

Verwendung von Zuwendungen zur qualitätsverbessernden Erbringung von Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenleistungen

Die Institute der Sparkassen-Finanzgruppe verfolgen das Ziel, ihren Kunden ein breites Angebot an Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenleistungen anzubieten, welches durch eine Vielfalt an Zugangs- und Ausführungsmöglichkeiten ergänzt wird und dauerhaft auf qualitativ hohem Niveau für ihre Kunden bereitsteht. Das gilt insbesondere für die dauerhafte Verfügbarkeit einer hochwertigen, bedarfsorientierten, kundenindividuellen Beratung und anderer Serviceleistungen in der Fläche, beispielsweise durch Gewährleistung einer hohen Vor-Ort-Verfügbarkeit qualifizierter Beraterkapazitäten und der Weiterentwicklung kundenorientierter Kommunikationswege. Die in diesem Zusammenhang gewährten oder vereinnahmten Zuwendungen sind darauf ausgelegt, die Qualität der gegenüber unseren Kunden erbrachten Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenleistungen dauerhaft zu sichern und weiter zu verbessern.

I. Arten von Zuwendungen

Von Emittenten, Produkt- und Dienstleistungsanbietern erhalten wir als Geldzahlung geleistete monetäre Zuwendungen und/oder kostenfreie oder vergünstigte Sach- und Dienstleistungen als nichtmonetäre Zuwendungen.

Im Einzelnen handelt es sich um folgende Zuwendungen:

1. Monetäre Zuwendungen

Monetäre Zuwendungen werden im Zusammenhang mit dem Vertrieb von Finanzinstrumenten und Wertpapierdienstleistungen gezahlt. Sie fließen uns entweder einmalig (im Zusammenhang mit Transaktionen in Finanzinstrumenten) zu oder werden laufend (insbesondere bestandsorientiert) von Produktanbietern gewährt.

Im Wesentlichen handelt es sich um folgende Zuwendungen:

a. Anteile an offenen Investmentvermögen Einmalige Zuwendung:

Investmentgesellschaften erheben bei der Ausgabe von Fondsanteilen in der Regel einen *Ausgabeaufschlag*, der uns teilweise oder in voller Höhe als einmalige Zuwendung zufließen kann. Bei Rentenfonds beträgt der Ausgabeaufschlag in der Regel zwischen 0,1 und 5,5 % des Nettoinventarwertes des Anteils und bei Aktienfonds, offenen Immobilienfonds und Misch- bzw. Dachfonds in der Regel zwischen 0,1 und 5,75 % des Nettoinventarwertes des Anteils. Zudem können Investmentgesellschaften bei der Rücknahme von Fondsanteilen einen *Rücknahmeabschlag* erheben, der uns teilweise oder in voller Höhe als einmalige Zuwendung zufließen kann.

Laufende Zuwendung:

Einige Investmentgesellschaften gewähren uns eine aus dem jeweiligen Fondsvermögen entnommene laufende Zuwendung.

Die laufende Zuwendung wird in Abhängigkeit vom Wert der für den Kunden verwahrten Fondsanteile ermittelt und fließt uns – in voller Höhe oder teilweise – für den Zeitraum zu, in dem der Kunde die Fondsanteile in seinem Depot verwahren lassen hat. Die Höhe der laufenden Zuwendung beträgt in der Regel bei Rentenfonds zwischen 0,1 und 1,2 % p. a., bei Aktienfonds zwischen 0,1 und 1,5 % p. a., bei offenen Immobilienfonds zwischen 0,1 und 0,6 % p. a. und bei Misch- bzw. Dachfonds zwischen 0,1 und 1,7 % p. a.

Sofern wir bei Investmentfonds mit Ausgabeaufschlag zusätzlich eine laufende Zuwendung erhalten, fällt diese typischerweise geringer aus als bei Fonds ohne Ausgabeaufschlag.

