter.

Die AlpenBank führt alle Aufträge im Sinne der Durchführungspolitik durch, kann aber keine Garantie dafür geben, dass tatsächlich für jeden einzelnen Auftrag das bestmögliche Ergebnis erreicht wird. Aufträge können auch außerhalb von geregelten Handelsplätzen ausgeführt werden, wenn andernfalls die Ausführung und Abwicklung unwahrscheinlich wäre (z.B. außerbörsliche Ausführung von börsennotierten Zertifikaten oder börsennotierten Anleihen mangels Liquidität an der Börse). Unter bestimmten Umständen fasst die Bank mehrere Kundenaufträge zum An- bzw. Verkauf von Bezugsrechten zusammen, sofern dies für den Kunden insgesamt nicht nachteilig ist. Es erfolgt keine Zusammenfassung von Kundenaufträgen mit Aufträgen für eigene Rechnung der Bank. Die Bank trägt dabei dafür Sorge, dass eine Benachteiligung der betroffenen Kunden möglichst vermieden wird. Es ist jedoch zu beachten, dass die Zusammenlegung für einzelne Aufträge auch nachteilig sein kann.

Kaufaufträge werden vorrangig am größten Ausführungsplatz im Emissionsland bzw. bei Eurobonds im Emittentenland ausgeführt, da hier unter Berücksichtigung der Liquidität der Märkte regelmäßig eine der Gewichtung der Durchführungsaspekte entsprechende Ausführung möglich ist.

Bei Verkaufsaufträgen wird dem Kunden jene Börse als Ausführungsplatz vorgeschlagen, an welcher der letzte Kauf bzw. Zukauf des relevanten Titels getätigt wurde.

Bei Verkaufsaufträgen werden in der standardisierten Verkaufslogik Neubestände vor Altbeständen verkauft. Diese standardisierte Verkaufslogik kann der Kunde über den Kundenbetreuer ändern.

### 3.4. Weisungen des Kunden

Der Kunde kann der AlpenBank für einen einzelnen Geschäftsfall oder generell eine ausdrückliche Weisung erteilen, an welchem Ausführungsplatz sein Auftrag ausgeführt werden soll oder wie Durchführungsaspekte zu gewichten sind. Diese Weisung geht den Regelungen der Durchführungspolitik vor. Die AlpenBank weist ihre Kunden ausdrücklich darauf hin, dass sie durch eine solche ausdrückliche Weisung und der daraus resultierenden Abweichung von der Durchführungspolitik davon abgehalten werden kann, das für den Kunden bestmögliche Ergebnis zu erzielen. Dies gilt mitunter für die Erteilung spezifischer Auftragszusätze. Der Kunde hat die Möglichkeit bei Aufträgen einen Ausführungsplatz auszuwählen, der die von ihm gewünschten Auftragszusätze ermöglicht.

## 4. INTERESSENKONFLIKTE

### Grundsätzliches zu den Leitlinien für den Umgang mit Interessenkonflikten

Die AlpenBank hat Leitlinien für den Umgang mit Interessenskonflikten festgelegt. Diese Leitlinien sollen verhindern, dass ein Interessenskonflikt zwischen

- einem Kunden und der Bank
- einem Kunden und einem Mitarbeiter der Bank
- einem Kunden mit seiner konzessionierten Wertpapierfirma und der Bank
- zwischen Kunden der Bank

entsteht und den Interessen des Kunden schadet.

Die Grundzüge dieser Leitlinien sehen wie folgt aus:

Oberster Grundsatz ist die Vermeidung von Interessenskonflikten. Hierfür ist in der AlpenBank ein Compliance-Verantwortlicher eingesetzt, der bei unvermeidbaren Interessenskonflikten für eine den gesetzlichen Vorschriften entsprechende Abwicklung des Anlagegeschäfts Sorge trägt und den Geschäftsleitern regelmäßig berichtet.

Bei der Erbringung von Beratungsleistungen wird ausschließlich auf das Kundeninteresse Bedacht genommen.

Der allfällige Eigenhandel und die Eigengeschäfte der AlpenBank erfolgen getrennt vom Kundenhandel. Bei knappheitsbedingten Interessenskonflikten (d.h. es liegen mehr Kundenaufträge vor als tatsächlich erfüllt werden können) werden klar formulierte vor Zuteilung aufgestellte Prinzipien der Zuteilung (z. B. Prioritätsprinzip oder Aufteilung pro rata) angewendet, um die unsachliche Bevorzugung einzelner Kunden hinten zu halten. Andere Interessenskonflikte werden, abhängig von der konkreten Rolle der AlpenBank, den Kunden im Einzelfall kommuniziert.

Die Festsetzung von Preisen bei eigenen Produkten erfolgt auf Grundlage der aktuellen Marktverhältnisse.

Die AlpenBank hat – entsprechend ihrer Größe und Organisationsstruktur – Vertraulichkeitsbereiche definiert, um einen Informationsaustausch zwischen Personen, deren Tätigkeit einen Interessenskonflikt nach sich ziehen könnte, zu verhindern. Sollte im Einzelfall ein Informationsaustausch zwischen den definierten Bereichen, der einen Interessenskonflikt nach sich ziehen könnte, unumgänglich sein, wird dies dem Compliance-Verantwortlichen gemeldet, der dann die entsprechenden Maßnahmen setzt.

In der AlpenBank ist organisatorisch sichergestellt, dass jeder ungebührliche Einfluss auf die Art und Weise, in Wertpapierdienstleistungen erbracht werden, vermieden wird.

Beteiligungen, die Anlass für allfällige Interessenskonflikte nach den Bestimmungen des Börsegesetzes sein könnten, werden auf der Homepage der AlpenBank offengelegt.

Es erfolgen laufend Schulungen der Mitarbeiter der AlpenBank.

Sollte trotz der oben genannten Maßnahmen ein Interessenskonflikt nicht vermeidbar sein, wird die AlpenBank den Kunden entweder generell oder aktuell vor der Auftragserteilung informieren, sodass der Kunde im Wissen um den Interessenskonflikt seine Entscheidung treffen kann.

