Allgemeine Informationen zum Anlagegeschäft

Raiffeisenbank Langenlois eGenmbH

Stand November 2021

Allgemeine Informationen zum Anlagegeschäft

Fassung November 2021

Bankdaten

Raiffeisenbank Langenlois eGenmbH
3550 Langenlois, Kornplatz 9
FN 47224y LG Krems an der Donau
Telefon +43 2734 3131
Fax +43 2734 310
Sperr-Hotline für Karten und Electronic Banking +43 599 32032
E-Mail office@rb-langenlois.at
Internet www.rb-langenlois.at
Gerichtsstand ist das sachlich zuständige Gericht in Langenlois
BIC RLNWATWW426
UID ATU16339308
BLZ 32426

Im Folgenden kurz „Raiffeisenbank".

Allgemeine Informationen zum Anlagegeschäft

Die hierin gemachten Angaben dienen dem Zweck, den Kunden über Umstände, die für ihn im Anlagegeschäft mit der Raiffeisenbank 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 Homepage der Raiffeisenbank zur Verfügung und können jederzeit über die Kundenbetreuung angefordert werden.

I. Die Raiffeisenbank

1. Konzession

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

2. Kommunikation mit der Raiffeisenbank

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

Allgemein stehen dem Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Öffnungszeiten der Raiffeisenbankstellen die Kontaktaufnahme mit der Raiffeisenbank über Telefon, Video, Brief, Fax, Mailbox-Mail oder E-Mail offen. Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen der Raiffeisenbank und ihrem Kunden werden jedoch - soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde - schriftlich abgewickelt.

Gemäß den Bestimmungen des WAG ist die Bank verpflichtet, sämtliche Telefongespräche, Videoberatungen und elektronische Kommunikation mit dem Kunden aufzuzeichnen. Im Fall von Videogesprächen werden Bild und Ton aufgezeichnet. 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.

II. Von der Raiffeisenbank angebotene Wertpapierdienstleistungen

Das WAG sieht drei Kategorien von Anlegern vor: Privatkunde, Professioneller Kunde und Geeignete Gegenpartei. Zur Unterscheidung dienen gesetzlich definierte Kriterien. Die Bank nimmt die Zuordnung zu einer der drei Kategorien vor, wobei grundsätzlich alle Kunden als Privatkunden gemäß WAG eingestuft werden und den höchsten Anlegerschutz genießen. Die Einstufung eines Privatkunden als Professioneller Kunde auf Antrag (§ 67 Abs 1 WAG) ist nicht möglich.

Abhängig von der Kundenkategorie sieht das Gesetz ein bestimmtes Schutzniveau vor. Eine Änderung der Kundenkategorie geht daher auch mit einer Änderung des Anlegerschutzes einher. Im Falle einer Einstufung als Professioneller Kunde oder Geeignete Gegenpartei erfolgt die Aushändigung gesonderter Informationen. In diesem Fall besteht das Recht, eine Einstufung als Privatkunde und somit ein höheres Schutzniveau zu verlangen.

1. Angebotene Dienstleistungen

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

a) Anlageberatung des Kunden

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

Abhängige Anlageberatung

Die Bank erbringt abhängige Anlageberatung. Das bedeutet, dass sich die von der Raiffeisenbank erbrachte Anlageberatung auf ein beschränktes Produktangebot und vorwiegend auf Finanzinstrumente bezieht, die von Einrichtungen emittiert oder angeboten werden, die in enger Verbindung zur Raiffeisenbank stehen, wie insbesondere:

- Eigene Emissionen der Raiffeisenbank
- Emissionen von Mitgliedern der Raiffeisenbankengruppe Österreich
- Fonds von Kapitalanlagegesellschaften der Raiffeisenbankengruppe Österreich (z.B. Raiffeisen Kapitalanlage GmbH, Raiffeisen Immobilien Kapitalanlage GmbH)
- Zertifikate der Raiffeisen Centrobank AG

Grundsätze der Anlageberatung

Die Anlageberatung der Bank erfolgt nach folgenden Grundsätzen:

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

Wertpapierveranlagungen auf Gemeinschaftsdepots werden jeweils gesondert für sich alleine betrachtet.

Die Raiffeisenbank 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 **(Eignungsprüfung)**, befragt die Bank den Kunden 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 Bank ein Investmentprofil (Einstufung), auf dessen Basis die Bank eine geeignete Zusammensetzung der Wertpapierveranlagungen nach verschiedenen Anlageklassen (Geldmarkt, Anleihen, Aktien, Alternative Investments) empfiehlt **(Soll-Struktur des Wertpapierportfolios)**. Durch diese portfoliobasierte Betrachtungsweise wird dem Entstehen von Konzentrationsrisken, die sich aus der Art der Wertpapiere ergeben können, schon im Ansatz entgegengewirkt.

Bei Gemeinschaftsdepots mit Einzelverfügung von mehreren Depotinhabern erfolgt die Anlageberatung ebenfalls ausschließlich auf Basis der erhobenen Anlageziele, finanziellen Verhältnissen und Risikotoleranz. Maßgeblich dafür sind dabei sind der Anlagehorizont und die Risikotoleranz mit der jeweils niedrigsten Teileinstufung aller Depotmitinhaber.