Bei rollierenden Fondskonzepten, wie beispielsweise Garantie-Fonds, können Investmentgesellschaften zum Beginn einer neuen Laufzeitperiode (Stichtag) eine sog. *Restrukturierungsgebühr* erheben. Diese wird zum Zeitpunkt der Restrukturierung dem jeweiligen Fondsvermögen entnommen und kann uns teilweise oder in voller Höhe als Zuwendung zufließen.

b. Zertifikate oder strukturierte Anleihen

Einmalige Zuwendung:

Im Rahmen der Zeichnungsphase oder Neuemission können Emittenten bei Zertifikaten oder strukturierten Anleihen einen *Ausgabeaufschlag bzw. Agio* erheben, der nach Gestaltung des Produktes (z. B. Zinsanleihen, Aktienanleihen, Bonus-Zertifikate, Express-Zertifikate, Kapitalschutzzertifikate usw.) und Laufzeit variieren kann. Dieser Ausgabeaufschlag bzw. Agio fließt uns für den Vertrieb der Zertifikate oder strukturierten Anleihen teilweise oder in voller Höhe als einmalige Zuwendung zu. Zudem kann uns während der Zeichnungsphase seitens des Emittenten eine Innenprovision gezahlt werden.

Im Rahmen des Sekundärmarktvertriebs kann der Emittent bzw. dritte Handelspartner eine Zuwendung (teilweise als sog. *Vertriebsphasenprovision* bezeichnet) an die Institute zahlen, die nach Gestalt und Laufzeit des Produkts variieren kann.

Die Höhe dieser Zuwendung beläuft sich in der Regel zwischen 0,1 und 5 % des Kurswertes oder des Nominalbetrags/Nennwertes.

Laufende Zuwendung:

In Ausnahmefällen zahlen uns Emittenten eine laufende Zuwendung, die in Abhängigkeit vom Wert der für den Kunden verwahrten Finanzinstrumente ermittelt wird und uns für den Zeitraum zufließt, in dem der Kunde die entsprechenden Finanzinstrumente in seinem Depot verwahren lassen hat. Die Höhe der laufenden Zuwendung beträgt in der Regel zwischen 0,1 und 1,5 % p. a.

c. Verzinsliche Wertpapiere

Einmalige Zuwendung:

Wir erhalten beim Vertrieb verzinslicher Wertpapiere sowohl in der Zeichnungsphase als auch im

Sekundärmarktvertrieb in Abhängigkeit von der Laufzeit des jeweiligen Wertpapiers einmalige Zuwendungen vom Emittenten oder Vertriebspartner. Diese betragen in der Regel zwischen 0,1 und 3,5 % des Kurswertes oder des Nominalbetrags/Nennwerts.

d. Aktienneuemissionen

Einmalige Zuwendung:

Im Rahmen der Zeichnungsphase bei Aktienneuemissionen erhalten wir von manchen Emittenten eine Zuwendung, deren Höhe sich regelmäßig aus dem Verhältnis der von uns vermittelten Zuteilung zur Gesamtzuteilungssumme ermittelt.

e. Andere Finanzinstrumente

aa) Vermittlung von OTC-Derivaten

Einmalige Zuwendung:

Für die Vermittlung von OTC-Derivaten (z. B. Devisentermingeschäften, Zins- Swaps) erhalten wir vom OTC-Kontrahenten des Kunden eine Zuwendung für die Vermittlung des Geschäfts, deren Höhe abhängig von der konkreten Geschäftsausgestaltung variieren kann.

bb) Vermittlung von börsengehandelten Derivaten

Einmalige Zuwendung:

Für die Vermittlung von börsengehandelten Derivaten erhalten wir vom Vertriebspartner eine Zuwendung, deren Höhe sich in der Regel am Ordervolumen orientiert.

f. Geschlossene Investmentvermögen

Einmalige Zuwendung:

Im Rahmen des Vertriebs von geschlossenen Investmentvermögen können wir einmalige Zuwendungen seitens der Emittenten oder von Zweitmarktplattformen erhalten. So kann uns beispielsweise beim Erwerb eines geschlossenen Investmentvermögens das erhobene Agio teilweise oder in voller Höhe zufließen und/oder eine Zuwendung für die Eigenkapitalvermittlung gezahlt werden. Des Weiteren können wir für von Zweitmarktplattformen, über die von Kunden gehaltene Fondsanteile veräußert oder erworben werden, eine Zuwendung erhalten.

g. Vergütung von vertriebsbezogenen Sach- und Personalaufwänden

Laufende Zuwendung:

Von einzelnen Anbietern erhalten wir bestimmte, im Rahmen des Vertriebs von Finanzinstrumenten angefallene Sach- und Personalaufwände, vergütet. Darunter können Ausgaben für die Qualifizierung von Mitarbeitern (z.B. Schulungen), für die Anschaffung von Informationsmaterialien, zur Verbesserung der Prozesse im Wertpapiergeschäft oder zur Verbesserung der Infrastruktur fallen.