Über Wunsch erhält der Kunde weitere Einzelheiten zu den Leitlinien für den Umgang mit Interessenskonflikten.

## **5. FINANZIELLE ANREIZE**

### **5.1. Grundsätzliches zu Vergütung im Zusammenhang mit der Vermittlung von Kunden**

Die AlpenBank erhält für die Durchführung abhängiger Anlageberatung, sowie für laufende Kundenbetreuung, Weiterbildungsmaßnahmen und Informationsaufbereitung von einigen Partnern, deren Produkte die AlpenBank vertreibt, Vergütungen.

Die Vereinnahmung von Vergütungen findet nur unter strengen Kriterien statt. Die vereinnahmten Vergütungen werden für qualitätssteigernde Maßnahmen für den Kunden verwendet. Generell wird seitens der AlpenBank darauf geachtet, dass Vergütungen die bestmögliche Erfüllung ihrer Pflichten gegenüber dem Kunden nicht beeinträchtigen.

Die AlpenBank legt hohen Wert auf eine bedarfsgerechte Kundenbetreuung unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Risikostreuung. Das Angebot des Kundenbetreuers orientiert sich am Bedarf des Kunden und nicht an den unterschiedlichen Vergütungen für Produkte.

Die Höhe der laufenden Provisionen hängt von der Art des Produktes und vom Emittenten oder Zwischenhändler ab. Die AlpenBank erhält regelmäßig Vergütungen, unter anderem von folgenden Partnern:

- Fondsgesellschaften
  - Vergütung max. bis zur vollen Höhe der jährlichen Verwaltungsgebühr vom Wert der Anteile im Depot des Kunden
- Zertifikatehäuser und andere Emissionshäuser
  - prozentuelle Vergütung vom Wert der Anteile im Depot des Kunden

Die vorstehend angegebene Höhe bzw. angegebenen Prozentsätze können im Einzelfall überschritten und durch Einmalzahlungen ergänzt werden.

Bei Wertpapieremissionen und Unternehmensbeteiligungen erhält die AlpenBank unter Umständen vom Emittenten oder dessen Vertriebspartner eine Verkaufsprovision.

Im Rahmen von Qualitätsoffensiven in der Kundenbetreuung wird die AlpenBank unter Umständen von Vertriebspartnern durch einmalige Geld- oder Sachleistungen unterstützt.

## 5.2. Grundsätzliches zu Vergütung im Zusammenhang mit der Vermittlung von Kunden

Falls die AlpenBank einem anderen Kreditinstitut oder einem sonstigen Dritten eine Geschäftsverbindung mit einem Kunden vermittelt, erhält die AlpenBank für die Vermittlung von dem Kreditinstitut oder dem sonstigen Dritten eine Vergütung; umgekehrt gewährt die AlpenBank an ein vermittelndes Kreditinstitut oder einen sonstigen, vermittelnden Dritten eine Vergütung. In beiden Fällen ist die Höhe der Vergütung entweder ein Anteil an den Vergütungen oder ein Anteil an der Ertragsspanne des vermittelten Geschäftes.

Vertriebspartner der AlpenBank können für ihre Tätigkeiten hinsichtlich der Dienstleistungserbringung in abhängiger Anlageberatung, nicht im Portfoliovermögensverwaltungsbereich, (geldwerte) Vorteile von ihr erhalten. Diese Vertriebspartner werden von der AlpenBank (vertraglich) verpflichtet, Vorteile (insbesondere die Annahme von Provisionen, Zahlungen, geldwerte Vorteile und/oder Zuwendungen) der Art und Höhe nach im Rahmen der Gesetze gegenüber ihren Kunden offen zu legen. In diesem Zusammenhang sind insbesondere die einschlägigen Vorschriften des Wertpapieraufsichtsgesetzes (WAG) 2018 über die Gewährung und Annahme von Vorteilen zu beachten.

## 5.3. Informationen zu Einzelheiten

Auf Wunsch erhält der Kunde von der AlpenBank weitere Einzelheiten zu den unter Punkt 5.1. und 5.2. angesprochenen Vergütungen bzw. Provisionsvereinbarungen. Die einbehaltenen Vorteile werden den Kunden ab dem 1. Jänner 2018 vor Auftragserteilung offengelegt.

## 6. VERWAHRUNG VON WERTPAPIEREN FÜR KUNDEN

### 6.1. Drittverwahrung

Wertpapiere, die die AlpenBank für ihre Kunden zu verwahren hat, werden – auch um höchstmöglichen Schutz dieser Wertpapiere zu gewährleisten – an Institute, die auf die Wertpapierverwahrung spezialisiert sind (sogenannte „Drittverwahrer“), weitergeleitet. Für allfällige Schäden, die durch rechtswidrige schuldhaftige Handlungen oder Unterlassungen der Drittverwahrer entstehen, haftet die AlpenBank dem betroffenen Kunden. Sollte der Kunde der AlpenBank die Wertpapierverwahrung im Rahmen seines Unternehmens beauftragen, ist die Haftung der AlpenBank allerdings auf die sorgfältige Auswahl des Drittverwahrers beschränkt. Sollte trotz sorgfältiger Auswahl dennoch einmal der Fall eintreten, dass ein Drittverwahrer insolvent wird, kann die AlpenBank die Ausfolgung der Wertpapiere, die sie dem Drittverwahrer zur Verwahrung übergeben hat, verlangen.

### 6.2. Sammelverwahrung

Wertpapiere, die die AlpenBank für ihre Kunden zu verwahren hat, werden gemeinsam mit den gleichen Wertpapieren anderer Kunden verwahrt (sogenannte „Sammelverwahrung“). Da jeder Kunde (auch im Falle der Insolvenz der AlpenBank bzw. des Drittverwahrers) die Möglichkeit hat, die Ausfolgung seines Anteils an den in Sammelverwahrung befindlichen Wertpapieren zu verlangen, verursacht die Sammelverwahrung für den Kunden keine besonderen Risiken.

