

# Allgemeine Geschäftsbestimmungen

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### **1. Zweck und Geltungsbereich**

Für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und dem Unternehmen, Zündel Caroline (nachstehend «Unternehmen» genannt) gelten folgende Allgemeine Geschäftsbedingungen («AGB»), soweit keine anderslautenden Vereinbarungen bestehen. Zum besseren Verständnis verzichtet das Unternehmen auf weiblich-männliche Doppelformen.

### **2. Mangelnde Handlungsfähigkeit**

Der Kunde trägt jeden Schaden, der aus mangelnder Handlungsfähigkeit seiner Person oder vertretungsbefugter Dritter entsteht, es sei denn, eine solche ist dem Unternehmen schriftlich mitgeteilt und nachgewiesen worden. Das Unternehmen ist nicht verpflichtet, Abklärungen betreffend die Handlungsfähigkeit des Kunden oder vertretungsbefugter Dritter vorzunehmen.

### **3. Mitteilungen des Unternehmens**

Die Mitteilungen des Unternehmens gelten als ordnungsgemäss und rechtsgültig erfolgt, wenn sie nach den letzten Weisungen des Kunden – oder zu seinem Schutze abweichend davon – verschickt beziehungsweise zu seiner Verfügung gehalten wurden. Als Zeitpunkt des Versandes gilt das Datum der sich im Besitz des Unternehmens befindlichen Kopie oder Versandliste.

### **4. Einholen von Kundeninformationen und Mitteilungen des Kunden**

Das Unternehmen muss für die Erbringung ihrer Dienstleistungen vom Kunden diverse Informationen einholen, zum Beispiel zu seinen Kenntnissen und Erfahrungen mit Finanzinstrumenten, seinen finanziellen Verhältnissen und zu seinen Anlagezielen, MiFID-Vorgaben oder der Erfüllung von Sorgfaltspflichten. Es liegt im Interesse des Kunden, dem Unternehmen diese Informationen zu erteilen, da ansonsten die Dienstleistungserbringung durch das Unternehmen verunmöglicht wird. Ferner ist es von Bedeutung, dass die vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen keine Ungenauigkeiten aufweisen. Denn die Kundenangaben dienen dazu, im besten Interesse des Kunden zu handeln, das heisst, dem Kunden eine für ihn geeignete Vermögensverwaltung oder geeignete Finanzinstrumente zu empfehlen. Hierfür sind vollständige und wahrheitsgemässe Informationen des Kunden unerlässlich. Das Unternehmen ist berechtigt, sich auf die Richtigkeit der vom Kunden eingeholten Angaben zu verlassen, ausser, es ist ihr bekannt oder müsste ihr bekannt sein, dass diese offensichtlich veraltet, unrichtig oder unvollständig sind.

Der Kunde verpflichtet sich, das Unternehmen schriftlich zu benachrichtigen, wenn sich die von ihm gegenüber dem Unternehmen gemachten Angaben wie Name, Adresse, Domizil, Nationalität, steuerliche Ansässigkeit etc. ändern sollten. Im Rahmen einer laufenden Geschäftsbeziehung hat der Kunde ferner die Pflicht, auf Nachfrage des Unternehmens seine Angaben in regelmässigen Abständen zu aktualisieren.

### **5. Übermittlungsfehler**

Den aus der Benutzung von Post, Telefon, Fax, E-Mail, weiteren elektronischen sowie anderen Übermittlungs- oder Transportarten entstehenden Schaden – namentlich durch Verlust, Verspätung, Missverständnisse, Verstümmelungen oder Doppelausfertigungen – trägt der Kunde, sofern das Unternehmen kein grobes Verschulden trifft.

## **6. Kommunikationsaufzeichnungen**

Das Unternehmen kann sonstige elektronische Kommunikation wie E-Mail, Fax usw. speichern. Die gespeicherte Kommunikation können als Beweismittel verwendet werden. Sie werden gemäss den gesetzlichen Grundlagen aufbewahrt.

## **7. Mehrzahl von Kunden**

Ein Vertrag mit dem Unternehmen kann von mehreren Personen gemeinsam abgeschlossen werden. Die Wahrnehmung der Rechte aus dem Vertrag wird in solchen Fällen durch besondere Vereinbarungen geordnet; ohne eine solche Vereinbarung können die Kunden ihre Rechte aus dem Vertrag je einzeln ausüben. Für allfällige Ansprüche des Unternehmens an einen der Kunden haften alle Kunden solidarisch.

## **8. Gebühren und andere Entgelte**

Für aussergewöhnliche Bemühungen und Kosten (zum Beispiel im Zusammenhang mit Compliance-Abklärungen, Amtshilfe-, Rechtshilfe-, Offenlegungs- und anderen Verfahren und Nachforschungen) kann das Unternehmen auch Mehraufwendungen in Rechnung stellen.

## **9. Gewährung von Zuwendungen**

Das Unternehmen behält sich vor, Dritten für die Akquisition von Kunden und / oder die Erbringung von Dienstleistungen Zuwendungen zu gewähren, sofern sie die Qualität der Dienstleistung verbessern. Bemessungsgrundlage für solche Zuwendungen bilden in der Regel die den Kunden belasteten Anlageberatungsgebühren.

Je nach gewählter Dienstleistung werden Zuwendungen entweder vermieden oder verhindert oder dem Kunden weiter erstattet. Allfällige unwesentliche nichtgeldwerte Vorteile (z.B. Marktanalysen, Schulungen für bestimmte Finanzprodukte, Verpflegung während Schulungen und Vergleichbares) verbleiben beim Unternehmen, sofern diese Zuwendungen zur Qualitätsverbesserung der Dienstleistung für den Kunden beitragen. Verlangt der Kunde keine weiteren Einzelheiten vor Erbringung der Dienstleistung oder bezieht er die Dienstleistung nach Einholung weiterer Einzelheiten, verzichtet er auf einen allfälligen Herausgabeanpruch im Sinne von § 1009a ABGB.