2. Nichtmonetäre Zuwendungen (sonstige geldwerte Vorteile)

Nichtmonetäre Zuwendungen bzw. geldwerte Vorteile können uns von Produkt- und Dienstleistungsanbietern in Form von kostenfreien oder vergünstigten Sach- und/oder Dienstleistungen zufließen. Sofern die Annahme oder Gewährung von bestimmten nichtmonetären Zuwendungen im normalen Geschäftsverlauf üblich ist und eine gewisse Größenordnung nicht überschritten wird, ordnen wir diese als geringfügig ein. Im Wesentlichen handelt es sich um folgende Arten:

a. Mitarbeiterorientierte Sachleistungen, z.B. technische Unterstützung, Informationsmaterial (inkl. Research)

Anbieter von Finanzinstrumenten und Wertpapierdienstleistungen und/oder Researchpartner gewähren uns kostenfrei oder vergünstigt Informationsmaterialien zu Finanzinstrumenten, Produkt- und Marktentwicklungen wie z. B. Publikationen, Analysen oder Leitfäden, die zur institutsinternen Bewertung der Produkte und Dienstleistungen herangezogen werden. Zusätzlich stellen uns einige Anbieter technische Unterstützungsleistungen in Form von IT-Hardware und/oder -Software sowie Zugriffe auf Datenbanken und Auswertungsprogramme unentgeltlich oder vergünstigt zur Verfügung.

Ferner erhalten wir von Anbietern von Finanzinstrumenten und Wertpapierdienstleistungen geringfügige nichtmonetäre Vorteile wie Produkt- und Leistungsbeschreibungen mit allgemeinem Charakter wie z. B. Newsletter oder kleinere Sachleistungen wie Kugelschreiber, Kaffeetassen, Schreibblöcke, kleinere Einladungen oder kleinere Weihnachtsgeschenke.

b. Mitarbeiterorientierte Dienstleistungen, z. B. Schulungsmaßnahmen, Fachtagungen, Beratungsleistungen

Produkt- oder Dienstleistungsanbieter gewähren unseren Mitarbeitern kostenfrei oder vergünstigt die Teilnahme an Fortbildungsveranstaltungen, Schulungen oder Fachtagungen. Des Weiteren unterstützen einzelne Anbieter unsere Mitarbeiter mit Beratungsleistungen zu ihren Produkten und Dienstleistungen (bspw. auch Unterstützungsleistungen der DekaBank an die Sparkassen im Rahmen der passiven Gesprächsbegleitung).

Die Teilnahme an kostenfreien oder vergünstigten Bildungsveranstaltungen zu einzelnen Finanzinstrumenten wird unsererseits als geringfügige nichtmonetäre Zuwendung eingestuft. Dies gilt zudem für die dabei gewährten Bewirtungsleistungen, sofern deren Wert eine vertretbare Geringfügigkeitsschwelle nicht überschreitet.

c. Kundenorientierte Sach- und Dienstleistungen, z. B. Kunden- oder produktbezogene Vertriebsaktivitäten

Von Anbietern von Finanzinstrumenten und Wertpapierdienstleistungen erhalten wir zudem kostenfrei oder vergünstigt Pflichtpublikationen, die nach gesetzlichen Vorgaben von unserer Seite erstellt werden müssen (z. B. WpHG-Produktinformationsblatt) sowie weiteres für die Kundenansprache nutzbares Marketing- und Informationsmaterial. Auch stellen uns Anbieter kostenfrei oder vergünstigt Referenten für Kundenveranstaltungen zur Verfügung oder unterstützen uns bei der konkreten Kundenansprache. Darüber hinaus bieten einzelne Anbieter von Finanzinstrumenten und Wertpapierdienstleistungen unseren Kunden kostenfreien Zugang zu Informationsplattformen an.

Den Bezug von Produkt- und Leistungsbeschreibungen mit allgemeinem Charakter sowie von kleineren Sachleistungen, die wir von Produkthanbietern für unsere Kunden erhalten (z. B. Kugelschreiber, Kaffeetassen und Schreibblöcke), ordnen wir unsererseits als geringfügig ein.