### 6.3. Verwahrung im Ausland

Es kann erforderlich sein, Wertpapiere durch Drittverwahrer im Ausland, insbesondere auch außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, verwahren zu lassen. Damit unterliegen sie den Rechtsvorschriften jenes Staates, in dem sie verwahrt werden. Diese Rechtsvorschriften können sich von den in Österreich geltenden Vorschriften erheblich unterscheiden und weisen nicht notwendiger Weise das gleiche Schutzniveau auf.

### 6.4. Schutz der Kundenwertpapiere

Die AlpenBank unterliegt uneingeschränkt den Bestimmungen des Einlagensicherungs- und Anlegerentschädigungsgesetz – ESAEG zur Einlagensicherung und Anlegerentschädigung. Sie ist Mitglied der gesetzlichen Einlagensicherung AUSTRIA Ges.m.b.H.

Der Homepage der Einlagensicherung AUSTRIA Ges.m.b.H ([www.einlagensicherung.at](http://www.einlagensicherung.at)) sind die erforderlichen Informationen für



- die Einleger, insbesondere Informationen über die Bestimmungen für das Verfahren zur Erstattung von Einlagen und die Bedingungen der Einlagensicherung, und
- die Anlegerentschädigung zu entnehmen.

Nähere Informationen zur Einlagensicherung finden sich im Informationsbogen „Information über die Einlagensicherung- und Anlegerentschädigung“ den der Kunde bei der Eröffnung einer Geschäftsbeziehung mit der AlpenBank erhält und der auf der Homepage abgerufen werden kann. Auf Wunsch stellt die AlpenBank diesen auch gerne zur Verfügung stellen.

#### **6.4.1. Umfang der Einlagensicherung**

Die Einlagen (das sind Einlagen und Guthaben auf Konten oder Sparbüchern, wie z.B. Gehalts-, Spar- und Pensionskonten, Wertpapierverrechnungskonten, sonstige Girokonten, Festgelder oder Kapitalsparbücher) natürlicher Personen und nicht natürlicher Personen sind pro Einleger mit einem Höchstbetrag von EUR 100.000,- gesichert, unabhängig davon, ob es sich dabei um eine private oder berufliche Einlage handelt. Bei der Berechnung der gedeckten Einlagen sind erstattungsfähige Einlagen nicht zu berücksichtigen, soweit ihnen Verbindlichkeiten des Einlegers gegenüber der AlpenBank gegenüberstehen, die gemäß gesetzlichen oder vertraglichen Bestimmungen aufrechenbar sind und die vor oder spätestens zum Zeitpunkt des Eintritts des Sicherungsfalls fällig wurden. Der Höchstbetrag bezieht sich immer auf ein Kreditinstitut (auch wenn dieses unter unterschiedlichen Marken auftritt). Mehrere Einlagen sind daher pro Person zusammenzurechnen und mit einem Höchstbetrag von EUR 100.000,- beschränkt.

#### **6.4.2. Umfang der Anlegerentschädigung**

Nach österreichischem Recht sind Wertpapiere den Anlegern von der depotführenden Bank zurückzugeben. Geldforderungen aus der Anlegerentschädigung sind sowohl bei natürlichen Personen als auch bei nicht natürlichen Personen mit höchstens EUR 20.000,- gesichert. Forderungen von nicht natürlichen Personen sind jedoch mit 90 % der Forderung aus Wertpapiergeschäften pro Anleger begrenzt.

#### **6.4.3. Forderungen, die von der Anlegerentschädigung erfasst sind**

Grundsätzlich sind sämtliche Forderungen gegen das Kreditinstitut aus

- der Verwahrung und Verwaltung von Wertpapieren (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 Selbständigenvorsorgebeiträgen (Betriebliches Vorsorgekassengeschäft)

erfasst.

#### **6.4.4. Ausnahmen von der Anlegerentschädigung**

Die vorgesehenen Ausnahmen von der Anlegerentschädigung werden im Folgenden vereinfacht dargestellt.

Nicht gesichert sind insbesondere Forderungen aus Wertpapiergeschäften

- von Kredit- und Finanzinstitutionen, Versicherungsunternehmen sowie von Wertpapierfirmen,
- von Pensions- und Rentenfonds sowie von Organismen zur gemeinsamen Wertpapierveranlagung,
- von staatlichen Stellen, insbesondere von Staaten, regionalen und örtlichen Gebietskörperschaften sowie Zentralverwaltungen,
- von Eigenmittelbestandteilen, Schuldverschreibungen sowie Verbindlichkeiten aus eigenen Akzepten und Solawechsel eines Kreditinstitutes,

- von dem Kreditinstitut nahestehenden Personen, wie Geschäftsleitern, Mitgliedern des Vorstandes, des Aufsichtsrates, persönlich haftende Gesellschafter (bei Personengesellschaften des Handelsrechts), Rechnungsprüfer der Bank und Personen, die mind. 5 % Kapital der Bank halten, auch wenn diese Personen in ihrer Funktion für verbundene Unternehmen der Bank tätig sind (ausgenommen bei unwesentlichen Beteiligungen).
- von Angehörigen der dem Kreditinstitut nahestehenden Personen sowie Dritten, falls der nahe Angehörige oder der Dritte für Rechnung der dem Kreditinstitut nahestehenden Personen handelt.
- von anderen Gesellschaften, die verbundene Unternehmen des Kreditinstitutes sind,
- in Zusammenhang mit Transaktionen, auf Grund derer Personen in einem Strafverfahren wegen Geldwäscherei rechtskräftig verurteilt worden sind,
- für die der Forderungsberechtigte auf individueller Basis Zinssätze oder andere finanzielle Vorteile erhalten hat, die zu einer Verschlechterung der finanziellen Lage des Kreditinstitutes oder der Wertpapierfirma beigetragen haben,
- von Unternehmen, die die Voraussetzungen für große Kapitalgesellschaften erfüllen

#### **6.4.5. Abgrenzung Einlagensicherung – Anlegerentschädigung**

Es besteht kein Anspruch auf Doppelentschädigung dadurch, dass für ein und dieselbe Forderung Entschädigung nach den Bestimmungen der Einlagensicherung und der Anlegerentschädigung ausbezahlt wird. Forderungen aus durch die Einlagensicherung gedeckten Guthaben von Konten sind aus der Einlagensicherung zu entschädigen.

