

## Sonderbedingungen für das Online Portal für das Triodos Impact Portfolio

### 1. Leistungsangebot

Gegenstand ist die Bereitstellung des Online Portals für das Triodos Impact Portfolio, über das der oder die Kund:in die Möglichkeit zur Inanspruchnahme des Impact Portfolio Managements (**Vermögensverwaltung**, d.h. Verwaltung einzelner in Finanzinstrumenten angelegter Vermögen für andere mit Entscheidungsspielraum) erhält.

Das Online Portal besteht aus einer Browser-basierten Internetanwendung (**Portfolio Dashboard**) und einer Smartphone App (**Impact Portfolio App**).

Im Rahmen dieser Vermögensverwaltung dient das Online Portal für das Impact Portfolio auch zur Bereitstellung von Informationen und Berichten über das integrierte elektronische Postfach.

### 2. Zugang zum Online Portal

Die oder der Kund:in erhält über die Website der Triodos Bank N.V. Deutschland (Triodos Bank), das Portfolio Dashboard oder die Impact Portfolio App Zugang zum Online Portal für das Impact Portfolio.

Der Zugang erfolgt dabei mittels Eingabe der persönlichen Zugangsdaten (E-Mail-Adresse und Passwort), die während des Registrierungsprozesses (erstmalig) festgelegt werden. Eine Änderung des Passwortes durch die oder den Kund:in ist danach jederzeit möglich.

Nach Gewährung des Zugangs sowie bei Abschluss eines Vermögensverwaltungsvertrages kann vollumfänglich auf das Online Portal zugegriffen werden.

Für den Zugang benötigt die oder der Kund:in einen eigenen Computer, Smartphone oder ein anderes internetfähiges Endgerät mit aktuellem Betriebssystem, um deren Funktionen und Dienstleistungen nutzen zu können. Die Triodos Bank ist bestrebt, den Zugang zum Online Portal für das Impact Portfolio über die gängigen Endgeräte und Betriebssysteme zu ermöglichen. Aufgrund der Vielzahl an verfügbaren Endgeräten und Betriebssystemen ist es nicht möglich, hierfür allen den Zugang technisch zu ermöglichen. Daher besteht kein Anspruch darauf, dass das Portal bestimmte Endgeräte oder Betriebssysteme unterstützt.

Die Triodos Bank ist als Anbieterin des digitalen Impact Portfolio Managements bestrebt, eine möglichst umfassende Verfügbarkeit des Online Portals und seiner Funktionalitäten zu ermöglichen. Die Triodos Bank kann eine solche umfassende Verfügbarkeit jedoch nicht stets gewährleisten. Die Triodos Bank behält sich bei Vorliegen von sachlichen Gründen (etwa technischen Problemen, Wartungsarbeiten, Updates) vor, die Verfügbarkeit des Online Portals vorübergehend einzuschränken oder vollständig einzustellen. Sofern es sich um eine planmäßige Einschränkung oder Einstellung der Verfügbarkeit handelt, wird die Triodos Bank die Kund:innen vorab hierüber in angemessener Art und Weise informieren.

### 3. Nutzung des Onlineportals

- 3.1. Die oder der Kund:in kann über das Browser-basierte Portfolio Dashboard Aufträge erteilen bzw. Änderungen vornehmen, z.B. Ein- oder Auszahlungen, einen Sparplan anlegen oder ändern sowie Anpassungen in Hinblick auf Kundenangaben oder Anlageprofil vornehmen.

Die oder der Kund:in muss zur Wirksamkeit einem Auftrag zustimmen. Die Aufträge sind mittels der Impact Portfolio App zu bestätigen. Auf Anforderung hat sie oder er diese Aufträge in der Impact Portfolio App zu bestätigen, sofern mit der Triodos Bank nichts anderes vereinbart wurde.

Die oder der Kund:in ist verpflichtet, vor der Bestätigung die Übereinstimmung der angezeigten Daten (z.B. aktualisiertes Kostenblatt bei Änderung der Sparplanrate oder aktualisiertes Anlageprofil bei Änderungen im Risikoprofil) mit den für den

Auftrag vorgesehenen Daten zu prüfen. Bei Feststellung von Abweichungen ist die Transaktion abzubrechen.

