

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

Die Triodos Bank N.V. Deutschland (nachfolgend „**Triodos Bank**“ oder „**Vermögensverwalterin**“) stellt den Kund:innen im Rahmen der angebotenen Finanzportfolioverwaltung (nachfolgend „**Impact Portfolio Management**“ oder „**Vermögensverwaltung**“) das Online Portal für das Impact Portfolio („Online Portal“) zur Verfügung. Dieses besteht aus einer Browser-basierten Internetanwendung (Portfolio Dashboard) sowie einer Smartphone App („**Impact Portfolio App**“).

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

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

Übersicht

- 1 **Informationen zur Kundeneinstufung nach dem Wertpapierhandelsgesetz**
- 2 **Dienstleistungen der Triodos Bank N.V. Deutschland sowie Informationen zu Fernabsatzverträgen**
- 3 **Widerrufsbelehrung**
- 4 **Datenschutzinformationen nach Art. 13 DSGVO**
- 5 **Informationen über den Umgang mit Interessenkonflikten**
- 6 **Beschwerdemanagement**
- 7 **Ausführungsgrundsätze**
- 8 **Offenlegung zur Nachhaltigkeitsstrategie nach der Verordnung (EU) 2019/2088**

1 Informationen zur Kundeneinstufung nach dem Wertpapierhandelsgesetz

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

2 Dienstleistungen der Triodos Bank N.V. Deutschland sowie Informationen zu Fernabsatzverträgen

2.1 Name und Anschrift der Bank

Zweigniederlassung Deutschland

Triodos Bank N.V. Deutschland
Falkstraße 5
60487 Frankfurt am Main

Telefon: +49 (0)69 7171 9191*
Telefax: +49 (0)69 7171 9222*
E-Mail: info@triodos.de
Internet www.triodos.de

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

Hauptniederlassung Niederlande

Triodos Bank N.V.
(Aktiengesellschaft niederländischen Rechts)
Nieuweroordweg 1
3704 EC Zeist
Niederlande

Gesetzliche Vertretungsberechtigte der Bank

Vorstand der Triodos Bank N.V.:

- Jeroen Victor Martens Rijkpema
- André Haag
- Carolina Jantien van der Weerd-Norder

Geschäftsleiter der Triodos Bank N.V. Deutschland:

- Georg Schürmann

2.2 Hauptgeschäftstätigkeit der Bank

Gegenstand des Unternehmens ist der Betrieb von Bankgeschäften und die Erbringung von Finanzdienstleistungen aller Art, sowie von damit zusammenhängenden Geschäften.

Im Wertpapiergeschäft bietet die Triodos Bank als Dienstleistungen die Finanzportfolioverwaltung und die Anlagevermittlung an.

2.3 Bankerlaubnis und zuständige Aufsichtsbehörden

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

Zuständige Aufsichtsbehörden:

De Nederlandsche Bank N.V.
Westeinde 1
1 01 7 ZN Amsterdam
(im Internet unter: www.dnb.nl)

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

bzw.

Marie-Curie-Straße 24-28
60439 Frankfurt am Main
(im Internet unter www.bafin.de)

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

2.4 Eintragung im Handelsregister

Zweigniederlassung Deutschland:

Amtsgericht Frankfurt am Main HRB 85826

Hauptniederlassung Niederlande:

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

2.5 Umsatzsteueridentifikationsnummer

DE266286897

2.6 Sprache und Kommunikation

Die maßgebliche Sprache für die Geschäftsverbindung und die Kommunikation zwischen der Triodos Bank und ihren Kund:innen ist Deutsch. Darüber hinaus kann die Triodos Bank Inhalte und Kommunikation in weiteren Sprachen anbieten.

Kund:innen und Interessent:innen können sich grundsätzlich über das Triodos Online Banking, das Online Portal für das Impact Portfolio, per Telefon, E-Mail und/oder Briefpost an die Triodos Bank wenden.

Die Kommunikation mit der Triodos Bank im Rahmen des Impact Portfolio Managements, insbesondere die Entgegennahme von Aufträgen und Weisungen von Kund:innen, findet

ausschließlich über das Online Portal der Triodos Bank statt. Nur wenn das Online Portal keinen geeigneten Prozess vorsieht, können Kundenaufträge schriftlich per Briefpost entgegengenommen werden.

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

2.7 Anwendbares Recht/Gerichtsstand

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

2.8 Außergerichtliche Streitschlichtung

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

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

2.9 Einlagensicherung/Anlegerentschädigung

2.9.1 Einlagensicherung

Schutzumfang

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

Ausnahmen vom Einlegerschutz

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

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

Auskunftserteilung

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

2.9.2 Anlegerentschädigung

Die Triodos Bank unterliegt grundsätzlich dem niederländischen Anlegerentschädigungssystem, das durch die „De Nederlandsche Bank N.V.“ verwaltet wird. Die Anlegerentschädigung schützt Anlagen und Geld bis zu einer Höhe von 20.000 EUR pro Person und/oder Firma.

Nähere Informationen zum Anlegerentschädigungssystem finden Sie auf den Webseiten der „De Nederlandsche Bank N.V.“ (DNB) unter www.dnb.nl.

