

# Wertpapierdienstleistungen

## Allgemeine Bedingungen



### Inhaltsverzeichnis

Inhalt	Page
1 Anwendungsbereich	1
2 Dienstleistungen	1
3 Kundeneinstufung	2
4 Kundenprofil	4
5 Informationen und Risiken betreffend Finanzinstrumente	4
6 Kundenaufträge	4
7 Verwahrung	6
8 Kosten und Anreize	11
9 Berichterstattung und Aufstellungen	12
10 Vertraglich gebundene Vermittler	12
11 Interessenkonflikte	12
12 Kommunikation	12
13 Beschwerden	13
14 Änderung der Allgemeinen Bedingungen für Wertpapierdienstleistungen	13
15 Anwendbares Recht und Gerichtsbarkeit	14

Die Allgemeinen Bedingungen für Wertpapierdienstleistungen ergänzen die Allgemeinen Bedingungen von Fortis Bank (die "AGB"), die die allgemeinen Beziehungen zwischen Fortis Bank und ihren Kunden regeln. Im Falle von Abweichungen zwischen den AGB und den vorliegenden Allgemeinen Bedingungen für Wertpapierdienstleistungen, sind letztere maßgebend. Unter bestimmten Umständen können Fortis Bank und ein Kunde einen besonderen Vertrag, der die einem solchen Kunden zu erbringenden Wertpapierdienstleistungen und/oder Nebendienstleistungen näher bestimmt, abschließen. Im Falle von Abweichungen zwischen den Allgemeinen Bedingungen für Wertpapierdienstleistungen und einem solchen Vertrag ist letzterer maßgebend.

Bei der Erbringung von Dienstleistungen für einen Kunden ist Fortis Bank berechtigt, den Inhalt der Verträge zwischen Fortis Bank und dem Kunden (einschließlich der AGB, der Allgemeinen Bedingungen für Wertpapierdienstleistungen und alle besonderen Verträge für die Erbringung von Dienstleistungen) und die Informationen, die von dem Kunden an Fortis Bank übermittelt wurden, zu berücksichtigen.

## 1 Anwendungsbereich

Die Allgemeinen Bedingungen für Wertpapierdienstleistungen (die "**Allgemeinen Bedingungen für Wertpapierdienstleistungen**") bilden den vertraglichen Rahmen zwischen Fortis Bank SA/NV Niederlassung Deutschland ("**Fortis Bank**") und ihren Kunden für die Erbringung von Wertpapierdienstleistungen und Nebendienstleistungen betreffend Finanzinstrumente, die unter Ziffer 2 (*Dienstleistungen*) aufgeführt sind.

In den vorliegenden Allgemeinen Bedingungen für Wertpapierdienstleistungen wird der Ausdruck "Finanzinstrumente" im Sinne des § 1 Abs. 2b des Wertpapierhandelsgesetzes („**WpHG**") verwendet, und „Finanzinstrumente“ umfassen (ohne darauf begrenzt zu sein) übertragbare Wertpapiere, Geldmarktinstrumente, Anteile an Organismen für gemeinsame Anlagen und bestimmte Derivatkontrakte (sogenannte, „*options*“, „*futures*“, „*swaps*“, „*forward rate agreements*“, usw.) (die "**Finanzinstrumente**").

## 2 Dienstleistungen

Fortis Bank kann ihren Kunden folgende Wertpapierdienstleistungen und Nebendienstleistungen anbieten:

- (i) Wertpapierdienstleistungen:
  - Annahme und Übermittlung von Aufträgen, die ein oder mehrere Finanzinstrument(e) zum Gegenstand haben;
  - Ausführung von Aufträgen im Namen von Kunden;
  - Handel für eigene Rechnung;
  - Portfolioverwaltung, d.h. die Verwaltung von Kundenportfolios mit Entscheidungsspielraum (falls ein solches Portfolio ein oder mehrere Finanzinstrument(e) enthält) in Übereinstimmung mit der vom jeweiligen Kunden erteilten Vollmacht;
  - Anlageberatung, d.h. personalisierte Empfehlungen gegenüber Kunden in Bezug auf Geschäfte betreffend ein oder mehrere Finanzinstrument(e);