II. Eignung zur Qualitätsverbesserung

1. Qualitätsverbesserung in der Anlageberatung und im beratungsfreien Geschäft

a. Anlageberatung mit verbessertem Zugang zu Beratungsdienstleistungen / Vor-Ort-Verfügbarkeit qualifizierter Berater

Es ist ein besonderes Kennzeichen der Sparkassen-Finanzgruppe, dass wir unseren Kunden eine hochwertige Beratung „in der Fläche“ – auch an weniger „lukrativen“ Standorten und nicht nur in Ballungszentren – anbieten. So sind allein die Sparkassen in Deutschland mit einem dichten Netz von Geschäftsstellen auch in kleinen Gemeinden vertreten. Etwa 40 % der in Deutschland registrierten Anlageberater sind bei Sparkassen und Landesbanken beschäftigt. Die Sparkassen und Landesbanken stellen auf diese Weise ein „flächendeckendes“ Beratungsangebot auf hohem Niveau für alle Teile der Bevölkerung sicher.

Unsere Kunden können Beratungsdienstleistungen zunächst ganz „klassisch“ im persönlichen Gespräch in „ihrer“ Filiale in Anspruch nehmen. Unsere qualifizierten Berater vor Ort stehen jederzeit gerne für ein solches Gespräch zur Verfügung. Ferner bieten wir unseren Kunden den Service an, dass unsere Berater sich für ein persönliches Gespräch zum Kunden begeben, sei es durch Vereinbarung eines Termins beim Kunden zuhause oder an dessen Arbeitsplatz.

Um stets eine optimale Beratung für unsere Kunden sicherzustellen, leiten unsere Berater vor Ort Kundenanfragen bei Bedarf auch gerne an Spezialisten aus der Sparkassen-Finanzgruppe an anderen Standorten weiter. Eine Rücksprache des Kunden mit solchen „externen“ Spezialisten kann z. B. dergestalt erfolgen, dass der Kunde einen Termin mit dem Berater in „seiner“ Filiale vor Ort vereinbart. Zudem können Berater an anderen Standorten bei Bedarf per Video- oder Telefonkonferenz in die Filiale vor Ort „hinzugeschaltet“ werden, um dem Kunden Hilfestellung in bestimmten Themengebieten zu geben.

Um in Zeiten zunehmender Digitalisierung den unterschiedlichen Kundenbedürfnissen optimal nachkommen zu können, entwickeln wir den in der Sparkassen-Finanzgruppe bereits praktizierten Multikanalansatz – bei dem der Kunde entscheidet, wie er in Kontakt zur Sparkasse treten will – fortlaufend weiter. Unter anderem ermöglichen wir so unseren Kunden einen „kombinierten“ Ansatz aus online-gestützten Zugangswegen und persönlichem Gespräch. Dies ermöglicht unseren Kunden z. B. einen „nahtlosen Übergang“ von einem beratungsfrei begonnenen Orderprozess hin zu einer persönlichen Beratung in der Filiale seiner Wahl, ohne dass hierbei bereits abgeschlossene „Zwischenschritte“ wiederholt werden müssen.

Sowohl das Vorhalten der sachlichen und personellen Infrastruktur eines Beratungsangebots „in der Fläche“ als auch die anspruchsvolle technische Infrastruktur für das Vorhalten von online-gestützten Zugangswegen zu einer qualifizierten Beratung „in der Fläche“ hängen in erheblichem Maße von den von den Emittenten der Finanzinstrumente an uns gezahlten Zuwendungen ab.

Schulungen, Fachtagungen und Seminarangebote (darunter auch: Coaching unserer Berater durch Deko-Vertriebsbetreuer) vermitteln produkt- und marktspezifische Kenntnisse und sichern damit die hohe Kompetenz unserer Berater ab. Sowohl produktbezogene Informationsveranstaltungen als auch Veranstaltungen zu übergreifenden Themen (z. B. zu rechtlichen, steuerrechtlichen oder volkswirtschaftlichen Fragen) versetzen unsere Berater in die Lage, die betroffenen Finanzinstrumente später den Kunden erläutern zu können. Dies ermöglicht eine auf Kundenbedürfnisse abgestimmte Beratung, die auf entsprechende Fragestellungen des Kunden individuell eingehen kann. Ferner er-

möglichen solche Informationsveranstaltungen unseren Beratern, die verfügbaren Finanzinstrumente vor dem Hintergrund der jeweils aktuellen Beratungssituation besser für den konkreten Kunden identifizieren zu können. Bei der Auswahl von entsprechenden Veranstaltungen achten wir dabei darauf, dass das Schulungs- und Seminarangebot eine breite Palette an Produkten und Dienstleistungen abdeckt, so dass für den Kunden sowohl produkt- als auch dienstleistungsbezogen ein Mehrwert besteht.