2.10 Wertpapier-/Finanzdienstleistung

Mit Abschluss des Vermögensverwaltungsvertrages bietet die Triodos Bank den Kund:innen an, ihr Anlagevermögen von der Triodos Bank selbstständig verwalten zu lassen (Impact Portfolio Management).

Mit Hilfe der im Online Portal für das Impact Portfolio angebotenen Prozesse können die Kund:innen ihr Anlageprofil ermitteln und festlegen. Auf Basis der von der oder dem Kund:in gemachten Angaben wird ein Anlageprofil basierend auf einer Risikostufe auf einer Skala von 1 (niedrigste) bis 6 (höchste) zugeordnet. Diese Risikostufe bildet die Basis für die Definition ihrer Anlagestrategie gemäß den Anlage-richtlinien in der Vermögensverwaltung der Triodos Bank (im Hinblick auf die Informationen zu den im Rahmen der Vermögensverwaltung vorgeschlagenen Anlagestrategien wird auf die **Anlagerichtlinien** verwiesen). Die Triodos Bank übernimmt das Impact Portfolio Management des dafür bereitgestellten Vermögens im Auftrag der Kund:innen. Die Verwaltung erfolgt jeweils im Rahmen der vereinbarten Anlagerichtlinien nach freiem Ermessen der Triodos Bank als Vermögensverwalterin und ohne vorherige Einholung der Weisung der Kund:innen. Die Triodos Bank verfügt über einen eigenen Entscheidungsspielraum und handelt im Rahmen einer Vollmacht über das verwaltete Konto/Wertpapierdepot im Namen und auf Rechnung der Kund:innen. Die von der Triodos Bank im Rahmen des Impact Portfolio Managements eingesetzten Finanzinstrumente werden an organisierten Märkten gehandelt. Der Handel wird über die Depotbank ausgeführt und die Kurse börsentäglich an die Triodos Bank gemeldet. Die Triodos Bank ist nicht befugt, sich Eigentum oder Besitz an Geldern oder Wertpapieren der Kund:innen zu verschaffen. Eine Ausnahme gilt lediglich für die Entgelte, wie im Vermögensverwaltungsvertrag vereinbart.

Die Vermögensverwaltung umfasst keine Anlage-, Steuer- und Rechtsberatung.

Im Rahmen des Vertragsschlusses mit der Triodos Bank beantragen die Kund:innen die Eröffnung eines Wertpapierdepots mit Verrechnungskonto bei der Partnerbank der Triodos Bank. Die Kund:innen richten eine Vollmacht für dieses Wertpapierdepot mit Verrechnungskonto zu Gunsten der Triodos Bank ein und übertragen das zu verwaltende Vermögen auf das Verrechnungskonto. Vertragspartnerin für das Wertpapierdepot mit Verrechnungskonto ist die **Baader Bank AG, Weihenstephaner Straße 4, 85716 Unterschleißheim, Deutschland**. Das Wertpapierdepot mit Verrechnungskonto bei der Baader Bank AG unterliegt den Rechtsvorschriften in Deutschland; dies kann die Rechte der Kund:innen in Bezug auf die betreffenden Finanzinstrumente und Gelder beeinflussen.

Darüber hinaus eröffnet die Triodos Bank nach Vertragsabschluss bzw. Annahme des Kontoeröffnungsantrages ein (unentgeltliches) Tagesgeldkonto bei der Triodos Bank, welches zur Erfüllung regulatorischer Anforderungen erforderlich ist und gemäß den *Sonderbedingungen für das Triodos Tagesgeld Privatkund:innen* zur Geldanlage verwendet werden kann.

2.11 Spezifische Risiken der Kapitalanlage in Wertpapiere

Im Rahmen des Impact Portfolio Managements erfolgt die Anlage des verwalteten Vermögens in Finanzinstrumente, was durch die Einlage auf einem Verrechnungskonto und/oder der Anlage in Wertpapieren bestehen kann.

Solche Wertpapiergeschäfte sind wegen ihrer spezifischen Merkmale oder der durchzuführenden Vorgänge mit speziellen Risiken behaftet. Insbesondere sind folgende Risiken zu benennen:

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

In der Vergangenheit erwirtschaftete Erträge (z.B. Zinsen, Dividenden) und erzielte Wertsteigerungen sind keine Indikatoren für künftige Erträge oder Wertsteigerungen. Ausführliche Informationen können dem Dokument *Basisinformationen über Wertpapiere und weitere Kapitalanlagen* sowie dem Dokument *Informationen zur Vermögensanlage*

entnommen werden, welches im Online Portal zum Download angeboten wird und auf das die Kund:innen im Rahmen der Erstellung des Anlageprofils explizit hingewiesen werden. Weitere Informationen sind unter www.triodos.de/investieren/impact-portfolio zu finden.

2.12 Angaben zur Berichterstattung

Jeweils zum Ende des Monats nach Ablauf eines Kalenderquartals legt die Triodos Bank den Kund:innen über das zuvor abgelaufene Kalenderquartal Rechenschaft über das erfolgte Impact Portfolio Management ab. Der Quartalsbericht wird der oder dem Kund:in über das elektronische Postfach („Meine Verträge und Dokumente“) im Online Portal für das Impact Portfolio bereitgestellt. Zusätzlich erhalten die Kund:innen auf diesem Weg einen Sonderbericht, falls die in der Anlagerichtlinie vereinbarte Verlustschwelle überschritten werden sollte.