- Übernahme von Finanzinstrumenten und/oder Platzierung von Finanzinstrumenten mit fester Übernahmeverpflichtung;
  - Platzierung von Finanzinstrumenten ohne feste Übernahmeverpflichtung.
- (ii) Nebendienstleistungen:
- Verwahrung und Verwaltung von Finanzinstrumenten für Rechnung von Kunden, einschließlich der Depotverwahrung und verbundener Dienstleistungen wie Bargeld- oder Sicherheitenverwaltung;
  - Gewährung von Krediten oder Darlehen an Anleger für die Durchführung von Geschäften mit einem oder mehreren Finanzinstrumenten, sofern Fortis Bank an diesen Geschäften beteiligt ist;
  - Beratung von Unternehmen hinsichtlich der Kapitalstrukturierung, der branchenspezifischen Strategie und damit zusammenhängender Fragen sowie Beratung und Dienstleistungen bei Fusionen und Übernahmen von Unternehmen;
  - Devisengeschäfte, wenn diese im Zusammenhang mit der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen stehen;
  - Wertpapier- und Finanzanalyse oder sonstige Formen allgemeiner Empfehlungen, die Geschäfte mit Finanzinstrumenten betreffen;
  - Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Übernahme von Finanzinstrumente;
  - Wertpapierdienstleistungen oder Nebendienstleistungen betreffend Waren und anderer Werte, wie zum Beispiel Klimavariablen, Frachtsätze, Emissionsberechtigungen oder Inflationsraten, wenn sie von bestimmten Derivaten als Bezugsgröße verwendet werden und wenn sie mit der Bereitstellung von anderen Wertpapierdienstleistungen oder Nebendienstleistungen in Zusammenhang stehen.

## 3 Kundeneinstufung

### 3.1 Allgemein

Jeder Kunde wird als „Privatkunde“ oder „professioneller Kunde“ eingestuft. Zusätzlich können bestimmte professionelle Kunden weiter als „geeignete Gegenparteien“ eingestuft werden. Die Einstufung erfolgt aufgrund objektiver Kriterien. Je nach Einstufung gelten unterschiedliche Vorschriften und ein unterschiedlich starker Schutz.

Fortis Bank teilt jedem Kunden seine Einstufung als Privatkunde oder professioneller Kunde oder, gegebenenfalls, als geeignete Gegenpartei mit.

### 3.2 Bestimmungen, die bei professionellen Kunden keine Anwendung finden.

Die folgenden Bestimmungen der vorliegenden Allgemeinen Bedingungen für Wertpapierdienstleistungen gelten nicht oder nur in einem begrenzten Umfang für Kunden, die als professionelle Kunden eingestuft worden sind: zweiter Absatz der Ziffer 7.4 (*Schutz von Finanzinstrumenten und*), dritter und vierter Absatz der Ziffer 8.1 (*Kosten*) und zweiter Absatz der Ziffer 11 (*Interessenkonflikte*).

### 3.3 Bestimmungen, die bei geeigneten Gegenpartien keine Anwendung finden

Die folgenden Bestimmungen der vorliegenden Allgemeinen Bedingungen für Wertpapierdienstleistungen gelten nicht oder nur in einem begrenzten Umfang für Kunden, die als geeignete Gegenparteien eingestuft worden sind: Ziffer 4 (*Kundenprofil*), Ziffer 5 (*Informationen und Risiken betreffend Finanzinstrumente*), Ziffer 6.2 (*Grundsätze zur Auftragsausführung*) Ziffer 7.4 (*Schutz von Finanzinstrumenten und*), dritter und vierter Absatz der Ziffer 8.1 (*Kosten*), zweiter Absatz der Ziffer 8.2 (*Zuwendungen*), Ziffer 9 (*Berichterstattung und Aufstellungen*) und zweiter Absatz der Ziffer 11 (*Interessenkonflikte*).

### 3.4 Herabstufung

Ein Kunde, der als professioneller Kunde eingestuft wurde, kann jederzeit bei Fortis Bank beantragen, als Privatkunde behandelt zu werden (und dann in den Genuss des höheren Schutzes für Privatkunden gelangen). Gleichmaßen kann eine geeignete Gegenpartei jederzeit bei Fortis Bank beantragen, als professioneller Kunde oder als Privatkunde behandelt zu werden. Falls Fortis Bank einem solchen Antrag zustimmt, wird der Kunde mit Fortis Bank eine schriftliche Vereinbarung abschließen.

### 3.5 Hochstufung

#### 3.5.1 Hochstufung für Privatkunden

Ein Kunde, der von Fortis Bank als Privatkunde eingestuft wurde, kann bei Fortis Bank schriftlich beantragen, als professioneller Kunde behandelt zu werden (und verliert dann einen bestimmten Schutz). Fortis Bank kann nach freiem Ermessen entscheiden, ob sie eine solche Einstufung in Betracht ziehen wird.

Falls Fortis Bank einen solchen Antrag in Betracht zieht, entscheidet Fortis Bank nach Erhalt eines solchen Antrages, ob der Kunde die objektiven Hochstufungsbedingungen erfüllt. Des Weiteren wird Fortis Bank den Sachverstand, die Erfahrung und die Kenntnisse des Kunden, und alle anderen Faktoren, welche sie als angemessen betrachtet, in Betracht ziehen. Falls und wenn Fortis Bank entscheidet, einen Kunden als professioneller Kunde einzustufen, wird sie dem Kunden dies mitteilen.