Nach Bestätigung durch die oder den Kund:in werden die aktualisierten Dokumente in das elektronische Postfach im Portfolio Dashboard eingestellt.

Die Triodos Bank wird die Aufträge/Änderungen, soweit erforderlich, zur Ausführung an die Depot-führende Bank weitergeben.

- 3.2. Im Online Portal für das Impact Portfolio gibt es einen nach Eingabe der Zugangsdaten abrufbaren Kundenbereich. Innerhalb dieses Kundenbereichs können Kund:innen unter anderem auf ihr elektronisches Postfach zugreifen, das zur Ansicht, Download und Speicherung von Dokumenten dient. Kund:innen verpflichten sich, dieses Postfach regelmäßig, d. h. mindestens einmal monatlich, auf neu hinterlegte Dokumente, Mitteilungen oder sonstige Informationen zu prüfen. Die oder der Kund:in kontrolliert die im elektronischen Postfach hinterlegten Dokumente, Mitteilungen oder sonstige Informationen auf Richtigkeit und Vollständigkeit. Beanstandungen sind der Triodos Bank unverzüglich, spätestens jedoch sechs (6) Wochen nach Zugang, und aus Beweisgründen in Textform mitzuteilen.

Die Triodos Bank garantiert die Unveränderbarkeit der Daten im elektronischen Postfach des Portfolio Dashboards, sofern die Daten in diesem Postfach gespeichert oder aufbewahrt werden. Werden Dokumente außerhalb dieses Postfachs gespeichert, aufbewahrt oder in veränderter Form in Umlauf gebracht, übernimmt die Triodos Bank hierfür keine Haftung. Im elektronischen Postfach werden Dokumente in der Regel drei (3) Jahre zur Verfügung gestellt. Die oder der Kund:in wird über das Online Portal für das Impact Portfolio über den Zeitpunkt der automatischen Löschung in Kenntnis gesetzt. Nach Ablauf dieser Frist erhält die oder der Kund:in keine erneute gesonderte Nachricht.

- 3.3. Die Kommunikation zwischen der Triodos Bank und der oder dem Kund:in erfolgt ausschließlich über das Online Portal. In Ausnahmefällen, d.h. wenn keine Eingabemöglichkeit im Online Portal vorgesehen ist, können Erklärungen der Kund:innen auch via E-Mail an die im Online Portal angegebene E-Mail-Adresse erfolgen.

Zudem besteht die Möglichkeit, Nachrichten an die Kund:innen als sog. Push Nachrichten direkt in der Impact Portfolio App zuzustellen. Insofern die App die Zustellung einer Nachricht und deren Aufruf durch die Kund:innen feststellt, gilt die Nachricht als zugestellt und im Hinblick auf die Erfordernisse dieses Vertrags der Zustellung per E-Mail gleichgestellt.

### 4. Sorgfaltspflichten der Kund:in

- 4.1. Die oder der Kund:in muss die Zugangsdaten vor dem Zugriff Dritter schützen. Er darf ihre oder seine Zugangsdaten nur über den von der Bank zur Verfügung gestellten Zugang an die Triodos Bank übermitteln.

Es obliegt der oder dem Kund:in, dafür Sorge zu tragen, dass Dritte keinen Zugriff auf den Kundenbereich des Online Portals für das Impact Portfolio erhalten. Hierzu sind insbesondere die Geheimhaltung der Zugangsdaten sicherzustellen, die verwendeten Endgeräte angemessen zu sichern sowie das Betriebssystem des verwendeten Endgeräts durch (Sicherheits-) Updates auf dem aktuellen Stand zu gewährleisten.

- 4.2. Die oder der Kund:in ist zur Abgabe einer Sperranzeige verpflichtet, wenn er den Verlust oder den Diebstahl ihrer oder seiner Zugangsdaten beziehungsweise eine missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung seiner Zugangsdaten feststellt. Hat die oder der Kund:in den Verdacht, dass eine andere Person unberechtigt in den Besitz seiner Zugangsdaten gekommen ist oder seine Zugangsdaten

verwendet, muss er ebenfalls eine Sperranzeige abgeben. Die oder der Kund:in muss diese Sperranzeige unverzüglich abgeben, nachdem er den die Sperranzeigepflicht auslösenden Umstand feststellt. Die oder der Kund:in hat einen Diebstahl, Missbrauch oder sonstige nicht autorisierte Nutzung der Zugangsdaten unverzüglich bei der Polizei anzuzeigen.