2.13 Preis und Preisbestandteile sowie weitere Kosten

Die Triodos Bank erhält für die erbrachte Vermögensverwaltungsdienstleistung eine transparente Vergütung, die sich auf Basis des durchschnittlich verwalteten Vermögens in der Abrechnungsperiode berechnet. Das Entgelt der Vermögensverwaltung umfasst sowohl die Leistung des Impact Portfolio Managements durch die Triodos Bank als auch die im Rahmen der Vermögensverwaltung selbst relevanten Bankdienstleistungen der Depotbank. Details regeln der Vermögensverwaltungsvertrag sowie das Triodos Impact Portfolio Preis- und Leistungsverzeichnis der Triodos Bank bzw. der Depotbank unter Berücksichtigung der Sonderkonditionen für Triodos Bank Kund:innen. Diese Dokumente werden den Kund:innen vor Vertragsschluss zur Speicherung auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt. Das den Kund:innen in Rechnung gestellte Entgelt der Vermögensverwaltung enthält anteilig die gesetzliche Umsatzsteuer.

Eine detaillierte Übersicht zum Entgelt ist der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen:

| | |
|-------------------------------------|--|
| Entgelt für die Vermögensverwaltung | 1,2 % pro Jahr (inkl. anteiliger MwSt.) insgesamt für die Leistungen der Triodos Bank und der Depot-führenden Bank. Das Entgelt für die Leistungen der Triodos Bank beträgt 1,05 % (inkl. MwSt.) und das Entgelt für die Leistungen der Depot-führenden Bank 0,15 % (o. MwSt.). |
| Produktkosten | Die Produktkosten können sich je nach Anlagestrategie unterscheiden. Eine individuell erstellte Schätzung der Produktkosten kann vor Vertragsabschluss dem ex-Ante Kostenausweis (Kostenüberblick) entnommen werden. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website unter www.triodos.de/impact-portfolio |
| Berechnungsgrundlage | Durchschnittlicher Marktwert des verwalteten Kundenvermögens an Bewertungstagen, d.h. jeweils zum Monatsultimo. |
| Abrechnungszeitraum | Kalendermonat (ggf. anteilig) |
| Abrechnungsquotient | Kalendertage im Abrechnungszeitraum dividiert durch Kalendertage im Kalenderjahr |
| Fälligkeit | Mit Ablauf des jeweiligen Abrechnungszeitraums |
| Mindestanlagebetrag | 10.000 EUR |
| Sparplan | Mind. 50 EUR / monatlich plus Mindestanlagebetrag |

Den Kund:innen können weitere Kosten im Zusammenhang mit dem Dienstleistungsangebot der Triodos Bank entstehen. Die Kosten für die Konto- und Depotverwaltung, sowie für die von der Vermögensverwalterin durchgeführten Geschäfte und für die Berichterstattung seitens der depotführenden Bank sind zwar in der pauschal erhobenen Entgelt der Vermögensverwaltung enthalten, dennoch können den Kund:innen darüber hinaus Kosten entstehen, wenn weitere Dienstleistungen der Depotbank in Anspruch genommen werden.

Im Rahmen des Impact Portfolio Managements werden Anteile an Fonds erworben. Die Kosten dieser Wertpapiere (Produktkosten) werden innerhalb des Fonds abgegolten und sind von den Kund:innen zu tragen. Diese Kosten werden von der Fondsgesellschaft offengelegt.

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

2.14 Hinweise auf von Kund:innen zu zahlende Steuern

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

2.15 Zustandekommen von Verträgen, Mindestlaufzeit und Kündigungsbedingungen

Die Triodos Bank erbringt die Wertpapierdienstleistung ausschließlich nach Abschluss eines Vermögensverwaltungsvertrags mit zugehöriger Anlagestrategie gemäß den Anlagerichtlinien. Die Anlagestrategie gemäß den Anlagerichtlinien wird auf Basis eines ebenfalls zum Vertragsumfang gehörenden Anlageprofils mit Hilfe des Online Portals der Triodos Bank erstellt.

Der Vermögensverwaltungsvertrag wird gemäß der von der oder dem Kund:in im Online Portal angegebenen Informationen generiert und stellt ein unverbindliches Angebot seitens der Triodos Bank dar. Mit Bestätigung des Vertragstextes durch Klick der oder des Kund:in auf die eindeutig gekennzeichnete Schaltfläche „Impact Portfolio kostenpflichtig beantragen“ gibt die oder der Kund:in ein verbindliches Angebot zum Abschluss des Vertrages gegenüber der Triodos Bank ab. Der Vertrag kommt zustande, wenn die Triodos Bank die Annahme des Angebots in Textform (z.B. E-Mail, Brief oder Push-Nachricht in die Impact Portfolio App der Triodos Bank) bestätigt. Die Triodos Bank ist nicht zur Annahme des Angebots verpflichtet. Der Vertrag wird dem oder der Kund:in seitens der Triodos Bank auf einem dauerhaften Datenträger, der nicht Papier ist, über das elektronische Postfach („Meine Verträge und Dokumente“) im Online zum Download bereitgestellt.

Die Triodos Bank sieht keine Mindestlaufzeit für Vermögensverwaltungsverträge vor. Es gelten die in dem Vermögensverwaltungsvertrag für die Kund:innen und die Triodos Bank festgelegten Kündigungsregeln.