In einigen Fällen können Schulungsmaterial, Schulungen, Fachtagungen oder Seminare mit anderen geldwerten Vorteilen für unsere Mitarbeiter oder Organe verbunden sein (z. B. Bewirtung oder Verköstigung, deren Wert eine vertretbare Geringfügigkeitsschwelle nicht überschreitet). Die Vermittlung von Fachkompetenz steht dabei jedoch stets sowohl zeitlich als auch materiell im Vordergrund. Die Vorteile dienen lediglich als zusätzliche Motivation für die Teilnehmer, ihr Fachwissen auf einem dauerhaft hohen Niveau zu halten und auszubauen. Daher sind auch solche Zuwendungen auf eine Verbesserung der Dienstleistungsqualität ausgelegt.

b. Anlageberatung mit Angebot zu einer (mindestens) jährlichen Geeignetheitsprüfung

Sofern es der Kunde wünscht, überprüfen wir gerne mit dem Kunden im Rahmen eines Beratungsgesprächs, ob dessen Finanzinstrumente weiterhin für den Kunden geeignet sind.

Wir weisen darauf hin, dass die Sparkasse und unsere Berater nicht verpflichtet sind, von sich aus die von unseren Kunden erworbenen Finanzinstrumente oder sonstigen Vermögensanlagen regelmäßig dahingehend zu überprüfen, ob diese weiterhin für den jeweiligen Kunden geeignet sind.

Das Vorhalten qualitativ hochwertiger Beraterressourcen für eine fortlaufende Beratung auf Wunsch des Kunden wird in erheblichem Umfang durch die von den Emittenten der Finanzinstrumente gezahlten Zuwendungen sichergestellt.

c. Anlageberatung mit Vorhalten von (technischen) Unterstützungsleistungen

Im Rahmen der Anlageberatung bieten wir unseren Kunden sowohl im Vorfeld als auch nach einer erfolgten Beratung bzw. Anlageentscheidung eine Vielzahl (technischer) Unterstützungsdienstleistungen mit Mehrwert an.

Im Vorfeld einer Anlageberatung sind so u. a. technische Unterstützungsleistungen zur Vorauswahl von entsprechenden Anlagen zu nennen. Auch der persönliche Finanzcheck, mit dem die aktuelle persönliche Situation des Kunden umfassend analysiert wird, um eine optimale Anlagestrategie zu entwickeln, verbessert die Dienstleistungsqualität für unsere Kunden.

Der Beratungsprozess Anlageberatung (BPA) verfolgt das Ziel einer Optimierung des Vermögens unserer Kunden und trägt daher im Sinne einer „ganzheitlichen Beratung“ ebenfalls zu einer Qualitätsverbesserung bei. Im Wege eines „Soll-Ist-Abgleichs“ wird so eine Bestandsaufnahme des Vermögens vorgenommen und auf Basis des ermittelten Soll-Portfolios eine Handlungsempfehlung ausgesprochen.

Ferner stellen wir unseren Kunden in der Internet-Filiale diverse Kurs- und Informationsportale zur Verfügung. Zu nennen sind hier u. a. frei zugängliche Research-Portale und Börseninformationssysteme wie S-Investor, die dem Kunden alle Informationen zu Börsen, Wertpapieren und Unternehmen zur Verfügung stellen und diverse Tools für Chartanalysen, Musterdepots und Portfolioüberwachungstools anbieten. Ferner fallen hierunter Videos mit Erklärungen zum aktuellen Börsengeschehen, Interviews mit Kapitalmarktexperten und Produkterläuterungen. Diese Informationssysteme

und Portale dienen der Vorbereitung der Anlageentscheidung des Kunden und tragen daher ebenfalls zu einer Qualitätsverbesserung bei.