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

Im Hinblick auf die angestrebte Soll-Struktur gibt die Raiffeisenbank eine Empfehlung zum Verkauf, Halten oder Kauf von Finanzinstrumenten ab. Vor Abgabe der Empfehlung wird zusätzlich geprüft, ob alle vom Hersteller angegebenen Zielmarktkriterien erfüllt werden können.

b) Beratungsfreies Geschäft:

Bei der Durchführung von Aufträgen, denen keine persönliche Empfehlung der Bank (Anlageberatung) zugrunde liegt, holt die Raiffeisenbank vom Kunden lediglich Informationen zu seiner Erfahrung und seinen Kenntnissen in Bezug auf das gewünschte Finanzinstrument ein. Anhand dieser Informationen beurteilt die Bank, 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 Raiffeisenbank 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. Ein Abgleich aller vom Hersteller angegebenen Zielmarktkriterien erfolgt nur in eingeschränktem Masse, da lediglich die Informationen zu Kenntnissen und Erfahrungen vorliegen.

c) Wertpapiererwerb/-verkauf (Annahme und Übermittlung von Aufträgen)

Die Raiffeisenbank bietet ihren Kunden die Möglichkeit, Finanzinstrumente zu erwerben und zu verkaufen. Je nach Produkt tritt die Raiffeisenbank 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.

d) Portfolioverwaltung

Die Raiffeisenbank bietet ab bestimmten Betragsgrenzen den Kunden den Abschluss von Portfolioverwaltungsverträgen (Vermögensverwaltung) an – dies sowohl durch Beratung in der Raiffeisenbank als auch digital via Internet bzw. Mein ELBA. Dabei beauftragt der Kunde und ermächtigt er die Raiffeisenbank, den zur Verwaltung übergebenen Betrag gemäß einer vereinbarten Anlagestrategie ohne Einholung von Weisungen, dh. nach eigener Entscheidung der Raiffeisenbank, zu veranlagen. Die Raiffeisenbank bedient sich regelmäßig zur Durchführung dieser Vereinbarung der Dienste eines sogenannten Erfüllungsgehilfen, der Mitglied der Raiffeisenbankengruppe Österreich oder ein externer Vermögensverwalter sein kann. Die Details dazu sind im jeweiligen Vermögensverwaltungsvertrag, den der Kunde hierzu mit der

Raiffeisenbank abschließt, ersichtlich. Dabei stimmt der Kunde zu, dass auch in Finanzinstrumente veranlagt werden darf, die von Einrichtungen emittiert oder angeboten werden, die in enger Verbindung zur Raiffeisenbank stehen.

e) Erwerb anderer Finanzinstrumente

Die Raiffeisenbank bietet ihren Kunden die Möglichkeit, auch andere Finanzinstrumente (z.B. Kurssicherungsinstrumente, Devisentermingeschäfte, Swaps) zu erwerben oder zu verkaufen. Je nach Produkt tritt die Raiffeisenbank 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.

f) Nebendienstleistungen

Die Raiffeisenbank erbringt auch zahlreiche mit den oa. Wertpapierdienstleistungen verbundenen 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. Beschreibung angebotener Finanzinstrumente

Eine allgemeine Beschreibung der Wertpapiere und Finanzinstrumente, die grundsätzlich Gegenstand der von der Raiffeisenbank angebotenen Dienstleistungen sein können, findet sich in der Broschüre Risikohinweise im Wertpapiergeschäft (Basisinformation über Finanzinstrumente), die dem Kunden zusammen mit den vorliegenden Allgemeinen Informationen zum Anlagegeschäft ausgehändigt werden.

III. Durchführung von Kundenaufträgen

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

Nachstehend erfolgt die Darstellung der wesentlichen Inhalte der Durchführungspolitik.

1. Anwendungsbereich

Die Durchführungspolitik wird für Aufträge für den Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten angewendet. Die Durchführungspolitik umfasst sowohl Geschäfte im Auftrag und auf Rechnung des Kunden auf einem dafür geeigneten Ausführungsplatz (Kommissionsgeschäfte), als auch Geschäfte, bei denen zwischen dem Kunden und der Bank unmittelbar Kaufverträge über Finanzinstrumente abgeschlossen werden (Festpreisgeschäfte).

Kommissionsgeschäfte umfassen die Auftragsweiterleitung an andere Broker, welche dann die Kundenaufträge für die Bank an einem Ausführungsplatz ausführen, sowie die Auftragsausführung durch die Bank selbst über einen Ausführungsplatz.

In bestimmten Finanzinstrumenten behält sich die Bank vor mit Kunden Festpreisgeschäfte und somit Geschäfte außerhalb von geregelten Ausführungsplätzen abzuschließen. Bei Festpreisgeschäften werden zwischen der Bank und dem Kunden Kaufverträge abgeschlossen. Ein Kaufvertrag kommt insbesondere zustande, wenn die Bank und der Kunde einen fixen Preis für das zugrundeliegende Geschäft vereinbaren, wie z.B. Fixkursgeschäfte über Wertpapiere (RLB-Eigenemissionen). Die Durchführungspolitik findet keine Anwendung auf die Ausgabe und Rücknahme von Investmentfondsanteilen über die jeweilige Depotbank. Diese erfolgen über die jeweilige Depotbank des Investmentfonds oder über Broker (z.B. Banken, Fondshandelsplattformen).

Für die Durchführungspolitik der digitalen Vermögensverwaltung gilt die in diesem Dokument dargestellte Durchführung der Kundenaufträge. Über die Durchführungspolitik im Rahmen anderer Portfolioverwaltungen wird gesondert informiert.

2. Bewertungskriterien

Das für den Privatkunden günstigste Ergebnis wird durch das Gesamtentgelt bestimmt, das der Kunde bei Verkauf erzielen 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. Für unterschiedliche Ausführungsplätze setzt die Bank geringfügig verschiedene Spesen an (Handelsortentgelt). Diese Unterschiede wirken sich jedoch nur geringfügig auf das Gesamtentgelt für die Kunden aus.

Neben den beschriebenen Auswahlkriterien werden weitere Eigenschaften der Ausführungsplätze bewertet, wie Schnelligkeit der Ausführung, Ausführungswahrscheinlichkeit, Umfang und Art des Auftrages und weitere relevante qualitative Kriterien.

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

3. Umsetzung

In einem ersten Schritt wählt die Bank das Land der Ausführung des Kundenauftrags aus. Das für den Kunden bestmögliche Ergebnis kann bei Betrachtung des Gesamtentgelts erfahrungsgemäß dann erzielt werden, wenn ein Ausführungsplatz im Land der Heimatbörse zur Ausführung genutzt wird.