2.16 Einzelheiten bezüglich der Erfüllung und Zahlung

Nach Abschluss des Vermögensverwaltungsvertrages und der jeweiligen Kontoeröffnung sowie der Überweisung des für die Verwaltung vorgesehenen Betrages auf das bei der Depotbank eingerichtete Verrechnungskonto und Erteilung der notwendigen Vollmacht, wird die Triodos Bank den überwiesenen Betrag nach eigenem Ermessen in Wertpapiere für Rechnung und im Namen der Kund:innen investieren. Dabei stellen die jeweils gültigen vereinbarten Anlagestrategien gemäß den Anlagerichtlinien die maßgeblichen Rahmenbedingungen für die Ausübung des Ermessens dar. Eine Anlageberatung findet nicht statt. Einzelheiten regelt der Vermögensverwaltungsvertrag.

Die Vergütung der Triodos Bank als Vermögensverwalterin wird den Kund:innen periodisch gemäß dem geschlossenen Vermögensverwaltungsvertrag und dem jeweils gültigen Triodos Impact Portfolio Preis- und Leistungsverzeichnis in Rechnung gestellt und aufgrund eines im Rahmen des Vermögensverwaltungsvertrags erteilten SEPA-Lastschriftmandats vom entsprechenden Verrechnungskonto abgebucht.

2.17 Gültigkeitsdauer der zur Verfügung gestellten Informationen:

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

3 Widerrufsbelehrung

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen mittels einer eindeutigen Erklärung widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung auf einem dauerhaften Datenträger, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246b § 2 Absatz 1 in Verbindung mit Artikel 246b § 1 Absatz 1 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs, wenn die Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. Brief, Telefax, E-Mail) erfolgt. Der Widerruf ist zu richten an:

Triodos Bank N.V. Deutschland
Falkstraße 5
60487 Frankfurt am Main
Fax: +49 (0)69 7171 9291
E-Mail: impact-portfolio@triodos.de

Widerrufsfolgen

Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurück zu gewähren. Sie sind zur Zahlung von Wertersatz für die bis zum Widerruf erbrachte Dienstleistung verpflichtet, wenn Sie vor Abgabe Ihrer Vertragserklärung auf diese Rechtsfolge hingewiesen wurden und ausdrücklich zugestimmt haben, dass wir vor dem Ende der Widerrufsfrist mit der Ausführung der Gegenleistung beginnen. Besteht eine Verpflichtung zur Zahlung von Wertersatz, kann dies dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf dennoch erfüllen müssen. Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

Besondere Hinweise

Bei Widerruf dieses Vertrags sind Sie auch an einen mit diesem Vertrag zusammenhängenden Vertrag nicht mehr gebunden, wenn der zusammenhängende Vertrag eine Leistung betrifft, die von uns oder einem Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen uns und dem Dritten erbracht wird.

Ende der Widerrufsbelehrung

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

4 Datenschutzinformationen nach Art. 13 DSGVO

4.1 Informationspflichten gemäß Artikel 13 Datenschutz-Grundverordnung

Angaben zu den datenverarbeitenden Stellen

Name und Kontaktdaten der Verantwortlichen:

Triodos Bank N.V. Deutschland
Falkstraße 5
60487 Frankfurt am Main

Kontaktdaten der Datenschutzbeauftragten:

Triodos Bank N.V. Deutschland
Datenschutzbeauftragte
Falkstraße 5
60487 Frankfurt am Main
E-Mail: datenschutz@triodos.de

Angaben zum Verarbeitungsumfang

Zweck der Datenverarbeitung:

Dienstleistung der Vermögensverwaltung

Rechtsgrundlage:

Die Datenverarbeitung durch die Triodos Bank und ihre Kooperationspartner:innen stützt sich auf die von Ihnen abgegebene Einwilligung und Ihr Einverständnis (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Die Zusammenarbeit zwischen der Triodos Bank und der oder dem jeweiligen Kooperationspartner:innen sowie sonstigen Partner:innen findet zusätzlich auf Basis eines Vertrages zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO statt. Dieser Vertrag ermöglicht die Datenweitergabe zwischen der Triodos Bank und ihren Partner:innen und legt für die Beteiligten ein hohes Datenschutzniveau durch entsprechende technisch-organisatorische Sicherheitsmaßnahmen fest.

Information zur Verpflichtung und die Folgen:

Falls Sie der Erhebung Ihrer personenbezogenen Daten nicht zustimmen, ist es nicht möglich, Kund:in der Triodos Bank zu werden bzw. eine unserer Finanzdienstleistungen zu nutzen.

Speicherdauer:

Gesetzlich vorgesehene Dauer der Speicherung der Daten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bzw. der Notwendigkeit der Erhebung der Daten.

Angaben zur automatisierten Entscheidungsfindung:

Die erhobenen Daten werden automatisiert verarbeitet, um eine passende Anlagestrategie für Sie zu finden.

Nennung der Empfänger:in oder Kategorien von

Empfänger:innen der personenbezogenen Daten:

Kooperationspartner:innen
Depotbank
Kommunikationsdienstleister:innen

Informationen zu möglichen Übermittlungen der personenbezogenen Daten in Drittstaaten außerhalb der Europäischen Union:

Die Triodos Bank übermittelt personenbezogene Daten, wenn möglich nur an Server und Partner innerhalb der Europäischen Union. Im Rahmen des Impact Portfolio Management wird ausschließlich Ihre verwendete IP-Adresse an Dienstleister außerhalb der Europäischen Union übermittelt. Diese dient der Verwendung des „Google Tag Manager“ zum reibungslosen Betrieb des Online Portals.