## **10. Durchführungspolitik**

Die Durchführungspolitik des Wertpapierdienstleistungsunternehmens regelt die Grundsätze der Entgegennahme und der Weiterleitung von Kundenaufträgen. Ziel ist es für alle Kunden das gleichbleibend bestmögliche Ergebnis bei der Auftragsausführung zu erzielen.

Unter dem Begriff „gleichbleibend“ versteht man das bestmögliche Ergebnis im Sinn einer längerfristigen Durchschnittsbetrachtung. Basierend auf den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen ist das Wertpapierdienstleistungsunternehmen nach eingehender Prüfung zu dem Schluss gelangt, dass durch die über Kooperationsvereinbarungen verbundenen Gesellschaften (Abwicklungsgesellschaften), eine für unsere Kunden bestmögliche Ausführung von Wertpapieraufträgen gewährleistet ist.

Zur Abwicklung von Wertpapiergeschäften und als Depotstelle steht dem Wertpapierdienstleistungsunternehmen daher die HelloBank AG zur Verfügung. Alle Wertpapieraufträge, die das Wertpapierdienstleistungsunternehmen von seinen Kunden zur Durchführung entgegennimmt, werden in der Reihenfolge ihrer Entgegennahme mittels Mail, Fax und/oder auf dem Postweg an die Abwicklungsgesellschaft zur Durchführung weitergeleitet, sofern keine anderslautende Anweisung durch den Kunden erfolgt.

Bei der Abwicklungsgesellschaft sind Durchführungsbestimmungen definiert und umgesetzt, welche festlegen nach welchen Regeln Aufträge ausgeführt werden.

Die vom Wertpapierdienstleistungsunternehmen weitergeleiteten Kundenaufträge werden deshalb, abhängig von der mit der Durchführung des Auftrags betrauten Abwicklungsgesellschaft, gemäß der von dieser Gesellschaft definierten Durchführungspolitik, die auch die Vorgehensweise bei der Zuteilung im Rahmen von Emissionen festlegt, abgewickelt.

## **11. Steuerliche und allgemeine rechtliche Aspekte**

Der Kunde ist für die ordentliche Versteuerung seiner Vermögenswerte sowie der daraus generierten Erträge nach den an seinem Steuerdomizil geltenden Bestimmungen selbst verantwortlich. Er ist für die Einhaltung von auf ihn anwendbaren regulatorischen und gesetzlichen Vorschriften (einschliesslich der Steuergesetze) verantwortlich und er hält die entsprechenden Vorschriften jederzeit ein.

Die Beratung oder Auskünfte des Unternehmen beziehen sich, unter Vorbehalt von besonderen Bestimmungen oder Vereinbarungen, nicht auf die steuerlichen Folgen von Anlagen für den Kunden oder generell auf dessen steuerliche Situation; namentlich ist eine Haftung des Unternehmen für steuerliche Auswirkungen von empfohlenen Anlagen ausgeschlossen.

## **12. Datenbearbeitung, Auslagerung und Datenschutz**

Im Rahmen der Abwicklung und der Pflege der Kundenbeziehung ist die Bearbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten, Transaktionsdaten und weiteren die Geschäftsbeziehung des Kunden betreffenden Daten (nachfolgend «Kundendaten» genannt) durch das Unternehmen erforderlich. Zu den Kundendaten gehören sämtliche Informationen im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung zum Kunden, insbesondere vertrauliche Informationen über den Vertragspartner, (allenfalls weitere) bevollmächtigte Vertreter, wirtschaftlich berechnigte Personen sowie allfällige weitere Dritte. «Vertrauliche Informationen» sind unter anderem Namen/Firma, Adresse, Wohnsitz/Sitz, Geburts-/Gründungsdatum, Beruf/Zweck, Kontaktdaten, Kontonummer, IBAN, BIC und weitere Transaktionsdaten, Kontosaldi, Portfoliodaten, Angaben zu Krediten und weiteren Finanzdienstleistungen sowie die Steueridentifikationsnummer und weitere steuer- oder sorgfaltspflichtrechtlich relevante Informationen.

Das Unternehmen ist ohne ausdrückliche schriftliche Einwilligung des Kunden berechnigt, Geschäftsbereiche (z.B. Informationstechnologie, Wartung und Betrieb von IT-Systemen, Druck und Versand von Dokumenten, Compliance-Funktion, Risikomanagement-Funktion, Interne Revision, Sorgfaltspflichtbeauftragter, Untersuchungsbeauftragter) ganz oder teilweise ausgewählte Vertragspartner (nachfolgend «Outsourcing-Partner» genannt) auszulagern. Das Unternehmen kann einzelne Dienstleistungen ausgewählten Vertragspartnern (nachfolgend «Dienstleister» genannt) erbringen lassen. Hierfür ist das Unternehmen berechnigt, die hierzu erforderlichen Kundendaten, Outsourcing-Partnern und Dienstleistern bekanntzugeben.

Der Kunde anerkennt und akzeptiert ausserdem, dass Kundendaten im Zusammenhang mit der Verwaltung und Pflege der Geschäftsbeziehung unternehmensintern offengelegt und von den Mitarbeitenden des Unternehmens im In- und Ausland (insbesondere elektronisch) bearbeitet werden können. Die Bekanntgabe von Kundendaten an die jeweiligen Outsourcing-Partner oder Dienstleister erfolgt jeweils im Rahmen der rechtlichen, regulatorischen und datenschutzrechtlichen Vorschriften. Das Unternehmen trifft angemessene technische und organisatorische Massnahmen, um die Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten.