Die Länderauswahl zur Ausführung von Kundenaufträgen zum Kauf basiert auf dem Land der Heimatbörse des betreffenden Finanzinstruments. Die Heimatbörse befindet sich in der Regel im Emissionsland des betreffenden Finanzinstruments. Diese Vorauswahl des Ausführungslandes nimmt die Bank im Sinne der Erzielung des bestmöglichen Ergebnisses des Kunden vor. Durch die Ausführung im Land der Heimatbörse kann die Bank dem Kunden das bestmögliche Gesamtergebnis aus Preis und Kosten gewährleisten. Zudem sind die Liquidität und somit auch die Ausführungswahrscheinlichkeit im Land der Heimatbörse eines Finanzinstruments am höchsten.

Bei Verkaufsaufträgen ist das beste Ergebnis für den Kunden in dem Land erzielbar, in welchem der letzte Kauf bzw. Zukauf des relevanten Titels getätigt wurde. Dies ist insbesondere kostengünstig für den Kunden, da keine Gebühren für eine Umbuchung zu einer neuen Lagerstelle erhoben werden müssen. Dementsprechend führt die Bank Verkaufsaufträge im Land des vormals ausgeführten Kaufauftrags aus. Bei einer zuvor erfolgten Einlieferung bzw. außerbörslichem Erwerb gilt die jeweils mitgelieferte Lagerstelle als Basis für spätere Verkaufsaufträge.

Die niederösterreichischen Raiffeisenbanken verfügen über keine eigene direkte Anbindung an Ausführungsplätze. Die niederösterreichischen Raiffeisenbanken leiten alle Aufträge unter Wahrung der Durchführungspolitik an die Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien AG als Intermediär zur Ausführung weiter. Aufgrund der engen Zusammenarbeit mit der Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien kann so für den Kunden das günstigste Ergebnis erreicht werden.

Die Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien verfügt über keinen Direktanschluss, daher leitet sie betreffende Kundenaufträge an einen Broker weiter. Die Auswahl des Ausführungsplatzes im von der Bank vorausgewählten Land der Ausführung erfolgt dann im zweiten Schritt gemäß der Durchführungspolitik des betreffenden Brokers. Die Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien hat sich bei der Auswahl ihrer Broker vergewissert, dass die in den Ausführungsgrundsätzen der Broker definierte Auswahl der Ausführungsplätze den Anforderungen dieser Durchführungspolitik entspricht.

Eine Übersicht über die Ausführungsländer und -plätze je Gattung von Finanzinstrumenten finden Sie in der entsprechenden Beilage.

Die Auswahl des Ausführungsplatzes eines Kundenauftrags in dem von der Bank vorausgewählten Land erfolgt auf Basis der in der Durchführungspolitik des Brokers definierten Auswahllogik. Neben den im vorausgewählten Land angesiedelten Ausführungsplätzen, kann ein Kundenauftrag durch den Broker auch an einen länderneutralen Ausführungsplatz weitergeleitet werden. Bei solchen Ausführungsplätzen handelt es sich in der Regel um Multilaterale Handelssysteme (MTF). Diese Ausführungsplätze weisen in vielen Finanzinstrumenten eine sehr hohe Liquidität auf, weshalb die beauftragten Broker diese in ihren Auswahlprozess mit einbeziehen. Ein solcher Ausführungsplatz wird in jedem Fall nur dann ausgewählt, wenn er für die Kunden der Bank das bestmögliche Gesamtentgelt verspricht.

Unter bestimmten Umständen fasst die Bank mehrere Kundenaufträge zum An- und Verkauf in der digitalen Vermögensverwaltung zusammen. Dadurch können dem Kunden geringere Dienstleistungskosten angeboten werden. 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.

4. Vorrang von Kundenweisungen

Der Kunde kann der Raiffeisenbank für einen einzelnen Geschäftsfall oder generell eine ausdrückliche Weisung erteilen, an welchem Ausführungsplatz – sofern möglich – sein Auftrag ausgeführt werden soll oder wie Durchführungsaspekte zu gewichten sind. Diese Weisung geht den Regelungen der Durchführungspolitik vor. Führt die Bank einen Auftrag gemäß einer ausdrücklichen Kundenweisung aus, gilt die Pflicht zur Erzielung des bestmöglichen Ergebnisses entsprechend dem Umfang der Weisung als erfüllt.

Die Raiffeisenbank 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. Darüber wird er ausdrücklich in den Orderrichtlinien informiert, die laufend aktualisiert werden und auf der Homepage der Raffeisenbank sowie in Mein ELBA abrufbar sind.

5. Restriktionen

Aus rechtlichen oder markttechnischen Gründen kann es bei einzelnen Titeln wie auch Märkten zu Restriktionen bei der Orderdurchführung kommen. Aufgrund dieser Restriktionen sind bestimmte Wertpapiere, sowie einzelne Börsen, nicht verfügbar oder für Kunden nicht zugänglich. Im Rahmen der Auftragsausführung werden die Kunden in geeigneter Form auf bestehende Restriktionen aufmerksam gemacht.

IV. Interessenkonflikte

1. Grundsätzliches zu den Leitlinien für den Umgang mit Interessenkonflikten

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

- einem Kunden und der Raiffeisenbank
- einem Kunden und einem Mitarbeiter der Raiffeisenbank
- einem Kunden und einem Unternehmen, das von der Raiffeisenbank kontrolliert wird, oder
- zwischen Kunden der Raiffeisenbank

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 jeder Raiffeisenbank 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 Eigengeschäfte der Raiffeisenbank 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 hintan zu halten. Andere Interessenskonflikte werden, abhängig von der konkreten Rolle der Raiffeisenbank, den Kunden im Einzelfall kommuniziert.