Angaben zu Betroffenenrechten

Die Verarbeitung der Daten beruht auf einer Einwilligung. Diese Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. In dem Fall, dass wir Ihre Daten nicht mehr an die Kooperationspartner:innen weiterreichen dürfen, ist eine Betreuung durch die Kooperationspartner:innen nicht mehr möglich.

Sie können jederzeit Auskunft über die über Sie verarbeiteten Daten erhalten. Sie haben das Recht, von uns die unverzügliche Berichtigung von fehlerhaften gespeicherten Daten zu verlangen. Gleiches gilt für die etwaige Vervollständigung gespeicherter Daten, die auch in Form einer Gegendarstellung ausgeübt werden kann. Eine Löschung Ihrer Daten ist nur möglich, soweit wir diese Daten nicht zur Erfüllung unserer aufsichtsrechtlichen Pflichten aufbewah-

ren müssen. Sobald der Zweck der Datenverarbeitung nicht mehr gegeben ist, werden wir Ihre gespeicherten Daten löschen. Ihren Antrag auf Löschung werden wir gegenüber unseren Kooperationspartner:innen kommunizieren, sodass auch diese die von Ihnen gewünschte Löschung durchführen kann.

Zudem haben Sie das Recht, die Nutzung Ihrer Daten jederzeit einzuschränken. Falls wir hierdurch nicht mehr die Möglichkeit haben, den Vermögensverwaltungsvertrag zu erfüllen, behalten wir uns das Recht vor, den Vertrag mit Ihnen zu kündigen.

Auf Basis der Datenschutz-Grundverordnung haben Sie das Recht, dass wir Ihre Daten an einen von Ihnen benannten Dritten übertragen bzw. dass wir Ihnen Ihre personenbezogenen Daten auf einem Datenträger übergeben.

Falls Sie sich in Ihren Rechten eingeschränkt fühlen, besteht die Möglichkeit, dass Sie sich an die zuständige Aufsichtsbehörde wenden.

Zuständig ist für uns der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit, siehe unter <https://www.datenschutz.hessen.de>

4.2 Kategorien von Daten und Empfänger:innen, Datenquellen

- Im Rahmen der Vertragsanbahnung sowie während der Durchführung der Vermögensverwaltung werden durch die Triodos Bank verschiedene personenbezogene Daten verarbeitet. Unter diese Kategorien personenbezogener Daten fallen Ihre Kontaktdaten (u. a. E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Anschrift), Ihre Stammdaten (u. a. Name, Titel, Nationalität, Anschrift, Geburtsdaten), Ihre Steuerdaten (u. a. Steuernummer, Steuerpflichten), Ihre Kontodaten und Identifikationsdaten (u. a. Identifikationsdokument, ID-Nummer, Ausstellungsland). Außerdem werden Informationen über Ihre Einkommens- und Haushaltssituation, Ihre Risikoeinstellung, Ihr Bildungsabschluss, Ihre finanzielle Situation, Ihre Erfahrungen und Kenntnisse mit dem Umgang mit Finanzinstrumenten, Ihrem Anlageziel und dem Anlagehorizont erfasst und gespeichert.
- Die genannten personenbezogenen Daten werden grundsätzlich direkt von den Kund:innen erhoben. Dies erfolgt über die Websites und Applikationen, die von der Triodos Bank bereitgestellt werden. Teilweise werden auch personenbezogene Daten durch Dienstleister:innen der Triodos Bank erhoben (etwa Bild- und Tonaufnahmen zur Legitimierung der Kund:innen) und an die Triodos Bank vermittelt (u. a. Konto- und Depotinformationen der Baader Bank AG, Weihenstephaner Str. 4, 85716 Unterschleißheim).
- Zunächst werden zwecks Vertragsanbahnung Ihre Kontakt- und Stammdaten, Kontoinformationen und steuerliche Angaben, Informationen über Ihre finanziellen Verhältnisse sowie Legitimationsdaten für die elektronische oder telefonische Kommunikation erhoben. Informationen über bisher genutzte Finanz-/Wertpapierdienstleistungen ermöglichen es der Triodos Bank, für Sie geeignete Anlagestrategien zu ermitteln. Um das Impact Portfolio Management zweckgemäß durchführen zu können, benötigt die Triodos Bank zudem aktuelle Konto- und Wertpapierdepotinformationen der Baader Bank.
- Ihre personenbezogenen Daten werden - soweit erforderlich - an die Baader Bank AG (Weihenstephaner Str. 4, 85716 Unterschleißheim) übermittelt. Außerdem findet eine Übermittlung an Dienstleister:innen statt, mit denen ein Auftragsverhältnis nach Art. 28 DSGVO besteht. Von der Triodos Bank beauftragte Auftragsverarbeiter werden nur aufgrund vertraglicher Vereinbarung tätig und verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten entsprechend der ihnen erteilten Weisungen sowie gesetzlichen Vorgaben. Die Übermittlung an den Auftragsverarbeiter kann auch an Empfänger:innen außerhalb der Europäischen Union bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums erfolgen. In diesen Fällen erfolgt eine Übermittlung nur aufgrund eines Angemessenheitsbeschlusses gem. Art. 45 DSGVO und/oder vorbehaltlich geeigneter Garantien nach Art. 46 DSGVO.