## **13. Geheimhaltungspflicht und –entbindung**

Den Mitgliedern der Organe, den Mitarbeitenden und Beauftragten des Unternehmens obliegt aufgrund rechtlicher Bestimmungen über die Geheimhaltungspflicht, den Datenschutz sowie weiterer Berufsgeheimnisse (nachfolgend «Geheimnisschutz») die zeitlich unbegrenzte Pflicht zur Geheimhaltung von Informationen, die ihnen auf Grund der Geschäftsverbindung mit Kunden bekannt geworden sind. Unter den Geheimnisschutz fallende Informationen werden nachfolgend als «Kundendaten» bezeichnet. Zu den Kundendaten gehören sämtliche Informationen im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung zum Kunden, insbesondere vertrauliche Informationen über den Vertragspartner, (allfällige weitere) bevollmächtigte Vertreter, wirtschaftlich berechnigte Personen sowie allfällige weitere Dritte. Vertrauliche Informationen sind unter anderem Namen / Firma, Adresse, Wohnsitz / Sitz, Geburts- / Gründungsdatum, Geburtsort, Nationalität, Beruf / Zweck, Kontaktdaten, Kunden- und Kontonummer, IBAN, BIC und weitere Transaktionsdaten, Kontosaldi, Depotdaten, Angaben zu Krediten und weiteren Finanzdienstleistungen sowie steuer- oder sorgfaltspflichtrechtlich relevante Informationen. Für die Erbringung ihrer Dienstleistungen wie auch zur Wahrung ihrer berechtigten Ansprüche ist es für das Unternehmen situativ erforderlich, unter

den Geheimnisschutz fallende Kundendaten an Dritte im In- oder Ausland weiterzugeben. Der Kunde entbindet das Unternehmen hinsichtlich der Kundendaten ausdrücklich vom Geheimnisschutz und ermächtigt das Unternehmen zur Weitergabe von Kundendaten an Dritte im In- oder Ausland. Die Kundendaten können dabei auch in Form von Dokumenten weitergegeben werden, welche das Unternehmen im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung vom Kunden oder von Dritten erhalten beziehungsweise selbst erstellt hat. Das Unternehmen kann daher Kundendaten insbesondere in folgenden Fällen weitergeben:

- Die Weitergabe der Kundendaten wird gegenüber dem Unternehmen durch eine Behörde oder ein Gericht, gestützt auf Gesetz, Aufsichtsrecht und / oder internationale Abkommen verfügt.
- Die Einhaltung der auf das Unternehmen anwendbaren in- und ausländischen Rechtsvorschriften erfordert die Weitergabe (zum Beispiel Meldung von Geschäften gemäss Mi-FIR).
- Das Unternehmen nimmt zu rechtlichen Schritten Stellung, welche der Kunde im In- oder Ausland gegen das Unternehmen (auch als Drittpartei) androht oder einleitet.
- Das Unternehmen nimmt zu rechtlichen Schritten Stellung, welche Dritte gegenüber dem Unternehmen auf der Grundlage einleiten, dass das Unternehmen Dienstleistungen für den Kunden erbracht hat.
- Das Unternehmen nimmt Betreibungshandlungen vor oder ergreift andere rechtliche Schritte gegenüber dem Kunden.
- Das Unternehmen nimmt zu Vorwürfen Stellung, die der Kunde in der Öffentlichkeit, gegenüber Medien oder gegenüber Behörden des In- und Auslands gegen das Unternehmen erhebt.
- Dienstleister des Unternehmens erhalten im Rahmen abgeschlossener Verträge Zugang zu Kundendaten.
- Das Unternehmen lagert einzelne Geschäftsbereiche aus (z.B. Druck und Versand von Dokumenten, Compliance-Funktion, Risikomanagement-Funktion, Interne Revision, Sorgfaltspflichtbeauftragter, Untersuchungsbeauftragter, Marketing) ganz oder teilweise aus. Zur Erfüllung von gesetzlichen Sorgfaltspflichten ist das Unternehmen im Einzelfall auch berechtigt, Dritte im In- und Ausland mit den notwendigen Abklärungen zu beauftragen und die entsprechenden Kundendaten zu übermitteln.
- Zur Erbringung ihrer Dienstleistungen kann es für das Unternehmen erforderlich sein, Mitarbeitenden des Unternehmens oder von Beauftragten, die sich zur strikten Einhaltung der Geheimhaltung verpflichtet haben, Zugriffe auf Kundendaten aus dem In- oder Ausland mittels Fernzugriff (Remote) zu gestatten.
- Die produktspezifischen Dokumente eines Depotwertes (zum Beispiel Wertpapier oder Fondsprospekt) sehen eine Weitergabe von Kundendaten vor.
- In- wie ausländische Gesetze und behördliche Anordnungen können Dritte dazu verpflichten, die erhaltenen Kundendaten ihrerseits offenzulegen, und das Unternehmen hat auf die allfällige weitere Verwendung der Kundendaten keinen Einfluss mehr. Das Unternehmen ist nicht verpflichtet, dem Kunden eine erfolgte Weitergabe von Kundendaten mitzuteilen.

#### **14. Kündigung**

Das Unternehmen ist berechtigt, bestehende Geschäftsverbindungen jederzeit nach freiem Ermessen und ohne Angabe von Gründen aufzuheben. Auch bei Bestehen einer Kündigungsfrist oder eines vereinbarten Festtermins ist das Unternehmen zur sofortigen Aufhebung der Geschäftsbeziehung berechtigt, wenn der Kunde mit einer Leistung in Verzug ist, sich seine Vermögenslage wesentlich verschlechtert hat, eine Zwangsvollstreckung gegen ihn vorgenommen wird oder ein Strafverfahren gegen ihn anhängig ist, das die Reputation des Unternehmens gefährdet.

**15. Feiertage**

Österreichische Feiertage sowie Samstage werden im Geschäftsverkehr den Sonntagen gleichgestellt.

**16. Sprache**

Massgebliche Sprache für die Geschäftsbeziehung ist Deutsch. Bei fremdsprachigen Texten gilt der deutschsprachige Text als Auslegungshilfe.

**17. Erfüllungsort**

Der Sitz des Unternehmens ist Erfüllungsort für die beiderseitigen Verpflichtungen.