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

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

Beteiligungen, die Anlass für allfällige Interessenskonflikte nach den Bestimmungen der Marktmissbrauchsrichtlinie sein könnten, werden auf der Homepage der Raiffeisenbank offengelegt.

Es erfolgen laufend Schulungen der Mitarbeiter der Raiffeisenbank.

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

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

2. Informationen zu häufig auftretenden Interessenskonflikten

Die Raiffeisenbank erhält regelmäßig für eine eventuelle Beteiligung in einem Emissionskonsortium branchenübliche Provisionen. Darüber hinaus können zwischen der Raiffeisenbank und potentiellen Emittenten aufrechte Finanzierungsverträge bestehen und können die potentiellen Emittenten den Emissionserlös zur teilweisen oder vollständigen Tilgung solcher bestehender Finanzierungen bei der Raiffeisenbank aufwenden.

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

V. Finanzielle Anreize

1. Grundsätzliches zu Vergütungen für den Vertrieb von Produkten

Die Raiffeisenbank erhält für die Durchführung abhängiger Anlageberatung, sowie für laufende Kundenbetreuung, Weiterbildungsmaßnahmen und Informationsaufbereitung von einigen Partnern, deren Produkte die Raiffeisenbank 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 Raiffeisenbank darauf geachtet, dass Vergütungen die bestmögliche Erfüllung der Pflichten der Wertpapierfirma gegenüber dem Kunden nicht beeinträchtigen.

Die Raiffeisenbank legt hohen Wert auf eine bedarfsgerechte Kundenberatung unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Risikostreuung. Das Angebot des Beraters 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 Raiffeisenbank erhält regelmäßig Vergütungen, unter anderem von folgenden Partnern:

- Fondsgesellschaften der Raiffeisenbankengruppe Österreich
  - Vergütung bis zur vollen Höhe der jährlichen Verwaltungsgebühr vom Wert der Anteile im Depot des Kunden
- Andere Fondsgesellschaften
  - Vergütung bis zur vollen Höhe des berechneten Ausgabeaufschlages
  - Vergütung bis zur vollen Höhe der jährlichen Verwaltungsgebühr vom Wert der Anteile im Depot des Kunden
- Zertifikatehäuser und andere Emissionshäuser
  - Jährliche prozentuelle Vergütung vom Wert der Anteile im Depot des Kunden
- Immobilienunternehmen
  - Jährliche 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 Raiffeisenbank unter Umständen vom Emittenten oder dessen Vertriebspartner eine Verkaufsprovision.

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

Die Raiffeisenbank erhält beim Vertrieb von Produkten der Raiffeisenbankengruppe Österreich in der Regel höhere Vergütungen als beim Vertrieb von Fremdprodukten.

2. Grundsätzliches zu Vergütungen im Zusammenhang mit der Vermittlung von Kunden

Falls die Raiffeisenbank einem anderen Kreditinstitut oder einem sonstigen Dritten eine Geschäftsverbindung mit einem Kunden vermittelt, erhält die Raiffeisenbank für die Vermittlung von dem Kreditinstitut oder dem sonstigen Dritten eine Vergütung. Umgekehrt gewährt die Raiffeisenbank 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.

3. Informationen zu Einzelheiten

Auf Wunsch erhält der Kunde von der Raiffeisenbank weitere Einzelheiten zu den unter Punkt 1. und 2. angesprochenen Vergütungen bzw. Provisionsvereinbarungen. Die einbehaltenen Vorteile werden den Kunden ab dem 1. Jänner 2018 vor Auftragserteilung offengelegt.

Darüber hinaus weisen wir Kunden auch auf die Homepage der Finanzmarktaufsicht (FMA) hin, da diese mit einer Darstellung über die Bandbreiten für marktübliche Entgelte der Wertpapierfirmen Anlegern eine Orientierungshilfe bei der Inanspruchnahme von Wertpapierdienstleistungen bietet. Diese Bandbreiten sind von der gesetzlichen Interessenvertretung der Finanzdienstleister (Fachverband Finanzdienstleister der Wirtschaftskammer Österreich) regelmäßig zu erheben und werden von der FMA gemäß § 73 Abs. 9 WAG 2018 unter folgendem Link veröffentlicht: www.fma.gv.at/finanzdienstleister/wertpapierdienstleister/marktuebliche-entgelte.

VI. Verwahrung von Wertpapieren für Kunden

1. Drittverwahrung

Wertpapiere, die die Raiffeisenbank 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 schuldhafte Handlungen oder Unterlassungen der Drittverwahrer entstehen, haftet die Raiffeisenbank dem betroffenen Kunden. Erfolgt die Wertpapierverwahrung für einen Kunden als Unternehmer ist die Haftung der Raiffeisenbank allerdings auf die sorgfältige Auswahl des Drittverwahrers beschränkt. Sollte trotz sorgfältiger Auswahl der Fall eintreten, dass ein Drittverwahrer insolvent wird, kann die Raiffeisenbank die Ausfolgung der Wertpapiere, die sie dem Drittverwahrer zur Verwahrung übergeben hat, verlangen.

2. Sammelverwahrung

Wertpapiere, die die Raiffeisenbank 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 Raiffeisenbank 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.

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.

4. Schutz der Kundenwertpapiere

Die Raiffeisenbank unterliegt uneingeschränkt den Bestimmungen des Einlagensicherungs- und Anlegerentschädigungsgesetz (ESAEG) zur Einlagensicherung und Anlegerentschädigung. Sie ist seit 29. November 2021 Mitglied der für die gesetzliche Einlagensicherung und Anlegerentschädigung zuständigen Österreichische Raiffeisen-Sicherungseinrichtung eGen, deren Homepage www.raiffeisen-einlagensicherung.at detaillierte Informationen zu entnehmen sind.