#### **6.4.6. Pfand- und Zurückbehaltungsrechte**

Werte, die der AlpenBank zur Verwahrung übergeben wurden, unterliegen nach Maßgabe der Ziffern 49 bis 51 und Ziffer 58 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen idgF. einem Pfand- und Zurückbehaltungsrecht der AlpenBank zur Besicherung aller Forderungen, die der AlpenBank gegen den Kunden aus der Geschäftsbeziehung zustehen.

Drittverwahrer können – sofern der Abschluss derartiger Vereinbarungen durch die AlpenBank durch das anwendbare Recht des Drittlands, in dem die Finanzinstrumente verwahrt werden, vorgeschrieben ist - an den von ihnen verwahrten Wertpapieren Sicherungs- und Pfandrechte im Hinblick auf die den Drittverwahrern im Zusammenhang mit der Verwahrung der Wertpapiere entstehenden Forderungen (insbesondere Verwahrungsentgelte) geltend machen.

## **7. VERTRAGSBEDINGUNGEN UND KOSTEN**

### **7.1. Depotvertrag**

Zusammen mit diesen „Allgemeinen Informationen zum Anlagegeschäft“ erhält der Kunde vor der Eröffnung eines Wertpapierdepots das Muster eines Depotvertrags, den er mit der AlpenBank bei Interesse an Wertpapiergeschäften mit der AlpenBank abzuschließen hat.

### **7.2. Preise und Kosten**

Aus dem Leistungs- und Preisblatt, das Teil des Depotvertrags ist, sind die für Dienstleistungen im Wertpapierbereich von der AlpenBank in Rechnung gestellten Entgelte ersichtlich. Darüber hinausgehend werden im Einzelfall aus Anlass der konkreten Auftragserteilung individuelle Serviceentgelte mit dem Kunden vereinbart und in der Auftragsbestätigung ausgewiesen. In Ausnahmefällen fallen zusätzlich Barauslagen an, die die AlpenBank in Ausführung der Kundenaufträge an Dritte (z. B. eingeschalteter Broker) zu bezahlen hat. Auch diese Barauslagen sind vom Kunden zu tragen.

Ab dem 1. Jänner 2018 gilt:

- Entstehende Kosten werden dem Kunden sowohl rechtzeitig vor dem Erwerb/Verkauf eines Finanzinstrumentes als auch danach einmal pro Geschäftsjahr offen gelegt.
- Die Kosten werden dem Kunden gesamthaft dargestellt. Dabei wird der darin enthaltende Anteil an Vergütungen an den Gesamtkosten gesondert ausgewiesen.
- Alle Kosten werden sowohl prozentuell als auch in Zahlen ausgedrückt. Bei prozentuellen Kosten von bspw. 1 % und einer Veranlagung von € 1.000,--, sind demnach Kosten von € 10,-- auszuweisen.

### 7.3. Fremdwährungstransaktionen

Ist es im Rahmen eines der AlpenBank erteilten Auftrags erforderlich, Zahlungen in Fremdwährung zu tätigen oder in fremder Währung eingehende Zahlungen in Euro zu konvertieren, erfolgt die Umrechnung durch die AlpenBank anhand des marktkonformen Kurses, den die AlpenBank ihren Kunden zum Abrechnungszeitpunkt allgemein in Rechnung stellt.

Die anlässlich der Umrechnung anfallenden weiteren Entgelte der AlpenBank sind dem Preisblatt zu entnehmen. Der jeweils gültige Umrechnungskurs richtet sich nach dem „Fixing“ der Raiffeisen Landesbank Tirol AG, welche die Umrechnungskurse täglich auf ihrer Homepage veröffentlicht.

### 7.4. Zusätzliche Steuern und Aufwendungen

Zu berücksichtigen ist, dass dem Kunden neben den vorstehend angesprochenen Entgelten und Barauslagen weitere Kosten und Steuern (z. B. in- und ausländische Kapitalertragssteuern) entstehen können, die nicht notwendigerweise über die AlpenBank abgeführt oder von ihr in Rechnung gestellt werden. Der Kunde ist für die Erfüllung seiner Abgabenverpflichtungen, insbesondere in seinem Heimatland, selbst verantwortlich.

### 7.5. Zahlungen des Kunden

Beträge, die der Kunde im Rahmen von Wertpapiergeschäften an die AlpenBank zu zahlen hat, werden – soweit nichts anderes vereinbart wird – dem Konto des Kunden bei der AlpenBank angelastet.

## 8. Hinweis zur Bankenabwicklung und Gläubigerbeteiligung (Bail-in)

Mit 1. Jänner 2015 sind die Europäische Sanierungs- und Abwicklungsrichtlinie von Banken und Wertpapierfirmen (Bank Recovery and Resolution Directive, „BRRD“) und die Europäische Verordnung zur Festlegung einheitlicher Vorschriften und Verfahren für die Abwicklung von Kreditinstituten im Rahmen eines einheitlichen Abwicklungsmechanismus und eines einheitlichen Abwicklungsfonds („SRM-Verordnung“) in Kraft getreten. Sie führen für alle EU-Mitgliedstaaten eine einheitliche Regelung zur Vorbeugung von Banken Krisen und dem Krisenmanagement von Banken ein.

Die BRRD wurde in Österreich mit dem Bundesgesetz über die Sanierung und Abwicklung von Banken (BaSAG) umgesetzt.