**18. Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne oder mehrere Bestimmungen der AGB unwirksam oder ungültig werden oder sollten die AGB eine Lücke aufweisen, bleibt die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dadurch unberührt. Die ungültigen Bestimmungen sind so auszulegen oder zu ersetzen, wie sie dem erstrebten Zweck am nächsten kommen.

**19. Anwendbares Recht**

Die Rechtsbeziehungen des Kunden mit dem Unternehmen unterstehen dem österreichischen Recht.

**20. Gerichtsstand**

Gerichtsstand ist Dornbirn. Der Kunde unterzieht sich für alle Verfahren dem gleichen Gerichtsstand. Er kann indessen auch an seinem Domizil oder vor jedem anderen zuständigen Gericht beziehungsweise jeder anderen zuständigen Behörde belangt werden.

**21. Änderungen**

Das Unternehmen ist befugt, die vorstehenden Bestimmungen jederzeit zu ändern. Sie werden dem Kunden schriftlich oder auf andere geeignete Weise bekannt gegeben und gelten ohne

Widerspruch innert Monatsfrist als genehmigt.

**22. Gültigkeit**

Diese AGB treten am 01.07.2020 in Kraft

## **Grundsätze für den Umgang mit Interessenkonflikten**

Wertpapierdienstleistungsunternehmen versuchen die Interessen ihrer Kunden und Mitarbeiter zu wahren und in Einklang zu bringen. Trotzdem lassen sich Interessenkonflikte bei Wertpapierdienstleistungsunternehmen, die für ihre Kunden eine Vielzahl von qualitativ hochwertigen Finanzdienstleistungen erbringen, nicht immer völlig ausschliessen. In Übereinstimmung mit Artikel 16 Absatz 3 und Artikel 23 der Richtlinie 2014/65 EU („MiFID II“) Sie daher nachfolgend über unsere Vorkehrungen zum Umgang mit möglichen Interessenkonflikten.

Interessenkonflikte können sich ergeben zwischen dem Unternehmen, anderen Unternehmen unserer Gruppe, unserer Geschäftsleitung, unseren Mitarbeitern, unseren vertraglich gebundenen Vermittlern oder anderen Personen, die mit uns verbunden sind, und unseren Kunden oder zwischen unseren Kunden.

Um zu vermeiden, dass sachfremde Interessen zum Beispiel die Beratung beeinflussen, haben wir uns und unsere Mitarbeiter auf hohe ethische Standards verpflichtet. Wir erwarten jederzeit Sorgfalt und Redlichkeit, rechtmässiges und professionelles Handeln, die Beachtung von Marktstandards und insbesondere immer die Beachtung des Kundeninteresses.

Um mögliche Interessenkonflikte von vorneherein zu vermeiden, haben wir unter anderem folgende Massnahmen getroffen:

- Schaffung einer Compliance-Funktion in unserer Firma, welche für die Identifikation, Vermeidung und das Management möglicher Interessenkonflikte zuständig ist und welche angemessene Massnahmen ergreift, sofern diese notwendig sind
- Schaffung organisatorischer Verfahren zur Wahrung des Kundeninteresses in der Anlageberatung
- Regelungen über die Annahme und Gewährung von Zuwendungen sowie deren Offenlegung
- alle Mitarbeitenden, bei denen im Rahmen ihrer Tätigkeit Interessenkonflikte auftreten können, werden identifiziert und sind zur Offenlegung all ihrer Geschäfte in Finanzinstrumente verpflichtet
- Eine Regelung bezüglich der Eigengeschäfte unserer Organe und Mitarbeiter;
- Regelung über die Annahme von Geschenken und sonstigen Vorteilen durch unsere Mitarbeiter;
- Höhere Gebühreneinnahmen führen nicht automatisch zu mehr Lohn;
- Laufende Schulungen unserer Mitarbeiter

Interessenkonflikte, die sich nicht vermeiden lassen sollten, werden wir gegenüber den betroffenen Kunden vor einem Geschäftsabschluss oder einer Beratung offenlegen.

Auf die folgenden Punkte möchten wir Sie speziell hinweisen:

- Im Rahmen der unabhängigen Anlageberatung (Delegierte Richtlinie (EU) 2017/593) ist es uns nicht gestattet, für die Erbringung der Dienstleistung an die Kunden Gebühren, Provisionen oder andere monetäre oder nicht-monetäre Vorteile einer dritten Partei anzunehmen und zu behalten. Sollte das Unternehmen monetäre Zuwendungen erhalten, so werden jene in vollem Umfang an den Kunden weitergeleitet. Das Unternehmen wird den Kunden dies-

falls über die weiter geleiteten monetären Zuwendungen informieren. Kleinere nicht-monetäre Vorteile, die die Servicequalität für den Kunden verbessern können und die von ihrem Umfang und ihrer Art her die Kundeninteressen nicht beeinträchtigen, sind grundsätzlich zulässig und werden durch das Unternehmen dem Kunden gegenüber offengelegt.

- Auch in von uns erstellten oder verbreiteten Finanzanalysen informieren wir über relevante potenzielle Interessenkonflikte.

Auf Ihren Wunsch werden wir Ihnen weitere Einzelheiten zu diesen Grundsätzen zur Verfügung stellen.

## **Kundeninformation**

### **1. Informationen über Finanzinstrumente**

Wertpapierdienstleistungsunternehmen sind gesetzlich verpflichtet, ihren Kunden und potenziellen Kunden angemessene Informationen über Finanzinstrumente zur Verfügung zu stellen. Diese Informationen haben eine ausreichend detaillierte allgemeine Beschreibung der Art und der Risiken der Finanzinstrumente zu enthalten, damit der Kunde seine Anlageentscheidungen auf genügend fundierter Grundlage treffen kann.