4.3 Pflicht zur Bereitstellung der personenbezogenen Daten

Ein Vertragsschluss sowie die Durchführung des Impact Portfolio Managements ist seitens der Triodos Bank nur möglich, wenn die Kund:innen diejenigen personenbezogenen Daten bereitstellen, die für die Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, die Erfüllung des Vermögensverwaltungsvertrags sowie für die Erfüllung gesetzlicher Pflichten, denen die Triodos Bank als Vermögensverwalterin unterliegt, erforderlich sind. Stellen Sie diese personenbezogenen Daten nicht bereit, kann ein Vertrag über die Vermögensverwaltung möglicherweise nicht abgeschlossen werden. Auch weitere Dienstleistungen, die mit der Vermögensverwaltung im Zusammenhang stehen (auch solche, die durch Dritte angeboten werden), können dann möglicherweise nicht genutzt werden.

4.4 Externe Dienstleister:innen

Wir werden Ihre personenbezogenen Daten zwecks Durchführung der Vermögensverwaltung an ausgewählte Dienstleister:innen übermitteln, mit denen ein Auftragsverhältnis nach Art. 28 DSGVO besteht. Dazu zählen auch mit uns kooperierende Finanzdienstleistungsinstitute.

Baader Bank AG
 Weihenstephaner Straße 4
 85716 Unterschleißheim
 Deutschland
 www.baader-bank.de

Eröffnung und Führung eines Wertpapierdepots mit Verrechnungskonto, Ausführung von Wertpapier- und Kontotransaktionen, Wechselseitige Information über wesentliche Änderungen von Stammdaten und den Vertragsstatus.

IDnow GmbH
 Fürstenstraße 15
 80333 München
 Deutschland
 www.idnow.de

Durchführung von Video-Interviews mit (potentiellen) Kund:innen zum Zwecke der Verifizierung der Identifikation (Legitimation). Hierzu Abgleich von Personenstammdaten mit einem Ausweisdokument und Erfassung von Ton- und Bildmaterial.

investify S.A.
 46, Grand Rue
 6630 Wasserbillig
 Luxemburg
 +352 278 628 68
 service@investify.com

Bereitstellung des Online Portals, d.h. des Browser-basierten Portfolio Dashboards und der Impact Portfolio App.

CANCOM Managed Services GmbH
 Am Kabellager 5
 51063 Köln
 +49221948810
 info@cancom.de

Bereitstellung eines gesicherten Rechenzentrums sowie der Internetaufbaustruktur für den Serverbetrieb im Auftrag von investify S.A.

Atruvia AG
 Fiduciastraße 20
 76227 Karlsruhe
 +49 721 4004-0
 postfach@atruvia.de

Bereitstellung des Rechenzentrums sowie des Triodos Onlinebankings und der zugehörigen Applikationen.

Google Inc.
 1600 Amphitheatre Parkway
 Mountain View, CA 94043
 USA
 +1 650 253 0000
 support-deutschland@google.com

Nutzung des Google Tag Managers zur Erfassung von Interaktionen im Online Portal und in der Impact Portfolio App. Dabei wird lediglich Ihre IP-Adresse an Google Inc. übermittelt, um den Tag Manager zu aktivieren. Alle weiteren Interaktionsdaten werden auf Servern der Triodos Bank und/oder durch unseren Partner investify S.A. gespeichert und verarbeitet.

Von uns beauftragte Auftragsverarbeitende werden nur aufgrund vertraglicher Vereinbarung tätig und verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten entsprechend der ihnen erteilten Weisungen sowie gesetzlichen Vorgaben. Die Übermittlung an Auftragsverarbeitende kann auch an Empfänger:innen außerhalb der Europäischen Union bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums erfolgen. In diesen Fällen erfolgt eine Übermittlung nur aufgrund eines Angemessenheitsbeschlusses gem. Art. 45 DSGVO und/oder vorbehaltlich geeigneter Garantien nach Art. 46 DSGVO.

4.5 Bestehen automatischer Entscheidungsfindungen

Im Rahmen des Impact Portfolio Managements ermittelt die Triodos Bank die für Sie geeigneten Anlagestrategien unter Zugrundelegung Ihrer persönlichen und finanziellen Verhältnisse sowie bisher genutzter Finanz-/Wertpapierdienstleistungen. Ausgehend von diesen Informationen sowie der von Ihnen angegebenen Risikobereitschaft erfolgt die Ermittlung geeigneter Anlagestrategien sowie die Durchführung des Portfolio Managements aufgrund automatisierter Entscheidungsfindung. Diese automatisierte Entscheidungsfindung ist für die Erfüllung des Vermögensverwaltungsvertrags erforderlich. Zudem ist sie rechtlich zulässig. Die zugrundeliegenden nationalen und unionsrechtlichen Regelungen erlauben eine entsprechende automatisierte Entscheidungsfindung nur unter bestimmten Voraussetzungen und stellen somit die Wahrung Ihrer Rechte und Freiheiten sowie Ihrer berechtigten Interessen sicher.