Nähere Informationen zur Einlagensicherung finden sich im Informationsbogen für den Einleger, den der Kunde bei der Eröffnung eines Kontos erhält und der auf der Homepage der Raiffeisenbank abgerufen werden kann; auf Wunsch stellt die Raiffeisenbank diesen auch gerne zur Verfügung.

a) 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 Raiffeisenbank 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).

b) Umfang der Anlegerentschädigung

Nach österreichischem Recht sind Wertpapiere den Anlegern von der depotführenden Raiffeisenbank 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.

c) 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 (Loro-Emissionsgeschäft),
- der Hereinnahme und Veranlagung von Abfertigungsbeiträgen und Selbständigenvorsorgebeiträgen (Betriebliches Vorsorgekassengeschäft)

erfasst.

d) 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), Rechnungsprüfern der Raiffeisenbank und Personen, die mind. 5 % Kapital der Raiffeisenbank halten, auch wenn diese Personen in ihrer Funktion für verbundene Unternehmen der Raiffeisenbank 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 Wertpapierfirmabeigetragen haben, und
- von Unternehmen, die die Voraussetzungen für große Kapitalgesellschaften erfüllen.

e) Abgrenzung Einlagensicherung und 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.

5. Pfand und Zurückbehaltungsrechte

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

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

VII. Vertragsbedingungen und Kosten

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 Raiffeisenbank bei Interesse an Wertpapiergeschäften abzuschließen hat.

2. Preise und Kosten

Aus dem Leistungs- und Preisblatt, das Teil des Depotvertrags ist, sind die für Dienstleistungen im Wertpapierbereich von der Raiffeisenbank 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 Raiffeisenbank in Ausführung der Kundenaufträge an Dritte (z.B. eingeschalteter Broker) zu bezahlen hat. Auch diese Barauslagen sind vom Kunden zu tragen.

Seit dem 01.01.2018 gilt:

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

3. Fremdwährungstransaktionen

Ist es im Rahmen eines der Raiffeisenbank erteilten Auftrags erforderlich, Zahlungen in Fremdwährung zu tätigen oder in fremder Währung eingehende Zahlungen in Euro zu konvertieren, erfolgt die Umrechnung durch die Raiffeisenbank anhand des marktkonformen Kurses, den die Raiffeisenbank ihren Kunden zum Abrechnungszeitpunkt allgemein in Rechnung stellt. Der jeweils gültige Umrechnungskurs wird täglich auf der Homepage der Raiffeisenbank veröffentlicht. Der enthaltene Anteil der Fremdwährungskosten an den Gesamtkosten wird dem Kunden sowohl rechtzeitig vor dem Geschäftsabschluss, als auch nach Geschäftsabschluss einmal pro Geschäftsjahr offengelegt.

4. Zusätzliche Steuern und Kosten

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 notwendiger Weise über die Raiffeisenbank abgeführt oder von ihr in Rechnung gestellt werden. Der Kunde ist für die Erfüllung seiner Abgabenverpflichtungen selbst verantwortlich.

5. Zahlungen des Kunden

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

VIII. Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken

Die Bank betreibt Anlage- und Versicherungsberatungsgeschäft im Sinne von Art. 2 Nr. 11a und 11c und erbringt Portfolioverwaltungsleistungen im Sinne von Art. 2 Nr. 1j der Verordnung (EU) 2019/2088 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 28. 11. 2019.

Vor diesem Hintergrund müssen Kreditinstitute als Finanzberater (beispielsweise im Rahmen von Beratungstätigkeiten für Fondsanlagen und (fondsgebundenen) Lebensversicherungen) und als Finanzmarktteilnehmer (im Rahmen der Tätigkeiten der Vermögensverwaltung) der nachhaltigkeitsbezogenen Offenlegung ab dem 10. März 2021 nachkommen. Details dazu finden sie auf www.rbgnoe.at unter Rechtliche Informationen.

1. Die Bank als Finanzberater

Im Rahmen von Anlagegeschäften wird auf damit einhergehende potenzielle Nachhaltigkeitsrisiken hingewiesen. Neben den typischen finanziellen Risiken können aus Nachhaltigkeitsrisiken zusätzliche negative Renditeauswirkung entstehen.

Nachhaltigkeitsrisiken sind Ereignisse oder Bedingungen in den Bereichen Umwelt, Soziales oder Unternehmensführung, deren Eintreten tatsächlich oder potenziell wesentliche negative Auswirkungen auf den Wert einer Anlage haben könnte.

Nachhaltigkeitsrisiken im Umweltbereich:

Zu den Umweltrisiken zählen insbesondere physische Klimarisiken, die aus Naturkatastrophen oder Extremwetterereignisse entstehen sowie Transitionsrisiken, die als Folge der Umstellung auf eine CO2-ärmere Wirtschaft entstehen.

Beispielsweise kann es in Folge von Überschwemmungen zu vermehrten Kreditausfällen kommen (physisches Klimarisiko). Weiters kann z.B. die Einführung einer CO2-Steuer (als Anreiz für eine nachhaltigere Wirtschaftstätigkeit) zu einer Abwertung von bestimmten Vermögenswerten führen (Transitionsrisiko).

Nachhaltigkeitsrisiken im Bereich Soziales und Unternehmensführung:

Im Bereich Soziales und Unternehmensführung können insbesondere zusätzliche Rechts- und Reputationsrisiken z.B. aus der Nicht-Einhaltung arbeitsrechtlicher Standards oder einer Anfälligkeit für Korruption entstehen

2. Die Bank als Finanzmarktteilnehmer

a) Raiffeisen Vermögensverwaltung

Die relevanten vorvertraglichen Informationen werden im Rahmen eines Offerts der Raiffeisen Vermögensverwaltung offengelegt.

b) Digitale Vermögensverwaltung von Raiffeisen - "WILL"

– Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken in der Portfolioverwaltung:

  Im Rahmen von Anlagegeschäften wird auf damit einhergehende potentielle Nachhaltigkeitsrisiken hingewiesen. Neben den typischen finanziellen Risiken können aus Nachhaltigkeitsrisiken zusätzliche negative Renditeauswirkung entstehen.