Sämtliche relevanten Informationen finden Sie in der Broschüre der Wirtschaftskammer Österreich Risikohinweise im Wertpapiergeschäft, welche ein Anhang zum Anlageberatungsvertrag ist

### **2. Kundenkommunikation**

Das Unternehmen, Zündel Caroline, Hainweg 8/4, 6890 Lustenau erreichen Sie unter folgender

Telefonnummer: +43 676 9690016

E-Mail: [caroline.zuendel@gmx.at](mailto:caroline.zuendel@gmx.at)

Sie können mit uns jederzeit in Deutsch oder Englisch kommunizieren und werden die entsprechenden Dokumente des Unternehmens, Zündel Caroline, stets in deutscher Sprache erhalten.

Die weitere Kommunikation zwischen dem Unternehmen, Zündel Caroline, und Ihnen als Kunden wird im Anlageberatungsvertrag geregelt. Wir möchten Sie aber darauf hinweisen, dass die allfällige Verwendung von E-Mails in Bezug auf die Vertraulichkeit gewisse Risiken beinhaltet.

### **3. Aufsichtsbehörde**

Das Unternehmen, Zündel Caroline, untersteht der Aufsicht der FMA Finanzmarktaufsicht Österreich, Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien ([www.fma-gv.at](http://www.fma-gv.at)).

#### **4. Kundeneinstufung**

Wir möchten Sie informieren, dass wir in der Regel Kunden als nicht-professionelle Kunden einstufen, weil sie damit das höchste Schutzniveau geniessen. Eine Aufklassierung (Senkung des Schutzniveaus) ist auf Antrag möglich, sofern die entsprechenden Voraussetzungen gegeben sind. Sollten Sie Fragen dazu haben, kontaktieren Sie uns bitte.

#### **5. Massnahmen zum Schutz des anvertrauten Kundenvermögens**

Das Unternehmen, Zündel Caroline, erbringt lediglich Beratungsdienstleistungen. Sie verwahrt selbst keine Finanzinstrumente der Kunden.

#### **6. Umgang mit Interessenkonflikten**

Die Grundsätze zum Umgang mit Interessenkonflikten sind dem Anhang zum Beratungsvertrag zu entnehmen.

#### **7. Benchmark**

Für die individuell zusammengestellten Depots und speziellen Wünsche des Kunden für die Anlagestrategie wird die Benchmark jeweils individuell mit dem Kunden vereinbart oder auf eine Benchmark verzichtet.

#### **8. Anlageziele / Art der zulässigen Anlagen**

Die Art der zulässigen Anlagen ergibt sich ebenfalls aus dem Anlageberatungsvertrag.

#### **9. Kosten**

Die Kosten sind im Anlageberatungsvertrag geregelt und können dort entnommen werden.

Es besteht die Möglichkeit, dass den Kunden aus dem Beratungsvertrag im Zusammenhang mit den für sie angeschafften Finanzinstrumenten und Wertpapierdienstleistungen noch weitere Kosten und Steuern entstehen können, die nicht vom Gesamtentgelt umfasst sind und ihm in Rechnung gestellt werden können.

#### **10. Beschwerdeverfahren / Schlichtungsstelle**

Zur Einreichung einer Beschwerde ist grundsätzlich das Formular gemäss Anhang zu verwenden. Die Beschwerde ist nach Möglichkeit elektronisch an die obgenannte E-Mail-Adresse des Unternehmens, Zündel Caroline Zündel, einzureichen. Das Unternehmen, Zündel Caroline, wird sich bemühen, sämtliche relevanten Beweismittel und Informationen bezüglich der Beschwerde zusammenzutragen und zu prüfen. Der Beschwerdeführer wird innerhalb von 20 Tagen eine Stellungnahme zu seiner Beschwerde erhalten.



Der Beschwerdeführer hat die Möglichkeit, zusätzlich mit seinem Anliegen an die untenstehende Schlichtungsstelle zu gelangen. Es wird jedoch empfohlen, zunächst die Stellungnahme des Wertpapierdienstleistungsunternehmens abzuwarten.

Ombudsstelle des Fachverbands Finanzdienstleister      Telefon: +43 5 90 900 5550

KR Mag. Ing. Johann Wally      E-Mail: [fdl.ombudsstelle@wko.at](mailto:fdl.ombudsstelle@wko.at)

Die Schlichtungsstelle ist weder ein Gericht noch verfügt sie über Rechtsprechungsbefugnis. Sie fördert vielmehr das Gespräch zwischen den involvierten Parteien und unterbreitet ihnen eine Verhandlungslösung. Da die Parteien an den Vorschlag der Schlichtungsstelle nicht gebunden sind, steht es ihnen frei, diesen anzunehmen oder andere, zum Beispiel rechtliche Maßnahmen zu ergreifen.

## Beschwerdeformular

für das Einreichen einer Beschwerde beim Unternehmen, Zündel Caroline, 6890 Lustenau

E-Mail-Adresse: [caroline.zuendel@gmx.at](mailto:caroline.zuendel@gmx.at)

<b>1. Beschwerdeführer</b>	
Vorname, Name	
Adresse, PLZ, Wohnort	
Wohnsitzland	
E-Mail-Adresse:	
Datum der Beschwerde:	
<b>2. Beschwerdegegenstand</b>	
<input type="checkbox"/> Anlageberatung	
<input type="checkbox"/> Wertpapier- und Finanzanalyse oder sonstige Formen allgemeiner Empfehlungen, die Geschäfte mit Finanzinstrumenten betreffen, die direkt der Kundenbetreuung dienen	

- Beratung von Unternehmen hinsichtlich der Kapitalstrukturierung, der branchenspezifischen Strategie und damit zusammenhängender Fragen sowie Beratung und Dienstleistungen bei **Unternehmensfusionen** und -aufkäufen.