5 Informationen über den Umgang mit Interessenkonflikten

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

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

5.1 Art und Herkunft möglicher Interessenskonflikte

Wo könnten Interessenskonflikte auftreten?

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

Wodurch könnten Interessenkonflikte entstehen?

Wie in jedem gewinnorientiert arbeitenden Unternehmen lassen sich Interessenkonflikte und die daraus resultierende Gefahr einer Beeinträchtigung von Kundeninteressen nicht vollständig ausschließen. Interessenkonflikte können sich insbesondere auf folgenden Weisen ergeben:

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

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

5.2 Umgang mit Interessenkonflikten

Um zu vermeiden, dass sachfremde Interessen unsere Wertpapierdienstleistung beeinflussen, haben wir uns und unsere Mitarbeitenden auf hohe ethische Standards (vgl. u. a. Triodos Geschäftsgrundsätze unter www.triodos.de) verpflichtet. Wir erwarten jederzeit Sorgfalt und Redlichkeit, rechtmäßiges und professionelles Handeln, die Beachtung von Marktstandards und insbesondere immer die Beachtung des Kundeninteresses. Unsere Mitarbeitenden sind verpflichtet, diese Standards und Verhaltenspflichten zu beachten. In der Triodos Bank ist unter der direkten Verantwortung der Geschäftsleitung eine unabhängige Compliance-Stelle tätig, der die Überwachung der Identifizierung, der Vermeidung

und des Managements von Interessenkonflikten durch die Geschäftsbereiche obliegt.

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

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

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

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

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

5.3 Besondere Hinweise zur Vermögensverwaltung:

Beim Vertrieb von Wertpapieren werden Zuwendungen von Fondsgesellschaften und Wertpapier-Emissionshäusern gezahlt. Hierzu gehören umsatzabhängige Vertriebsfolgeprovisionen, die von Fondsgesellschaften aus den von ihnen vereinnahmten Verwaltungsgebühren gezahlt werden, sowie Vertriebsprovisionen, die von Wertpapier-Emittenten in der Form von entsprechenden Abschlägen auf den Emis-

onspreis (Rabatt) und Vertriebsfolgeprovisionen geleistet werden. Erhalten wir von Dritten solche Zuwendungen in Form von Vertriebsfolgeprovisionen oder Abschlägen auf den Emissionspreis, werden diese an die Kund:innen weitergegeben. Diese Zuwendungen werden unmittelbar von der Depotbank in die Depots der Kund:innen verbucht. Einzelheiten hierzu teilen wir Ihnen auf Nachfrage mit.

Im Rahmen des Impact Portfolio Managements haben Sie als Kund:in die Verwaltung Ihres Vermögens und damit auch die Entscheidung über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten auf Ihre Vermögensverwalterin, die Triodos Bank delegiert. Damit treffen wir im Rahmen der mit Ihnen vereinbarten Anlagerichtlinien die Entscheidungen über Käufe und Verkäufe, ohne Ihre Zustimmung einzuholen. Diese Konstellation kann einen bestehenden Interessenkonflikt verstärken. Den hieraus resultierenden Risiken begegnen wir durch geeignete organisatorische Maßnahmen, insbesondere einen am Kundeninteresse ausgerichteten Investmentauswahlprozess.

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

5.4 Fragen und Erläuterungen

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

6 Beschwerdemanagement

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

Veröffentlichung

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

Einreichung von Beschwerden

Beschwerden können auf folgender Weise bei uns eingereicht werden:

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

Prozess

Koordinierung von Kundenbeschwerden

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

Behandlung von Kundenbeschwerden

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

Einlegung von Einspruch

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

Schlichtungsregelung

Wegen Streitigkeiten bzgl. Zahlungsdienstleistungen (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches) oder bzgl. dem Fernabsatz von Finanzdienstleistungen sowie dem Verbraucherkreditrecht (§§ 491 bis 510 des Bürgerlichen Gesetzbuches) können sich Kund:innen an die Schlichtungs-

stelle der Deutschen Bundesbank, Postfach 11 12 32, 60047 Frankfurt am Main, Telefon 069 2388-1907/19, schlichtung@bundesbank.de wenden.

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

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

7 Ausführungsgrundsätze

Die Triodos Bank leitet alle Aufträge zur Ausführung an Dritte weiter. Somit gelten für die Ausführung der Kundenaufträge die Ausführungsgrundsätze der ausführenden Einrichtungen, z.B. der Depotbanken oder sonstiger ausführenden Stellen, insbesondere die Ausführungsgrundsätze für die Ausführung von Aufträgen in Finanzinstrumenten der Bank der Baader Bank.

Im Rahmen des Impact Portfolio Managements treffen die Portfolio Manager:innen der Triodos Bank unter Einhaltung der im Vermögensverwaltungsvertrag vereinbarten Anlagerichtlinien Verfügungen über Finanzinstrumente, die zum verwalteten Vermögen gehören, insbesondere Käufe und Verkäufe von Finanzinstrumenten (nachfolgend kurz „Verfügungen“ genannt).

7.1. Best Execution-Verpflichtung

Als Wertpapierdienstleistungsunternehmen ist die Triodos Bank verpflichtet, ihre Dienstleistungen im bestmöglichen Interesse ihrer Kund:innen zu erbringen. Dazu werden, wenn Verfügungen erteilt oder Kundenaufträge weitergeleitet werden, alle hinreichenden Maßnahmen getroffen, um für die Kund:innen das bestmögliche Ergebnis zu erzielen.