  Nachhaltigkeitsrisiken sind Ereignisse oder Bedingungen in den Bereichen Umwelt, Soziales oder Unternehmensführung, deren Eintreten tatsächlich oder potentiell wesentliche negative Auswirkungen auf den Wert einer Anlage haben könnten.

  Nachhaltigkeitsrisiken im Umweltbereich:

  Beispielsweise kann es in Folge von Überschwemmungen zu vermehrten Kreditausfällen kommen (physisches Klimarisiko). Weiters kann z.B. die Einführung einer CO2-Steuer (als Anreiz für eine nachhaltigere Wirtschaftstätigkeit) zu einer Abwertung von bestimmten Vermögenswerten führen (Transitionsrisiko).

  Nachhaltigkeitsrisiken im Bereich Soziales und Unternehmensführung:

  Im Bereich Soziales und Unternehmensführung können insbesondere zusätzliche Rechts- und Reputationsrisiken z.B. aus der Nicht-Einhaltung arbeitsrechtlicher Standards oder einer Anfälligkeit für Korruption entstehen.

– Transparenz zu ökologischen oder sozialen Merkmalen:

  Grundsatz: WILL - DIE DIGITALE VERMÖGENSVERWALTUNG VON RAIFFEISEN ist eine Finanzdienstleistung der Raiffeisen Bankengruppe Österreich.

  Das im Rahmen von WILL veranlagte Vermögen wird in eine von vier standardisierten Anlagestrategien investiert: WILL NACHHALTIGKEIT SOLIDE, WILL NACHHALTIGKEIT ERTRAG, WILL NACHHALTIGKEIT WACHSTUM, WILL NACHHALTIGKEIT DYNAMISCH (im Folgenden als „WILL“ bezeichnet).

  Anlageprozess / Methoden zu Bewertung, Messung und Überwachung der ökologischen und sozialen Merkmale:

  WILL berücksichtigt im Zuge der Veranlagung ökologische und soziale Merkmale. WILL veranlagt ausschließlich in Fonds und ETFs, die Nachhaltigkeitsrisiken berücksichtigen sowie ökologische oder soziale Merkmale aufweisen oder eine nachhaltige Investition anstreben. Bei der Auswahl der Fonds und ETFs sowie der Portfoliokonstruktion in WILL steht ein breit angelegter Nachhaltigkeitsansatz, der alle Nachhaltigkeitsfaktoren im Hinblick auf Umwelt, Soziales und Unternehmensführung berücksichtigt, im Vordergrund. Dadurch wird die Nachhaltigkeit auf breiter Basis gefördert. Es besteht kein spezieller Fokus auf einzelne Auswirkungen auf Nachhaltigkeitsfaktoren oder Kennzahlen und Indikatoren in diesem Bereich. Für die Veranlagung in Fonds wurde die nachhaltige Fondspalette der Raiffeisen Kapitalanlagegesellschaft m.b.H. (im Folgenden „Raiffeisen KAG“) ausgewählt.

  Diese Auswahl erfolgte aufgrund des umfassenden Nachhaltigkeitsansatzes der Raiffeisen KAG. Die Nachhaltigkeit im Anlageprozess der Raiffeisen KAG wird durch eine durchgehende Einbeziehung von ESG, kurz für Environment (Umwelt), Social (Gesellschaft), Governance (gute Unternehmensführung), verwirklicht. Neben ökonomischen Faktoren, etwa traditionelle Kriterien wie Rentabilität, Liquidität und Sicherheit, werden somit ökologische und gesellschaftliche Aspekte, ebenso wie (gute) Unternehmensführung in die Anlageprozesse einbezogen.

  Die Raiffeisen KAG hat einen umfassenden Katalog von Negativkriterien definiert, um Veranlagungen in kontroverse Geschäftsfelder und -praktiken zu vermeiden.

  Die Raiffeisen KAG legt besonders hoher Wert auf die Qualität des Unternehmens und des Geschäftsmodells. Ein hoher Grad an Nachhaltigkeit und fundamentaler Stärke sind ausschlaggebend für eine Veranlagung.

  Mitausschlaggebend für die Auswahl von Fonds der Raiffeisen KAG ist auch die im Vergleich zum traditionellen Markt positive Wirkung auf Nachhaltigkeitsfaktoren (zum Beispiel CO2-Bilanz/Carbon Footprint, Arbeitsunfälle, Abfallmenge und Wasserverbrauch).

  Bei der Auswahl der ETFs für das Anlageuniversum von WILL wird der Nachhaltigkeitsansatz geprüft. Die definierten Negativkriterien müssen jedenfalls kontroverse Geschäftsbereiche umfassen wie zum Beispiel den Ausschluss von kontroversen Waffen, eine Kohlepolicy sowie schwere Verstöße gegen Arbeits- und Menschenrechte. Unternehmen, die Geschäftspraktiken anwenden, die nicht der mit einer guten Unternehmensführung im Einklang stehen, müssen aus dem Investment ausgeschlossen werden.

Bei der Zusammenstellung des Anlageuniversums wird kein spezieller Nachhaltigkeitsansatz bevorzugt. Ansätze, die in Betracht kommen sind zum Beispiel:

- Best-in-Class Ansatz: Es wird in Unternehmen investiert wird, die eine deutlich bessere ESG-Bewertung aufweisen als der Durchschnitt der Unternehmen derselben Branche
- Maximierung des ESG Scores (das ist die Bewertung von Unternehmen im Hinblick auf ihre Nachhaltigkeitsleistung)
- Verfolgung von speziellen Nachhaltigkeitszielen wie zum Beispiel eine maßgeblich geringere CO2-Belastung im Vergleich zu einer traditionellen Veranlagung

Bei der Zusammenstellung des WILL-Portfolios wird die Qualität des Nachhaltigkeitsansatzes gesamthaft beurteilt.