**Beschreibung der geltend gemachten Pflichtverletzung durch das Unternehmen, Zündel Caroline:**

**3. Forderung des Beschwerdeführers an das Unternehmen, Zündel Caroline**

**4. Informationen zum Verfahren**

Die Beschwerde ist nach Möglichkeit elektronisch an die obgenannte E-Mail-Adresse einzureichen. Das Unternehmen, Zündel Caroline

wird sich bemühen, sämtliche relevanten Beweismittel und Informationen bezüglich der Beschwerde zusammenzutragen und zu prüfen. Der Beschwerdeführer wird innerhalb von 20 Tagen eine Stellungnahme zu seiner Beschwerde erhalten.

Der Beschwerdeführer hat die Möglichkeit, zusätzlich mit seinem Anliegen an die untenstehende Schlichtungsstelle zu gelangen. Es wird jedoch empfohlen, zunächst die Stellungnahme des Wertpapierdienstleistungsunternehmens abzuwarten.

Ombudsstelle des Fachverbands Finanzdienstleister Telefon: +43 5 90 900 5550

KR Mag. Ing. Johann Wally

E-Mail: [fdl.ombudsstelle@wko.at](mailto:fdl.ombudsstelle@wko.at)

Die Schlichtungsstelle ist weder ein Gericht noch verfügt sie über Rechtsprechungsbefugnis. Sie fördert vielmehr das Gespräch zwischen den involvierten Parteien und unterbreitet ihnen eine Verhandlungslösung. Da die Parteien an den Vorschlag der Schlichtungsstelle nicht gebunden sind, steht es ihnen frei, diesen anzunehmen oder andere, zum Beispiel rechtliche Massnahmen zu ergreifen.

**5. Durch das Unternehmen, Zündel Caroline auszufüllen**

Datum Eingang der Beschwerde:

Datum Antwort an Beschwerdeführer:

Ergebnis der Beschwerdebearbeitung:

## Datenschutzhinweis

Mit den folgenden Datenschutzhinweisen möchten wir Ihnen als Kunde einen Überblick geben über die Verarbeitung der in unserem Wertpapierdienstleistungsunternehmen geführten personenbezogenen Daten und die daraus resultierenden Rechte nach den Bestimmungen der neuen Datenschutzgrundverordnung der EU (DSGVO) und dem Datenschutzgesetz (DSG). Welche Daten im Einzelnen verarbeitet und in welcher Weise genutzt werden, richtet sich massgeblich nach den jeweils zu erbringenden beziehungsweise vereinbarten Dienstleistungen und Produkten. Das Wertpapierdienstleistungsunternehmen ist gesetzlich zum Schutz Ihrer Privatsphäre und Verschwiegenheit verpflichtet und trifft aus diesem Grund für sämtliche Datenverarbeitungen personenbezogener Daten eine Vielzahl an technischen und organisatorischen Datenschutzvorkehrungen.

Im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung sind wir darauf angewiesen, personenbezogene Daten zu verarbeiten, die für die Aufnahme und Durchführung der Geschäftsbeziehung und die Erfüllung der damit verbundenen gesetzlichen oder vertraglichen Pflichten sowie zur Erbringung von Dienstleistungen oder Ausführung von Aufträgen erforderlich sind. Ohne diese Daten werden wir in der Regel nicht in der Lage sein, eine Geschäftsbeziehung einzugehen beziehungsweise aufrechtzuerhalten, einen Auftrag abzuwickeln oder Dienstleistungen und Produkte anzubieten.

Sollten Sie Fragen hinsichtlich einzelner Datenverarbeitungen haben oder Ihre Rechte, wie nachstehend unter Punkt 5 beschrieben, wahrnehmen wollen, wenden Sie sich bitte an:

Verantwortliche Stelle:

Zündel Caroline, Hainweg 8/4, 6890 Lustenau, Vorarlberg,  
Telefon: +43 6769690016

Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten:

Zündel Caroline, Caroline Zündel BA, CPM, EFA, Hainweg 8/4, 6890 Lustenau, Vorarlberg,  
Telefon: +43 6769690016

### **1. Welche Daten werden verarbeitet (Datenkategorien) und aus welchen Quellen stammen sie (Herkunft)?**

Wir erheben und verarbeiten personenbezogene Daten, die wir im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung mit unseren Kunden erhalten. Personenbezogene Daten können in jeder Phase der Geschäftsbeziehung verarbeitet werden und sich je nach Personengruppe unterscheiden.

Grundsätzlich verarbeiten wir personenbezogene Daten, die uns von Ihnen mittels eingereicherter Verträge, Formulare, Ihrer Korrespondenz oder anderer Dokumente zur Verfügung gestellt werden. Sofern für die Erbringung der Dienstleistung erforderlich, verarbeiten wir auch personenbezogene Daten, die aufgrund der Inanspruchnahme von Produkten oder Dienstleistungen anfallen beziehungsweise übermittelt werden oder die wir von Dritten (z. B. einer Treuhandgesellschaft), von öffentlichen Stellen (z. B. Sanktionslisten der UNO und der EU) zulässigerweise erhalten haben. Schliesslich können personenbezogene Daten aus öffentlich zugänglichen Quellen (z. B. Handels- und Vereinsregister, Presse, Internet) verarbeitet werden.

Neben Kundendaten verarbeiten wir gegebenenfalls auch personenbezogene Daten von anderen, in die Geschäftsbeziehung involvierten Dritten wie beispielsweise Daten von (weiteren) Bevollmächtigten, Vertretern, Rechtsnachfolgern oder wirtschaftlich Berechtigten einer Geschäftsbeziehung. Wir bitten Sie, allfällige Drittpersonen ebenfalls über die vorliegenden Datenschutzhinweise zu informieren.