Diese BRRD sieht unter anderem vor, dass in jedem EU-Mitgliedstaat eine nationale Abwicklungsbehore eingerichtet wird, die bestimmte Rechte zur Abwicklung und Sanierung von Kreditinstituten hat.

Die genaue Ausgestaltung der Manahmen auf nationaler Ebene, die Abwicklungsbehoren treffen können, kann sich im Detail unterscheiden. Hier sollen die möglichen Abwicklungsmanahmen am Beispiel Österreichs erläutert werden. Die Abwicklungsverfahren anderer, insbesondere auch nicht-europäischer Länder können abweichend und noch einschneidender ausgestaltet sein.

Wann kann ich betroffen sein?

Betroffen sein können Sie als Anteilhaber oder Gläubiger einer Bank, wenn Sie von der betroffenen Bank ausgegebene Finanzinstrumente halten (z.B. Aktien, Anleihen oder Zertifikate) oder als Vertragspartner der Bank Forderungen gegen die Bank haben (z.B. Einzelabschlüsse unter einem Rahmenvertrag für Finanztermingeschäfte).

Die Wertpapiere, die Ihre Bank für Sie im Depot verwahrt und die nicht von der depotführenden Bank emittiert wurden, sind nicht Gegenstand einer Abwicklungsmanahme gegen diese Bank. Im Fall der Abwicklung einer depotführenden Bank bleiben Ihre Eigentumsrechte an diesen (fremden) Finanzinstrumenten im Depot unberührt.

### Wer ist die Abwicklungsbehörde?

Um im Krisenfall eine geordnete Abwicklung zu ermöglichen, wurden Abwicklungsbehörden geschaffen. Das Single Resolution Board („SRB“, deutsch „Einheitlicher Abwicklungsausschuss“) und die Österreichische Finanzmarktaufsicht (FMA) sind die in Österreich zuständigen Abwicklungsbehörden. Aus Vereinfachungsgründen wird nachfolgend nicht mehr zwischen SRB und FMA unterschieden.

Die für die betroffene Bank zuständige Abwicklungsbehörde ist unter bestimmten Abwicklungsvoraussetzungen ermächtigt, Abwicklungsmaßnahmen anzuordnen.

### Wann kommt es zu einer Bankenabwicklung und wann zu einem Insolvenzverfahren?

Die Abwicklungsbehörde kann bestimmte Abwicklungsmaßnahmen anordnen, wenn folgende Abwicklungsvoraussetzungen vorliegen:

- Die betroffene Bank droht auszufallen. Diese Einschätzung erfolgt nach gesetzlichen Vorgaben und liegt beispielsweise vor, wenn die Bank aufgrund von Verlusten nicht mehr die gesetzlichen Anforderungen an die Zulassung als Kreditinstitut erfüllt.
- Es besteht keine Aussicht, den Ausfall der Bank innerhalb eines angemessenen Zeitraums durch alternative Maßnahmen des privaten Sektors oder sonstige Maßnahmen der Aufsichtsbehörden abzuwenden.
- Die Maßnahme ist im öffentlichen Interesse erforderlich, d.h. notwendig und verhältnismäßig und eine Liquidation in einem regulären Insolvenzverfahren ist keine gleichwertige Alternative. Darüber, ob die Abwicklungsmaßnahme im öffentlichen Interesse liegt, entscheidet die Abwicklungsbehörde im Einzelfall anhand der im Gesetz vorgesehenen Kriterien (u.a. Vermeidung negativer Auswirkungen auf die Finanzstabilität, Schutz der Einleger, Schutz öffentlicher Mittel).

Entscheidet sich die Abwicklungsbehörde gegen Abwicklungsmaßnahmen, so wird über die Bank bei voraussichtlich behebbarer Zahlungsunfähigkeit oder Überschuldung ein Geschäftsaufsichtsverfahren eröffnet werden. Dieses Verfahren hat zur Folge, dass Sie Ihre unbesicherten Ansprüche gegen die betroffene Bank erst nach Beseitigung der Zahlungsunfähigkeit bzw. Überschuldung geltend machen können.

Muss davon ausgegangen werden, dass die Überschuldung oder Zahlungsunfähigkeit nicht mehr beseitigt werden kann, wird über das Vermögen der Bank das Konkursverfahren eröffnet werden. Im Konkursverfahren erhalten Sie auf das von Ihnen gehaltene, von der Bank ausgegebene Finanzinstrument nur die auf Ihre Forderung entfallende Konkursquote. Bestehen für die Forderung Sicherheiten (zB in Form eines Deckungsstocks), haben Sie Anspruch auf vorrangige Befriedigung aus diesen Sicherheiten.

### Welche Maßnahmen kann die Abwicklungsbehörde anordnen?

Liegen alle Abwicklungsvoraussetzungen vor, kann die Abwicklungsbehörde – im Regelfall vor einer Insolvenz – umfangreiche Abwicklungsmaßnahmen ergreifen, die sich auf Anteilseigner und Gläubiger der Bank nachteilig auswirken können:

- **Unternehmensveräußerung:** Dabei werden Anteile, Vermögenswerte, Rechte oder Verbindlichkeiten der abzuwickelnden Bank ganz oder teilweise auf einen bestimmten Erwerber übertragen. Soweit Anteilsinhaber und Gläubiger von der Unternehmensveräußerung betroffen sind, steht ihnen ein anderes bereits bestehendes Institut gegenüber.
- **Brückeninstitut:** Die Abwicklungsbehörde kann Anteile oder andere Eigentumstitel an der Bank oder alle oder einzelne Vermögenswerte an der Bank einschließlich ihrer Verbindlichkeiten auf ein sog. Brückeninstitut übertragen. Dies kann die Fähigkeit der Bank beeinträchtigen, ihren Zahlungs- und Lieferverpflichtungen gegenüber den Gläubigern nachzukommen, sowie den Wert der Anteile an der Bank reduzieren.
- **Ausgliederung von Vermögenswerten:** Im Rahmen dieses Instruments kann die Abwicklungsbehörde die Anordnung erlassen, Vermögenswerte, Rechte oder Verbindlichkeiten eines in Abwicklung befindlichen Instituts auf eine oder mehrere eigens für die Vermögensverwaltung errichtete Zweckgesellschaften zu übertragen (Abbaueinheit). Hierdurch sollen die Vermögenswerte mit dem Ziel verwaltet werden, ihren Wert bis zur späteren Veräußerung oder Liquidation zu maximieren. Ähnlich dem Instrument der Unternehmensveräußerung, steht einem Gläubiger nach Übertragung ein neuer Schuldner gegenüber.