Datenmanagement:

Für die Messung des Nachhaltigkeitsrisikos in WILL werden Daten des Researchproviders MSCI ESG Research Inc. herangezogen.

IX. Hinweis zur Bankenabwicklung und Gläubigerbeteiligung (Bail-in)

Mit 1. Januar 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 Bankenkrisen 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 Abwicklungsbehörde eingerichtet wird, die bestimmte Rechte zur Abwicklung und Sanierung von Kreditinstituten hat.

Die genaue Ausgestaltung der Maßnahmen auf nationaler Ebene, die Abwicklungsbehörden treffen können, kann sich im Detail unterscheiden. Hier sollen die möglichen Abwicklungsmaßnahmen 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 Anteilsinhaber 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) oder nicht von der Einlagensicherung gedeckte Einlagen). Aber auch Banken außerhalb der EU (z.B. USA, Schweiz, GB) können ähnlichen globalen Vorschriften unterliegen).

Vom Bail-in nicht betroffen sind durch die Einlagensicherung gedeckte Einlagen von Bankkunden.

Die Wertpapiere, die Ihre Bank für Sie im Depot verwahrt und die nicht von der depotführenden Bank emittiert wurden, sind nicht Gegenstand einer Abwicklungsmaßnahme 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 negative 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 1.1.2016**: 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 Anteilsinhaber 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 Anteilsinhaber der Bank (also Inhaber von **Aktien** und anderen Eigenkapitalinstrumenten - "Common Equity Tier 1").
2) Dann ist das zusätzliche Kernkapital betroffen (z.B. „Additional Tier 1"-Emissionen, unbesicherte unbefristete nachrangige Schuldverschreibungen mit Umwandlungs- bzw. Herabschreibungs-Klausel).
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) Als nächste Klasse scheinen Verbindlichkeiten aus **unbesicherten nicht-nachrangigen und nicht-strukturierten Schuldtiteln** ("Senior Non-Preferred"-Anleihen, „Senior Non-Preferred"-Termineinlagen und „Senior Non-Preferred-Fest- und -Kündigungsgelder oder „Senior Non-Preferred"-Schuldscheindarlehen) auf, die eine ursprüngliche Mindestlaufzeit von einem Jahr aufweisen und bei denen in den Vertragsunterlagen (z.B. Prospekt) auf den niedrigeren Rang gegenüber der nachfolgenden Klasse hingewiesen wurde.
6) Daran anschließend folgen in der Haftungskaskade unbesicherte nicht-nachrangige Finanzinstrumente und Forderungen (z.B. Inhaberschuldverschreibungen, Namensschuldverschreibungen, Derivate, Schuldscheindarlehen, Termineinlagen, Fest- und Kündigungsgelder) sowie nicht gedeckte Einlagen von über EUR 100.000 von Großunternehmen).
7) Zuletzt werden Einlagen von natürlichen Personen und Klein- und Mittelunternehmen für Überschüsse jenseits des gesetzlich durch die Einlagensicherung (Österreichische Raiffeisen-Sicherungseinrichtung eGen) 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 Anteilsinhaber und Gläubiger **möglich**.

Anteilsinhaber 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 Anteilsinhaber 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 ("Liquiditätsrisiko").

Das Verlustrisiko erhöht sich, je mehr Wertpapiere der betroffenen Bank im Depot eines einzelnen Anlegers vorhanden sind („Klumpen-/Konzentrationsrisiko").

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

Führt die Abwicklungsmaßnahme dennoch dazu, dass ein Anteilsinhaber oder Gläubiger schlechter gestellt ist, als dies in einem regulären Insolvenzverfahren der Fall gewesen wäre, führt dies zu einem Ausgleichsanspruch des Anteilsinhabers 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:

www.oenb.at/finanzmarkt/drei-saeulen-bankenunion/einheitlicher-abwicklungsmechanismus

Österreichische Finanzmarktaufsicht:

www.fma.gv.at/bankenabwicklung-in-oesterreich

X. Hinweise zu Börsliche Wertpapiergeschäfte

Börsliche Wertpapiergeschäfte, bei denen man im gleichen Titel gleichzeitig den Käufer und Verkäufer einer Transaktion stellt, sind verboten.

Bei diesen In-sich-Geschäften (auch als Crossings oder Wash Trades bezeichnet) kommt es zu keiner Änderung des wirtschaftlichen Eigentümers. Sie können daher den Tatbestand der Marktmanipulation gemäß § 154 Abs 1 Z 3 BörseG 2018 iVm Art 12 MAR erfüllen und mit einer Verwaltungsstrafe geahndet werden. Marktmanipulativ sind alle Geschäfte, oder Kauf- und Verkaufsaufträge, die „falsche oder irreführende Signale" geben, oder geben könnten, oder durch die ein „anormales oder künstliches" Kursniveau erzielt wird.

Bei der Beauftragung von Kauf- und Verkaufsorders ist daher unter anderem darauf zu achten:

- dass zeitnahe Kauf- und Verkaufsorders keine gegenläufigen Orderlimite aufweisen, wodurch es zu einer gegenseitigen Ausführung an der Börse kommen könnte (z.B. u.a. idente Limite oder gegenläufige Orders in Kombination mit dem Orderzusatz „Bestens"). Achten Sie hierbei auch auf das durchschnittliche Handelsvolumen des Titels. Bei illiquideren Titeln erhöht sich die Chance, dass es bei gegenläufigen Orders zu einem Crossing kommt.
- dass keine gegenläufigen Orders nach dem börslichen Handelsschluss in Auftrag gegeben werden, wodurch es in der Eröffnungsauktion des folgenden Handelstags zu einem Crossing kommen könnte.
- dass vorab geprüft wird, ob eine neue Wertpapierorder (z.B. Kauf) unter Umständen gegen eine bereits zu einem früheren Zeitpunkt beauftragte, aber noch nicht ausgeführte, Order im gleichen Titel (z.B. Verkauf), gegeneinander ausgeführt werden könnte. Dabei sind in diesem Zusammenhang auch noch nicht ausgeführte, aber möglicherweise gegenläufige Stopp-Orders zu beachten.