Auch im Anschluss an eine Anlageberatung steht unseren Kunden eine Vielzahl qualitätsverbessernder Unterstützungsleistungen zur Verfügung. Hierzu zählt z. B. die Darstellung des Depots bzw. Portfolios (z. B. durch Portfoliomanagementsysteme, Portfolioberichte oder online-Depotübersichten). Hier erhält der Kunde jeweils eine Übersicht zum aktuellen Stand und zur bisherigen Wertentwicklung seines Portfolios bzw. Depots, auf deren Basis ggf. eine Anpassung des bestehenden Portfolios/Depots erfolgen kann. Die Zurverfügungstellung von technischen Unterstützungsleistungen (z. B. Online-Angebote), die eine Auswertung bzw. Darstellung der Wertentwicklung des Portfolios bzw. der von dem Kunden erworbenen Finanzinstrumente zur Verfügung stellen, erhöhen die Dienstleistungsqualität für unsere Kunden.

d. Anlageberatung mit Zugang zu einer breiten Palette geeigneter Finanzinstrumente

Bei der Entscheidung über die Auswahl der unseren Kunden im Rahmen des Beratungsprozess Anlageberatung (BPA) und der Wertpapierberatung angebotenen Finanzinstrumente berücksichtigen wir jeweils eine Vielzahl unterschiedlichster Finanzinstrumente.

Hierdurch wird sichergestellt, dass unseren Kunden aus dem nahezu unüberschaubaren Spektrum aller am Markt verfügbaren Finanzinstrumente eine optimierte (Vor-)Auswahl zur Verfügung gestellt wird. Dabei bieten wir unseren Kunden jeweils Produkte verschiedener Emittenten – auch solcher ohne enge Verbindung zur Sparkasse – an.

Um den Zugang der Kunden zu einer breiten Palette an unterschiedlichsten Produkten zu gewährleisten, ziehen unsere Berater bei Bedarf weitere Produktexperten innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe zur Beratung hinzu oder verweisen unsere Kunden in Hinblick auf Einzelfragen zum Produktspektrum auf Spezialisten in der Sparkassen Finanzgruppe.

Die Finanzierung der (personellen) Infrastruktur für die Bereitstellung dieser breiten Produktpalette wird in erheblichem Umfang durch die von den Emittenten der Finanzinstrumente gezahlten Zuwendungen sichergestellt.

Zudem verbessern die von Anbietern und/oder Researchpartnern zur Verfügung gestellten Informationsmaterialien die Auswahl und das Angebot einer breiten Palette von geeigneten Produkten für sämtliche Kundengruppen. Die in diesem Rahmen ebenfalls häufig zur Verfügung gestellten Zugriffe auf Datenbanken und Auswertungsprogramme unterstützen die Institute und die Berater bei der Vorbereitung und Durchführung von Wertpapierdienstleistungen, insbesondere bei der Empfehlung einer breiten Palette geeigneter Produkte an unsere Kunden. Das gleiche gilt für das von einigen Emittenten angebotene Produktcoaching der Berater.

Kunden- oder produktbezogene Zuwendungen (z. B. Kundeninformationsveranstaltungen über Wertpapierprodukte, den Handel mit Wertpapierprodukten oder relevante Märkte etc.) kommen unseren Kunden direkt zugute und unterstützen die Auswahl bzw. das Angebot einer breiten Palette an Produkten. Denn sie verbessern die Informationslage des Kunden und führen dazu, dass dieser die ihm zur Verfügung gestellten Informationen besser verstehen und nachvollziehen kann.

e. Anlageberatung und beratungsfreies Geschäft auf Basis breiter Produktpalette mit zusätzlichem Informationsangebot und technischem Support

Im Rahmen des beratungsfreien Geschäftes (stationär und online) steht unseren Kunden eine breite Auswahl an Finanzinstrumenten zur Verfügung. So kann der Kunde z. B. börsengehandelte Finanzinstrumente oder auch Anteile an Investmentfonds von Drittanbietern beratungsfrei erwerben.

Bei der Entscheidung über die Auswahl der unseren Kunden im Rahmen des Beratungsprozess Anlageberatung (BPA) und der Wertpapierberatung angebotenen Finanzinstrumente berücksichtigen wir jeweils eine Vielzahl unterschiedlichster Finanzinstrumente. Hierdurch wird sichergestellt, dass unseren Kunden aus dem nahezu unüberschaubaren Spektrum aller am Markt verfügbaren Finanzinstrumente eine optimierte (Vor-)Auswahl zur Verfügung gestellt wird. Dabei bieten wir unseren Kunden jeweils Produkte verschiedener Emittenten – auch solcher ohne enge Verbindung zur Sparkasse – an.