- **Gläubigerbeteiligung („Bail-in“) – anwendbar seit 1. Jänner 2016:** Die Abwicklungsbehörde kann Finanzinstrumente von und Forderungen gegen die Bank entweder teilweise oder vollständig herabschreiben oder in Eigenkapital (Aktien oder sonstige Gesellschaftsanteile) umwandeln, um die Bank auf diese Weise zu stabilisieren, die Verluste aufzufangen und zu rekapitalisieren.

Die Abwicklungsbehörde kann durch eine behördliche Anordnung die Bedingungen der von der Bank herausgegebenen Finanzinstrumente sowie der gegen sie bestehenden Forderungen anpassen, z.B. kann der Fälligkeitszeitpunkt oder der Zinssatz zu Lasten des Gläubigers geändert werden. Ferner können Zahlungs- und Lieferverpflichtungen modifiziert, u.a. vorübergehend ausgesetzt werden. Auch können Beendigungs- und andere Gestaltungsrechte der Gläubiger aus den Finanzinstrumenten oder Forderungen vorübergehend ausgesetzt werden.

#### Wann bin ich als Gläubiger von einem „Bail-in“ betroffen?

Ob Sie als Gläubiger von der Abwicklungsmaßnahme des „Bail-in“ betroffen sind, hängt von der Reichweite der angeordneten Maßnahme und davon ab, in welche Klasse Ihr Finanzinstrument oder Ihre Forderung einzuordnen ist.

**Gesetzlich ausgenommen vom „Bail-in“** sind bestimmte Arten von Finanzinstrumenten und Forderungen:

Das sind beispielsweise durch ein gesetzliches Einlagensicherungssystem gedeckte Einlagen bis EUR 100.000 und durch Vermögenswerte besicherte Verbindlichkeiten (z.B. Pfandbriefe oder fundierte Schuldverschreibungen).

Im Rahmen eines „Bail-ins“ werden Finanzinstrumente und Forderungen in verschiedene Klassen eingeteilt und nach einer gesetzlichen **Rangfolge** zur Haftung herangezogen (sog. **Haftungskaskade**).

Für die Betroffenheit der Anteilhaber und Gläubiger der jeweiligen Klassen gelten folgende Regeln:

Erst wenn eine Klasse von Verbindlichkeiten komplett herangezogen wurde und dies nicht ausreicht, um Verluste ausreichend zur Stabilisierung der Bank zu kompensieren, kann die in der **Haftungskaskade folgende** Klasse von Verbindlichkeiten herabgeschrieben oder umgewandelt werden.

1. Als Erstes betreffen die Abwicklungsmaßnahmen das **harte Kernkapital** und somit die Anteilhaber der Bank (also Inhaber von **Aktien** und anderen Eigenkapitalinstrumenten).
2. Dann ist das zusätzliche Kernkapital betroffen (z.B. Additional Tier1-Emissionen)
3. Danach wird das Ergänzungskapital herangezogen. Damit sind Gläubiger nachrangiger Verbindlichkeiten (z.B. Inhaber nachrangiger Darlehen – „Tier 2“) betroffen.
4. In der Haftungskaskade schließen sich die **unbesicherten nachrangigen** Finanzinstrumente/ Forderungen an, die nicht die Anforderungen an das zusätzliche Kernkapital oder das Ergänzungskapital („Tier 2“) erfüllen.
5. Daran anschließend folgen in der Haftungskaskade unbesicherte nicht-nachrangige Finanzinstrumente und Forderungen („Sonstige unbesicherte Finanzinstrumente/ Forderungen“- z.B. **Senior-Anleihen**).
6. Zuletzt werden Einlagen von natürlichen Personen und Klein- und Mittelunternehmen für Überschüsse jenseits des gesetzlich durch die Einlagensicherung - (Einlagensicherung AUSTRIA Ges.m.b.H.) gesicherten Betrags von EUR 100.000,- herangezogen.

#### Welche Folgen können die Abwicklungsmaßnahmen für mich als Gläubiger haben?

Wenn die Abwicklungsbehörde eine Maßnahme nach diesen Regeln anordnet oder ergreift, darf der Gläubiger allein aufgrund dieser Maßnahme die Finanzinstrumente und Forderungen nicht kündigen oder sonstige vertragliche Rechte geltend machen.

Dies gilt solange die Bank ihre Hauptleistungspflichten aus den Bedingungen der Finanzinstrumente und Forderungen, einschließlich Zahlungs- und Leistungspflichten, erfüllt.

Wenn die Abwicklungsbehörde die beschriebenen Maßnahmen trifft, ist ein **Totalverlust** des eingesetzten Kapitals der Anteilhaber und Gläubiger **möglich**.

Anteilshaber und Gläubiger von Finanzinstrumenten und Forderungen können damit den für den Erwerb der Finanzinstrumente und Forderungen aufgewendeten **Kaufpreis zuzüglich sonstiger mit dem Kauf verbundener Kosten vollständig verlieren**.

Bereits die bloße Möglichkeit, dass Abwicklungsmaßnahmen angeordnet werden können, kann den **Verkauf** eines Finanzinstruments oder einer Forderung auf dem **Sekundärmarkt erschweren**.