Unter personenbezogenen Daten verstehen wir insbesondere folgende Datenkategorien:

### **Stammdaten**

- Personalien (z. B. Name, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit)
- Adress- und Kontaktdaten (z. B. physische Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- Legitimationsdaten (z. B. Pass- oder Ausweisdaten) und Authentifikationsdaten (z. B. Unterschriftsprobe)
- Daten aus öffentlich zugänglichen Quellen (z. B. Steuernummern)

### **Weiterführende Basisdaten**

- Informationen zu genutzten Dienstleistungen und Produkten (z. B. Anlageerfahrung und Anlageprofil, Beratungsprotokolle, Daten bezüglich ausgeführter Transaktionen)
- Informationen zu Haushaltszusammensetzung und Beziehungen (z. B. Informationen zu Ehegatten oder Lebenspartner und weitere Familienangaben, Zeichnungsberechtigte, gesetzliche Vertreter)
- Informationen über die finanziellen Merkmale und die finanzielle Situation (z. B. Portfolio- und Kontonummer, Herkunft des Vermögens)
- Informationen über den beruflichen und persönlichen Hintergrund (z. B. berufliche Tätigkeit, Hobbys, Wünsche, Präferenzen)
- Technische Daten und Informationen zum elektronischen Verkehr mit dem Wertpapierdienstleistungsunternehmen (z. B. Aufzeichnungen von Zugriffen oder Änderungen)

## **2. Für welche Zwecke und auf welcher Rechtsgrundlage werden Ihre Daten verarbeitet?**

Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Einklang mit den Bestimmungen der DSGVO sowie dem DSG für nachfolgende Zwecke beziehungsweise auf Basis der nachstehenden Rechtsgrundlagen:

- **Zur Erfüllung eines Vertrages oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen** im Rahmen der Erbringung der Anlageberatung und den übrigen Finanzdienstleistungen, welche durch ein Wertpapierdienstleistungsunternehmen erbracht werden können. Die Zwecke der Datenverarbeitung richten sich in erster Linie nach der konkreten Dienstleistung oder dem konkreten Produkt (z. B. Wertpapiere) und können unter anderem Bedarfsanalysen, Beratung und Betreuung umfassen.
- **Zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen oder im öffentlichen Interesse**, insbesondere der Einhaltung von gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorgaben (z. B. Einhaltung der DSGVO, des DSG, des Wertpapieraufsichtsgesetzes, Sorgfaltspflicht- und Anti-Geldwäschereibestimmungen, Marktmissbrauchsbestimmungen, Steuergesetze und -abkommen, Kontroll- und Meldepflichten, Risikomanagement). Sollten Sie uns die notwendigen Daten nicht zur Verfügung stellen, haben wir entsprechende aufsichtsrechtliche Pflichten zu erfüllen und sind allenfalls zum Abbruch der Geschäftsbeziehung gezwungen.

- **Zur Wahrung berechtigter Interessen von uns oder Dritten** für konkret festgelegte Zwecke, insbesondere zur Ermittlung der Produktentwicklung, Marketing und Werbung, Geschäftsprüfung und Risikosteuerung, Reporting, Statistik und Planung, Verhinderung und Aufklärung von Straftaten, Videoüberwachungen zur Wahrung des Hausrechts und zur Abwehr von Gefahren, Telefonaufzeichnungen.
- **Aufgrund Ihrer Einwilligung**, die Sie uns zur Erbringung von Anlageberatungsdienstleistungen erteilt haben wie beispielsweise die Weitergabe von Daten an Dienstleister oder Vertragspartner des Wertpapierdienstleistungsunternehmens. Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Dies gilt auch für den Widerruf von Einwilligungserklärungen, die dem Wertpapierdienstleistungsunternehmen vor der Geltung der DSGVO, also vor dem 25. Mai 2018 erteilt worden sind. Der Widerruf der Einwilligung wirkt nur für die Zukunft und berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf verarbeiteten Daten.

Wir behalten uns vor, personenbezogene Daten, die zu einem der vorstehenden Zwecke erhoben wurden, auch zu den übrigen Zwecken weiter zu verarbeiten, wenn dies mit dem ursprünglichen Zweck vereinbar oder durch Rechtsvorschrift zugelassen beziehungsweise vorgeschrieben ist (z. B. Meldepflichten).

### **3. Wer erhält Zugriff auf die personenbezogenen Daten und wie lange werden sie gespeichert?**

Zugriff auf Ihre Daten können sowohl Stellen innerhalb als auch ausserhalb des Wertpapierdienstleistungsunternehmens erhalten. Innerhalb des Wertpapierdienstleistungsunternehmens dürfen nur Stellen beziehungsweise Mitarbeitende Ihre Daten verarbeiten, sofern sie diese zur Erfüllung unserer vertraglichen, gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Pflichten sowie zur Wahrung berechtigter Interessen benötigen. Unter Einhaltung der entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen können auch andere Gesellschaften, Dienstleister oder Erfüllungsgehilfen zu diesen Zwecken personenbezogene Daten erhalten. Auftragsverarbeiter können Unternehmen in den Kategorien Anlageberatungsdienstleistungen, Vertriebsvereinbarungen, IT-Dienstleistungen, Logistik, Druckdienstleistungen, Beratung und Consulting sowie Vertrieb und Marketing sein. Ferner können Empfänger Ihrer Daten in diesem Zusammenhang andere Finanzdienstleistungsinstitute oder vergleichbare Einrichtungen sein, an welche wir zur Durchführung der Geschäftsbeziehung personenbezogene Daten übermitteln (z. B. Depotbanken, Broker, Börsen, Auskunftstellen).

Bei Vorliegen einer gesetzlichen oder aufsichtsrechtlichen Verpflichtung können auch öffentliche Stellen und Institutionen (z. B. Aufsichtsbehörden, Finanzbehörden etc.) Ihre personenbezogenen Daten empfangen.

Eine Datenübermittlung in Länder ausserhalb der EU beziehungsweise des EWR (sogenannte Drittstaaten) erfolgt nur, sofern

- Sie uns Ihre Einwilligung erteilt haben (z.B. zur Kundenbetreuung durch eine andere Gesellschaft),
- dies aus wichtigen Gründen des öffentlichen Interesses notwendig ist (z. B. aufgrund der Geldwäschereiprävention) oder
- dies gesetzlich vorgeschrieben ist (z. B. Transaktionsmeldepflichten).