Ergänzend hierzu stellen wir unseren Kunden eine große Auswahl (technischer) Unterstützungsleistungen zur Verfügung. Im Vorfeld des Geschäftsabschlusses sind so u. a. fortlaufende technische Unterstützungsleistungen zur Vorauswahl von entsprechenden Anlagen zu nennen. Der Zugang der Kunden zu Kurs- und Informationsportalen (z. B. frei zugängliche Research-Portale; Börseninformationssysteme wie S-Investor etc.) dient der Vorbereitung der Anlageentscheidung und trägt hierdurch ebenfalls zu einer Qualitätsverbesserung bei.

Auch im Anschluss an einen Erwerb von Finanzinstrumenten im Wege des beratungsfreien Geschäfts steht unseren Kunden eine große Zahl fortlaufender Unterstützungsleistungen zur Verfügung, die die Qualität der Dienstleistung verbessern. Hierzu zählt u. a. die Zurverfügungstellung von technischen Unterstützungsleistungen, die eine Darstellung des Depots bzw. Portfolios ermöglichen.

Die Finanzierung dieser breiten Produktpalette wird in erheblichem Umfang durch die von den Emittenten der Finanzinstrumente gezahlten Zuwendungen sichergestellt. Zudem verbessern die von Anbietern und/oder Researchpartnern zur Verfügung gestellten Informationsmaterialien die Auswahl und das Angebot einer breiten Palette von geeigneten Produkten für sämtliche Kundengruppen.

Kunden- oder produktbezogene Zuwendungen (z. B. Kundeninformationsveranstaltungen) kommen dem Kunden direkt zugute und unterstützen die Auswahl bzw. das Angebot einer breiten Palette an Produkten. Denn sie verbessern die Informationslage des Kunden und führen dazu, dass dieser die ihm zur Verfügung gestellten Informationen besser verstehen und nachvollziehen kann.

2. Konkreter Vorteil für den Kunden

Durch die außerordentlich hohe Verfügbarkeit hochwertiger Beratung „in der Fläche“, das Angebot einer fortlaufenden Beratung über die Geeignetheit erworbener Finanzinstrumente auf Kundenwunsch sowie das Angebot vielfältiger (technischer) Unterstützungsleistungen tragen die Institute der Sparkassen-Finanzgruppe in hohem Maße zu einer Qualitätsverbesserung der an die Kunden erbrachten Dienstleistungen bei. Mit dieser Qualitätsverbesserung korrespondiert jeweils ein entsprechender Vorteil für unsere Kunden, da diesen die von der Sparkassen-Finanzgruppe zur Verfügung gestellten zusätzlichen Dienstleistungen unmittelbar zugutekommen.

3. Zusätzliche Anforderungen für laufende Zuwendungen: Laufende Qualitätsverbesserung

Soweit wir von Anbietern/Emittenten laufende Zuwendungen erhalten, korrespondieren diese jeweils mit fortlaufenden „qualitätsverbessernden“ Angeboten an unsere Kunden.

So stehen wir u. a. jederzeit gerne für ein Beratungsgespräch zu Verfügung, um erworbene Finanzinstrumente auf Wunsch des Kunden auf ihre Geeignetheit zu überprüfen sowie jederzeit eine Anlageberatung mit dem Ziel einer optimalen Strukturierung des Vermögens des Kunden durchzuführen. Zudem bieten wir unseren Kunden vielfältige online-gestützte technische Unterstützungsleistungen an (u. a. Tools in der Internetfiliale). Hierauf können unsere Kunden jederzeit (auch von „unterwegs“) nach Belieben zugreifen.

III. Bestmögliche Wahrung der Kundeninteressen

Im Rahmen unserer generell bestehenden Organisationspflichten, insbesondere den Pflichten zur Identifizierung, Vermeidung und Offenlegung potenzieller Interessenkonflikte, stellen alle Verbundunternehmen sicher, dass die erhaltenen Zuwendungen der ordnungsgemäßen Erbringung ihrer Dienstleistungen im bestmöglichen Interesse der Kunden nicht entgegenstehen. So stellen u. a. unsere arbeitsanweislichen Regelungen und internen Grundsätze sicher, dass die Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenleistungen unvoreingenommen und mit der erforderlichen Sachkenntnis, Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit unter stetiger Wahrung der bestmöglichen Kundeninteressen erbracht werden.

Zur Wahrung der Kundeninteressen wird darüber hinaus bei Schulungs- und Seminarangeboten, die mit einem Anreiz für Mitarbeiter oder Organe verbunden sind, eine möglichst weite Palette an Finanzinstrumenten berücksichtigt.

(Stand 07.12.2020)