Bei weiterführenden Fragen informieren Sie sich auf der Homepage der FMA zum Thema Marktmissbrauch oder wenden sich an Ihren Kundenberater.

XI. Beschwerden

Das Vertrauen unserer Kunden ist unser wertvollstes Gut! Wir sind daher stets bemüht, Sie in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen. Sollten Sie dennoch Grund für eine Beschwerde sehen, werden wir Ihrer Beschwerde umgehend nachgehen.

An wen können Sie sich mit einer Beschwerde wenden? In welcher Form kann die Beschwerde erfolgen?

- Bitte wenden Sie sich an Ihren Kundenberater oder an dessen Vorgesetzten. Dies kann persönlich, telefonisch oder schriftlich (Brief, E-Mail) erfolgen.
- Alternativ können Sie für Ihre Beschwerde auch unser elektronisches Kontaktformular nutzen. Ihre Beschwerde wird unverzüglich nach Eingang an den Verantwortlichen zur Bearbeitung weitergeleitet. Dieses finden Sie auf der Homepage der Raiffeisenbank (siehe Punkt Bankdaten oder Deckblatt).
- Kann auf diesen Wegen keine zufriedenstellende Erledigung erreicht werden, können Sie sich auch per Brief oder per E-Mail an die Geschäftsleitung/Vorstand der Raiffeisenbank wenden (Kontaktdaten siehe Punkt Bankdaten oder Deckblatt).

Was ist bei der Beschwerde zu beachten, damit wir diese schnell und effizient bearbeiten können?

- Nennen Sie uns bitte Ihre Daten: Name, Adresse, Telefonnummer.
- Bei Verwendung des Kontaktformulars beachten Sie bitte die mit *) gekennzeichneten Pflichtfelder
- Geben Sie uns bitte – wenn möglich – Ihre Konto-/Depotnummer bekannt.
- Schildern Sie den Grund Ihrer Unzufriedenheit so ausführlich wie möglich.
- Sollte sich die Beschwerde auf einen konkreten Geschäftsfall beziehen, teilen Sie uns bitte alle bekannten Daten des Geschäftsfalls mit.
- Bei Fragen zu konkreten Unterlagen (z.B. Kontoauszug) legen Sie die Unterlagen in Kopie bei.
- Falls Sie einen Vorschlag haben, wie wir die Ursache Ihrer Beschwerde lösen können, teilen Sie uns das bitte mit.
- Wenn Sie bei Ihrer Beschwerde von Dritten unterstützt werden, stellen Sie bitte eine Entbindung vom Bankgeheimnis aus.

Wichtig: Senden Sie uns keine Passwörter, Pin-Codes oder ähnliche Sicherheitscodes. Wir werden diese auch niemals von Ihnen verlangen.

Was passiert mit Ihrer Beschwerde?

Wir setzen uns mit jeder Beschwerde sachlich und fair auseinander. Wir recherchieren bei uns im Haus, sammeln und prüfen alle für die Beschwerde relevanten Beweismittel und Informationen, welche die Grundlage für unsere Entscheidung darstellen. Die Beschwerde erfassen wir in unseren internen Systemen.

Sie erhalten von uns auf Ihre Beschwerde ehestmöglich eine Antwort. Dabei kommunizieren wir in eindeutiger verständlicher Sprache. Bitte bedenken Sie, dass Anliegen manchmal komplexer sind, als sie auf den ersten Blick erscheinen. Sollte die Bearbeitung Ihrer Angelegenheit daher etwas längere Zeit in Anspruch nehmen oder kommt es zu unerwarteten weiteren Verzögerungen, werden wir sie darüber und bis wann Sie voraussichtlich mit einer Antwort rechnen können, informieren.

Können wir Ihren Forderungen nicht oder nicht vollständig nachkommen, werden wir Ihnen unseren Standpunkt im Antwortschreiben eingehend erläutern.

Zur Weiterbearbeitung und Aufrechterhaltung der Beschwerde haben Verbraucher folgende Möglichkeiten:

- Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft: Es besteht die Möglichkeit für den Kunden, sich an die unabhängige gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, www.bankenschlichtung.at, 1045 Wien, Wiedner Hauptstraße 63, , einer unabhängigen Einrichtung zur außergerichtlichen Bereinigung von Streitfällen, zu wenden.
- Die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist für die Bank freiwillig. Sie entscheidet darüber im Einzelfall.
- Plattform der EU-Kommission zur Online-Streitbeilegung (betreffend Beschwerden aus Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen): www.ec.europa.eu/consumers/odr.
- Schlichtung für Verbraucher (speziell für Fremdwährungskredite), Wien (www.verbraucherschlichtung.at).

Sie haben auch die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an die Österreichische Finanzmarktaufsicht (FMA), Wien (www.fma.gv.at) zu wenden.

Die Raiffeisenbank ist stets bemüht, die Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse in allen Belangen des Bankgeschäftes bestmöglich zu betreuen.

Sollte der Kunde dennoch Grund für eine Beschwerde haben, wird die Raiffeisenbank dieser Beschwerde umgehend nachgehen. Zu diesem Zweck sollten die Kunden sich entweder an ihren Kundenberater oder – wenn auf diesem Weg keine zufriedenstellende Erledigung erreicht werden kann – an die Geschäftsleitung der Raiffeisenbank/die Beschwerdestelle der Raiffeisenbank wenden.

Anlagen

Risikohinweise im Wertpapiergeschäft (Basisinformation über Finanzinstrumente)