- 4.3. Jede Sperranzeige muss die oder der Kund:in entweder per E-Mail an folgende Adresse: [impact-portfolio@triodos.de](mailto:impact-portfolio@triodos.de) oder telefonisch während der Servicezeiten über folgende Telefonnummer: +49 (0)69 7171 9291 übermitteln.
- 4.4. Die Triodos Bank garantiert nicht die jederzeitige Verfügbarkeit der Webseite und der über sie angebotenen Leistungen. Kann die Webseite bei technischen Störungen nicht aufgerufen oder können Daten nicht ordnungsgemäß übermittelt werden, haftet die Triodos Bank nur entsprechend der Ziffer 8 des Vermögensverwaltungsvertrags.

## 5. Nutzungssperre des Online Portals

- 5.1. Die Triodos Bank ist zur Sperrung des Zugangs der oder des Kund:in zum Online Portal für das Impact Portfolio berechtigt bzw. verpflichtet, wenn
  - a) die oder der Kund:in eine Sperranzeige (siehe Ziffer 4) abgegeben hat;
  - b) sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der Zugangsdaten dies rechtfertigen;
  - c) die oder der Kund:in von Finanzsanktionen betroffen ist; dies ist insbesondere der Fall, wenn die oder der Kund:in auf einer offiziellen Sperrliste (wie beispielsweise der EU) gelistet ist;
  - d) der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung der Zugangsdaten besteht; dies ist regelmäßig der Fall, wenn die Bank feststellt, dass dreimal hintereinander ein falsches Passwort eingegeben wurde;
  - e) die Vertragsbeziehung bezüglich der Vermögensverwaltung zwischen der oder dem Kund:in und der Triodos Bank beendet ist; oder
  - f) wenn sie zur Kündigung des Kundenvertrags aus wichtigem Grund berechtigt ist, sofern dieser Grund von der oder dem Kund:in zu vertreten ist.

Im Fall des lit. a) ist die Sperrung verpflichtend und unverzüglich von der Triodos Bank vorzunehmen. In allen anderen Fällen sperrt die Bank den Zugang nach billigem Ermessen.

- 5.2. Die Triodos Bank wird den Kund:innen unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens unverzüglich nach der Sperrung unterrichten. Dies gilt nicht im Falle des Ziffer 5 Absatz 1 lit. c). Die Triodos Bank hebt die Sperre erst auf, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Die oder der Kund:in wird von der Triodos Bank unverzüglich über die Aufhebung der Sperre oder den Tausch der Zugangsdaten informiert.

## 6. Haftung

Die Triodos Bank haftet bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus diesen Sonderbedingungen analog Ziffer 8 des Vermögensverwaltungsvertrages und übernimmt nur die Haftung für Schäden, wenn der oder die Kund:in die ihm nach diesen Sonderbedingungen obliegenden Pflichten erfüllt hat.

Insbesondere haftet die Triodos Bank nicht für Schäden aufgrund von Störungen in den technischen Systemen (z. B. Telefon, Internet) und bei eintretenden Funktionsstörungen des Online Portals für das Impact Portfolio, die außerhalb des Einflussbereichs der Triodos Bank liegen bzw. nicht von ihr zu vertreten sind.

Hat der oder die Kund:in durch ein schuldhaftes Verhalten zur Entstehung eines Schadens beigetragen, bestimmt sich nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, in welchem Umfang Bank und Kund:in den Schaden zu tragen haben.

Des Weiteren haftet die Triodos Bank auch nicht für Schäden, die durch höhere Gewalt, Aufruhr, Kriegs- und Naturereignisse oder durch sonstige von ihr nicht zu vertretende Vorkommnisse (zum Beispiel Streik, Aussperrung, Verkehrsstörung, Verfügungen von hoher Hand im In- oder Ausland) eintreten.