Wir verarbeiten und speichern die personenbezogenen Daten während der gesamten Dauer der Geschäftsbeziehung, soweit keine kürzeren zwingenden Löschpflichten für bestimmte

Daten bestehen. Dabei ist zu beachten, dass unsere Geschäftsbeziehungen auf Jahre angelegt sein können. Darüber hinaus bestimmt sich die Dauer der Speicherung nach der Erforderlichkeit und dem Zweck der jeweiligen Datenverarbeitung. Sind die Daten für die Erfüllung vertraglicher oder gesetzlicher Pflichten beziehungsweise zur Wahrung unserer berechtigten Interessen nicht mehr erforderlich (Zweckerreichung) oder wird eine erteilte Einwilligung widerrufen, werden diese regelmässig gelöscht, es sei denn, die Weiterverarbeitung ist aufgrund der vertraglichen oder gesetzlichen Aufbewahrungsfristen und Dokumentationspflichten oder aus Gründen der Erhaltung von Beweismitteln während der Dauer der anwendbaren Verjährungsvorschriften notwendig.

#### 4. Gibt es eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling?

Unsere Entscheidungen beruhen grundsätzlich nicht auf einer ausschliesslich automatisierten Verarbeitung personenbezogener Daten. Sollten wir diese Verfahren in Einzelfällen einsetzen, werden wir Sie gemäss den gesetzlichen Vorschriften hierüber gesondert informieren.

Es gibt Geschäftsbereiche, in denen personenbezogene Daten zumindest teilweise automatisiert verarbeitet werden. Dies mit dem Ziel, bestimmte persönliche Aspekte zu bewerten, soweit uns gesetzliche und regulatorische Vorgaben verpflichten (z. B. Geldwäschereiprävention), zur Bedarfsanalyse für Dienstleistungen und Produkte sowie im Rahmen des Risikomanagements.

Das Wertpapierdienstleistungsunternehmen behält sich vor, künftig Kundendaten (einschliesslich Daten mitbetroffener Dritter) automatisiert zu analysieren und zu bewerten, um wesentliche persönliche Merkmale des Kunden zu erkennen oder Entwicklungen vorherzusagen und Kundenprofile zu erstellen. Diese dienen insbesondere der Geschäftsprüfung, der individuellen Beratung sowie der Bereitstellung von Angeboten und Informationen, welche das Wertpapierdienstleistungsunternehmen dem Kunden gegebenenfalls zur Verfügung stellt.

#### 5. Welche Datenschutzrechte stehen Ihnen zu?

Hinsichtlich der Sie betreffenden personenbezogenen Daten stehen Ihnen gemäss DSGVO folgende Datenschutzrechte zu:

- **Recht auf Auskunft:** Sie können vom Wertpapierdienstleistungsunternehmen Auskunft darüber verlangen, ob und in welchem Umfang personenbezogene Daten über Sie verarbeitet werden (z. B. Kategorien der verarbeiteten personenbezogenen Daten, Verarbeitungszweck usw.).
- **Recht auf Berichtigung, Löschung und Einschränkung der Verarbeitung:** Sie haben das Recht, die Berichtigung Sie betreffender unrichtiger oder unvollständiger personenbezogener Daten zu verlangen. Darüber hinaus sind Ihre personenbezogenen Daten zu löschen, wenn diese Daten für die Zwecke, für welche sie erhoben oder verarbeitet wurden, nicht mehr notwendig sind, Sie Ihre Einwilligung widerrufen haben oder diese Daten unrechtmässig verarbeitet werden. Ferner haben Sie das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen.
- **Widerrufsrecht:** Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung zur Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten für einen oder mehrere bestimmte Zwecke jederzeit

zu widerrufen, wenn die Verarbeitung auf Ihrer ausdrücklichen Einwilligung beruht. Dies gilt auch für den Widerruf von Einwilligungserklärungen, die vor der Geltung der DSGVO, also vor dem 25. Mai 2018 erteilt worden sind. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf erst für die Zukunft wirkt. Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, sind davon nicht betroffen. Auch hat der Widerruf keinen Einfluss auf Datenverarbeitungen auf anderer Rechtsgrundlage.

- **Recht auf Datenübertragbarkeit:** Sie haben das Recht, die Sie betreffenden personenbezogenen Daten, die Sie dem Verantwortlichen bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten und diese Daten einem anderen Verantwortlichen übermitteln zu lassen.
- **Widerspruchsrecht:** Ihnen steht das Recht zu, der Datenverarbeitung im Einzelfall aus Gründen, welche sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, formlos zu widersprechen, sofern die Verarbeitung im öffentlichen Interesse liegt oder zur Wahrung berechtigter Interessen des Wertpapierdienstleistungsunternehmens oder eines Dritten erfolgt. Darüber hinaus haben Sie das Recht, formlos Widerspruch gegen die Verwendung personenbezogener Daten zu Werbezwecken zu erheben. Widersprechen Sie der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten für Direktwerbung, werden wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr für diesen Zweck verarbeiten.
- **Beschwerderecht:** Sie haben das Recht, eine Beschwerde bei der zuständigen österreichischen Aufsichtsbehörde einzureichen. Sie können sich auch an eine andere Aufsichtsbehörde eines EU- oder EWR-Mitgliedstaates wenden, beispielsweise an Ihrem Aufenthalts- oder Arbeitsort oder am Ort des mutmaßlichen Verstoßes.

Die Kontaktdaten der in Österreich zuständigen Datenschutzstelle lauten wie folgt:

Österreichische Datenschutzbehörde, Barichgasse 40-42, 1030 Wien

Telefon Nr. + 43 1 52 152-0, E-Mail: dsb.gv.at

Auskunfts- oder Widerspruchsgesuche sind vorzugsweise schriftlich an den Datenschutzbeauftragten zu stellen. Dieser steht Ihnen auch als Ansprechpartner für alle weiteren datenschutzrechtlichen Angelegenheiten zur Verfügung.

Stand: Juli 2020