Dies kann bedeuten, dass der Anteilshaber und Gläubiger das Finanzinstrument oder die Forderung nur mit beträchtlichen Abschlägen verkaufen kann. Auch bei bestehenden Rückkaufverpflichtungen der begebenden Bank kann es bei einem Verkauf solcher Finanzinstrumente zu einem erheblichen Abschlag kommen.

Bei einer Bankenabwicklung sollen Anteilshaber und Gläubiger nicht schlechter gestellt werden als in einem normalen Insolvenzverfahren der Bank.

Führt die Abwicklungsmaßnahme dennoch dazu, dass ein Anteilshaber oder Gläubiger schlechter gestellt ist, als dies in einem regulären Insolvenzverfahren der Fall gewesen wäre, führt dies zu einem Ausgleichsanspruch des Anteilshabers oder Gläubigers.

#### Wo bekomme ich weitere Informationen?

Die Österreichische Nationalbank und die Österreichische Finanzmarktaufsicht haben Informationen zu den in Österreich geltenden Sanierungs- und Abwicklungsregeln zur Verfügung gestellt:

Österreichische Nationalbank:

<https://www.oenb.at/Finanzmarktstabilitaet/bankenunion/einheitlicher-abwicklungsmechanismus-/sanierungs-und-abwicklungsrichtlinie.html>

Österreichische Finanzmarktaufsicht:

<https://www.fma.gv.at/bankenabwicklung-in-oesterreich/>

## **9. BESCHWERDEN**

Wir sind als Ihre persönliche Bank immer bemüht, Sie hinsichtlich Ihrer Anliegen, Ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen und zu unterstützen. Wir verpflichten uns stets zu einem hohen Standard unserer Service- und Beratungsqualität, den wir Ihnen gegenüber nicht nur anwenden sondern auch laufend verbessern wollen.

Bedauerlicherweise kann es aber in dem einen oder anderen Fall vorkommen, dass Sie persönlich mit der von uns erbrachten Leistung nicht hundertprozentig zufrieden sind. Das tut uns natürlich sehr leid!

Doch in diesem Fall ersuchen wir Sie, uns diese Unzulänglichkeiten auch mitzuteilen, denn nur so können wir uns für die zukünftige Partnerschaft mit Ihnen verbessern. Wir betrachten Ihr Feedback als wichtige Quelle für die permanente Optimierung unserer Servicequalität.

Wollen Sie in Bezug auf unsere Ihnen gegenüber geleistete Anlageberatung oder das von Ihnen bei uns durchgeführte Wertpapiergeschäft Kritik an uns weitergeben, so wollen wir Ihnen nachfolgend aufzeigen, auf welchem Weg Sie dies tun können und vor allem, wie wir mit Ihren Anregungen verfahren, um zu einer befriedigenden Lösung zu finden. Wir bieten für den „Fall der Fälle“ ein adäquates Beschwerdemanagement; wir sind jedoch stets bestrebt, dass Sie dies nicht in Anspruch nehmen müssen.

### **9.1. Beschwerdemanagement**

Dieses in der AlpenBank installierte Beschwerdemanagement gilt im Rahmen unserer Wertpapierdienstleistungen, die wir gegenüber unseren Kunden erbringen. Wir haben daher in unserem Haus eine eigene Beschwerdestelle bzw. -verfahren nach folgender Vorgehensweise für Sie eingerichtet.

### **9.2. Ansprechpartner für Kunden**

Sollte es dennoch Unstimmigkeiten geben und es nicht möglich sein, diese durch Ihren persönlichen Kundenberater zu lösen, können Sie sich an die bei unserer Bank eingerichtete Beschwerdestelle wenden:

Beschwerdestelle der AlpenBank Aktiengesellschaft  
Kaiserjägerstraße 9  
6020 Innsbruck  
E-Mail Adresse: private-banking@alpenbank.at  
Faxnummer: +43(0)512/562015

#### **9.2.1. Form der Beschwerde**

Unsere Kunden können Ihre Beschwerden jederzeit gerne entweder persönlich, telefonisch oder auf schriftlichem Weg (brieflich, per E-Mail, per Fax) an uns richten.

#### **9.2.2. Persönlich**

Wie oben angeführt direkt bei Ihrem Kundenbetreuer in der AlpenBank.

Bitte haben Sie Verständnis, dass wir ihre Beschwerde gerne im Rahmen unserer Öffnungszeiten, diese sind Mo-Do 8.30 bis 12.00 und 13.30 bis 16.30 Uhr Fr 8.30 bis 12.00 und 13.30 bis 15.00 Uhr entgegennehmen werden.

#### **9.2.3. Telefonisch**

Sie erreichen Ihren persönlichen Kundenbetreuer während unserer oben erwähnten Öffnungszeiten auch telefonisch unter der Ihnen bekannt gegebenen Rufnummer.

#### **9.2.4. Schriftlich**

Der Brief ist bitte an unsere Postadresse:  
AlpenBank Aktiengesellschaft, Kaiserjägerstraße 9, 6020 Innsbruck, Austria zu richten.

Per E-Mail an unsere Adresse:  
private-banking@alpenbank.at

Per Fax an unsere Nummer:  
+43(0)512 / 56 20 15

Für die Formulierung kann ein eigenes Beschwerdeformular verwendet werden, welches am Empfang und im Internet unter [www.alpenbank.at](http://www.alpenbank.at) zur Verfügung steht.

#### **9.2.5. Inhalt der Beschwerde**

Die Beschwerde muss eine mit unserer Bank unterhaltene Geschäftsbeziehung betreffen. Sie kann ohne zeitliche Beschränkungen und unabhängig vom geltend gemachten Betrag eingebracht werden. Zu beachten ist lediglich, dass das geltend gemachte Recht nicht verjährt ist.

Sollte sich Ihre Beschwerde auf ein konkretes Wertpapiergeschäft beziehen, ersuchen wir Sie höflichst, uns alle Ihnen bekannten Daten des Falles mitzuteilen (z. B. Auftragsnummer, Depotnummer, Kontonummer, etc.). Sie erleichtern uns damit die rasche Bearbeitung Ihrer Anfrage.