7.2. Ausgewählte Einrichtungen

Um sicherzustellen, dass das bestmögliche Ergebnis für die Kund:innen erzielt wird, hat die Triodos Bank folgende Einrichtung ausgewählt, an die Verfügungen erteilt oder Kundenaufträge weitergeleitet werden:

Baader Bank AG, Weihenstephaner Str. 4,
85716 Unterschleißheim

7.3. Auswahl der ausführenden Einrichtungen

Um der Best Execution-Verpflichtung nachzukommen, wählt die Triodos Bank die ausführenden Einrichtungen so aus, dass deren Ausführungsgrundsätze die bestmögliche Auftragsausführung gewährleisten, insbesondere das bestmögliche Ergebnis für die Kund:innen erreicht wird. Das bestmögliche Ergebnis orientiert sich am Gesamtergelt, das sich aus dem Preis für das Finanzinstrument sowie sämtlichen mit der Auftragsausführung verbundenen Kosten, einschließlich der Gebühren und Entgelte des Ausführungsplatzes, der Kosten für Clearing und Abwicklung sowie allen sonstigen Entgelten, ergibt.

Vor der Auswahl lässt sich die Triodos Bank die Ausführungsgrundsätze der ausführenden Einrichtungen aushändigen, prüft diese und vergleicht die Konditionen. Kriterien für die Auswahl sind:

- Preise der Finanzinstrumente (Kauf- und Verkaufspreise)
- Gesamtkosten der Auftragsabwicklung
- Geschwindigkeit der Auftragsabwicklung
- Wahrscheinlichkeit der Auftragsausführung
- Praktikabilität elektronischer Abwicklungsplattformen
- Qualität des elektronischen Datenaustauschs im Rahmen einer Schnittstelle sowie der sonstigen Serviceleistungen, die eine effiziente und optimale Zusammenarbeit zwischen uns und der ausführenden Einrichtung im Interesse der Kund:innen gewährleisten

Während der laufenden Geschäftsbeziehung überwacht die Triodos Bank, ob die ausführenden Einrichtungen die Aufträge im Einklang mit ihren Ausführungsgrundsätzen ausführen. Einmal jährlich werden die Ausführungsgrundsätze der ausführenden Einrichtungen auf Einhaltung der o.g. Kriterien überprüft und bei Bedarf würden Änderungen an der Auswahl vorgenommen werden.

Die Handelsaufträge können von der Depot-führenden Bank grundsätzlich an unterschiedlichen Ausführungsplätzen ausgeführt werden. Die Portfolio Manager:innen der Triodos Bank können entweder die Depotbank anweisen, die Aufträge an einem bestimmten Ausführungsplatz zu platzieren, oder die Auswahl des Handelsplatzes im Rahmen der erteilten zweckmäßigen Weisungen in das pflichtgemäße Ermessen der Baader Bank stellen. Aufträge können auch außer-

halb von börslichen Handelsplätzen ausgeführt werden und die Kund:innen stimmen dieser Art der Auftragsausführung ausdrücklich zu. Es werden vorrangig die Ausführungsplätze ausgewählt, welche ein geringeres Gesamtergelt für die Kund:innen erwarten lassen. In diesem Zusammenhang sind die Ausführungs-, Anbindungs- und Abwicklungskosten aufgrund der Entgeltmodelle bei Triodos Bank und der Depotbanken für die Kund:innen nicht ausschlaggebend.

Die Aufträge für verschiedene Kund:innen können für die Triodos Bank und für die Depotbank zusammengelegt werden („Sammelauftrag“). Da Sammelaufträge einen kostengünstigen Handel mit Wertpapieren ermöglichen, sind sie im Grundsatz für die Kund:innen von Vorteil. Allerdings können Sammelaufträge für die einzelnen Kund:innen nachteilig sein. Sie können etwa eine negative Auswirkung auf die Preisbildung am Markt haben oder aufgrund eines zu großen Auftragsvolumens zu einer reduzierten Zuteilung für die einzelnen Kund:innen führen.

Die Triodos Bank kann im Namen und auf Rechnung der Kund:innen Bruchteile an Wertpapieren erwerben oder veräußern. Dazu gelten die Sonderbedingungen der Depotbank.

Aufgrund von Systemausfällen, Marktstörungen oder außergewöhnlichen Marktverhältnissen kann es notwendig sein, von diesen Ausführungsgrundsätzen abzuweichen. Die Triodos Bank ist unter diesen Umständen verpflichtet, im besten Interesse der Kund:innen zu handeln.

Da ausdrückliche Weisungen der Kund:innen, die Triodos Bank davon abhalten können, das bestmögliche Ergebnis im Sinne dieser Ausführungsgrundsätze zu erzielen, werden keine Weisungen von Kund:innen entgegengenommen.

8 Offenlegung nach der Verordnung (EU) 2019/2088 (Offenlegungsverordnung)

Die Triodos Bank berücksichtigt bei ihren Investitionsentscheidungen Nachhaltigkeitsrisiken. Hinsichtlich der Einzelheiten wird auf Abschnitt V. dieser Kundendokumente verwiesen.