#### **9.2.6. Erledigung der Beschwerde**

Unsere Beschwerdestelle wird den Empfang Ihrer Beschwerde innerhalb von 3 Arbeitstagen bestätigen und innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt bearbeiten.

Wird Ihre Beschwerde angenommen, so enthält das Antwortschreiben sowohl die Maßnahmen, die unser Unternehmen zur Erledigung der Angelegenheit ergreifen wird, als auch die Fristen, innerhalb derer diese umgesetzt werden.

Stellt sich die Beschwerde hingegen als ungerechtfertigt heraus, führen wir im Antwortschreiben die entsprechende Gründe an und liefern Ihnen alle Informationen über mögliche Formen der außergerichtlichen Beilegung von Streitfällen, die Sie in Anspruch nehmen können.

### 9.3. SCHLICHTUNGSSTELLEN AUSSERHALB DER AlpenBank

#### 9.3.1. Gemeinsame Schlichtungsstelle der österreichischen Kreditwirtschaft

Die Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (GSK) ist eine Einrichtung zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über Verpflichtungen aus einem Bankgeschäft gemäß § 1 Bankwesengesetz (BWG) zwischen Verbrauchern, die in Österreich oder in einem sonstigen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum wohnen, und einem in Österreich niedergelassenen Kreditinstitut oder einem anderen im § 1 BWG genannten Institut. Auf sie finden die Bestimmungen des Bundesgesetzes über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (AStG) Anwendung („AS-Stelle“ gemäß § 4 Abs. 1 Z. 5 AStG). Für Beschwerden von Personen, die nicht Verbraucher sind, ist die GSK zuständig, soweit in einer EU-Richtlinie oder in einem Gesetz – wie etwa dem Zahlungsdienstegesetz – eine Schlichtung unabhängig von der Verbraucherstellung eines Beschwerdeführers vorgesehen ist.

Die GSK ist bei der Bundessparte Bank und Versicherung der Wirtschaftskammer Österreich eingerichtet. Sie besteht aus dem unabhängigen und weisungsfreien Schlichter (Ombudsmann) sowie der Geschäftsstelle der Schlichtungsstelle.

Die Verfahrensordnung der GSK sieht vor, dass Sie zunächst versucht haben, mit dem betroffenen Kreditinstitut zu einer Einigung zu gelangen. Erst wenn diese Bemühungen nicht zum Erfolg führten, kann ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden.

Den Streitparteien, deren Vertretern und allen sonstigen am Verfahren teilnehmenden Personen ist es untersagt, den Gegenstand und die Inhalte des Schlichtungsverfahrens während des Verfahrens und danach an die Öffentlichkeit zu bringen oder eine mediale Berichterstattung darüber zu erwirken.

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft

1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63

Telefon +43 (1) 505-4298

Fax +43 (0)590900-118337

E-Mail [office@bankenschlichtung.at](mailto:office@bankenschlichtung.at)

Internet [www.bankenschlichtung.at](http://www.bankenschlichtung.at)

#### 9.3.2. Ombudsstelle des Verbandes österreichischer Banken und Bankiers

Die Ombudsstelle des Verbandes österreichischer Banken und Bankiers ist eine neutrale Vermittlerin. Sie bietet Privatkunden eines Mitgliedsinstituts bei Unklarheiten im Zusammenhang mit ihren Bankgeschäften kostenlos Hilfe an und unterstützt bei der Klärung von Unstimmigkeiten.

In folgenden Fällen können Sie sich an die Ombudsstelle wenden:

Sie sind der Ansicht, dass es sich um einen Fehler der Bank und/oder um Missverständnisse handelt und Sie kommen mit Ihrem Betreuer bzw. Ihrer Betreuerin zu keinem zufriedenstellenden Ergebnis. Beispiele:

- Sie fühlen sich über die Höhe der Kontoführungsspesen oder über die Höhe Ihrer Kreditrate etc. nicht ausreichend informiert.
- Ihre Beschwerde wurde bei der Bank nicht ausführlich genug behandelt.
- Buchungen auf Ihrem Kontoauszug konnten Ihnen nicht ausreichend erklärt werden.

Die Ombudsstelle darf weder Rechtsauskünfte erteilen noch gutachterliche Stellungnahmen zu vorgelegten Streitfällen abgeben.

Im Rahmen des Ombudsverfahrens steht eine Klärung bzw. konsensuale Einigung zwischen Kunden und Bank im Vordergrund. Eine bindende Entscheidung, wie sie Schlichtungsstellen fällen, ist nicht vorgesehen.

Ombudsstelle  
Verband Österreichischer Banken und Bankiers  
Mag. Roman Molva  
1010 Wien, Börsegasse 11  
E-Mail [molva@bankenverband.at](mailto:molva@bankenverband.at)



### 9.3.3. Beschwerdestelle der FMA

Die FMA nimmt jede Beschwerde über ein beaufsichtigtes Unternehmen ernst und geht jedem einzelnen Hinweis nach. Sie ist jedoch keine Schiedsstelle und kann einzelne Streitfälle nicht verbindlich entscheiden. Das ist ausschließlich Sache der ordentlichen Gerichte. Nur diese können streitige Rechtsansichten verbindlich klären und die Unternehmen zum Beispiel durch Urteil zu einer Zahlung verpflichten.

Es ist empfehlenswert, eine Beschwerde schriftlich mittels Schreiben oder E-Mail einzureichen.

Finanzmarktaufsicht (FMA)  
Beschwerdewesen  
Otto-Wagner-Platz 5  
A-1090 Wien  
Fax: 0043 1 249 59 5199  
E-Mail: fma@fma.gv.at

#### BEILAGEN

Depotvertrag (bei Depot-Neueröffnung)  
Preisverzeichnis für das Wertpapiergeschäft  
Risikohinweis  
Kundeneinstufung gem. WAG