- 3.5.2 Hochstufung für professionelle Kunden  
Kunden, die als professionelle Kunden eingestuft wurden und die Hochstufungsbedingungen erfüllen, können mit ihrer ausdrücklichen Zustimmung als geeignete Gegenparteien für alle Dienstleistungen, für die eine solche Hochstufung gesetzlich erlaubt ist, eingestuft werden.

### 3.6 Änderungen der Einstufung von professionellen Kunden / geeigneten Gegenparteien

Professionelle Kunden und geeignete Gegenparteien sind dafür verantwortlich, Fortis Bank über alle Änderungen informiert zu halten, die ihre Einstufung als professionelle Kunden oder geeignete Gegenparteien beeinflussen könnten. Sollte Fortis Bank Kenntnis davon erhalten, dass ein professioneller Kunde die Bedingungen, die ihn anfänglich für eine Behandlung als einen professionellen Kunden / eine geeignete Gegenpartei in Frage kommen ließen, nicht mehr erfüllt, kann Fortis Bank geeignete Maßnahmen ergreifen, einschließlich einer Neueinstufung des Kunden als professioneller Kunde oder als Privatkunde.

## 4 Kundenprofil

Bevor Fortis Bank Anlageberatungs- oder Portfolioverwaltungsdienstleistungen anbietet, wird Fortis Bank aufgrund der von dem Kunden an Fortis Bank in einem Fragebogen oder in einer sonstigen von Fortis Bank bestimmten Form mitgeteilten Informationen für jeden Kunden ein Kundenprofil erstellen. Bevor Fortis Bank bestimmte andere Dienstleistungen anbietet, kann Fortis Bank ebenfalls ein solches Kundenprofil erstellen.

Fortis Bank behält sich das Recht vor, aufgrund der Fortis Bank zur Verfügung stehenden Informationen über den Kunden (einschließlich im Falle unvollständiger oder widersprüchlicher Informationen) und aufgrund des von Fortis Bank erstellten Kundenprofils die Dienstleistungen (gegebenenfalls in Bezug auf bestimmte Finanzinstrumente) nicht zu erbringen oder einzuschränken.

Jeder Kunde ist dafür verantwortlich, Fortis Bank unverzüglich über alle relevanten Änderungen der bereits an Fortis Bank übermittelten Informationen zu informieren.

Fortis Bank ist berechtigt, sich auf die von dem Kunden mitgeteilten Informationen zu verlassen. Falsche oder unvollständige Informationen können dazu führen, dass Fortis Bank ein Kundenprofil erstellt, welches nicht die wahre Situation des Kunden widerspiegelt, und dies kann nachteilige Folgen für den Kunden haben, für die Fortis Bank keine Verantwortung trägt.

Fortis Bank behält sich das Recht vor, im Falle von Änderungen der Informationen bezüglich eines Kunden jederzeit das Kundenprofil zu ändern. In einem solchen Fall wird Fortis Bank den Kunden darüber informieren.

## 5 Informationen und Risiken betreffend Finanzinstrumente

Die Dienstleistungen von Fortis Bank umfassen eine große Auswahl von Finanzinstrumenten. Jede Art von Finanzinstrument hat ihre eigenen Wesensmerkmale und unterliegt bestimmten Risiken. Bestimmte Finanzinstrumente können für einen bestimmten Kunden aufgrund seiner Einstufung (Privatkunde oder professioneller Kunde) oder seines Profils nicht geeignet sein.

Unterlagen, die eine allgemeine Beschreibung über jene Finanzinstrumente und die damit verbundenen Risiken enthalten, werden dem Kunden gemäß Ziffer 12.2.2 (*Übermittlung von Informationen*) übermittelt.

Kunden bestätigen, dass sie sich der mit diesen Finanzinstrumenten verbundenen Risiken bewusst sind und dass sie diese Risiken in Kauf nehmen.

## 6 Kundenaufträge

### 6.1 Ausführungsregeln

Die Ausführung erfolgt in Übereinstimmung mit den Grundsätzen zur Auftragsausführung.

### 6.2 Grundsätze zur Auftragsausführung

Wenn Fortis Bank Kundenaufträge in Bezug auf Finanzinstrumente ausführt, übermittelt oder platziert, wird Fortis Bank alle angemessenen Schritte unternehmen, um das bestmögliche Ergebnis für ihre Kunden unter Berücksichtigung verschiedener Kriterien wie Preis, Kosten, Geschwindigkeit, Wahrscheinlichkeit von Ausführung und Abwicklung, Größe, Natur oder anderer Gesichtspunkte, die für die Ausführung von Aufträgen relevant sind, zu erzielen.

Fortis Bank hat zu diesem Zweck Grundsätze der Auftragsausführung erstellt, und ein Dokument, das Details hinsichtlich dieser Grundsätze zur Auftragsausführung enthält, wird Kunden in Übereinstimmung mit Ziffer 12.2.2 (*Übermittlung von Informationen*) zur Verfügung gestellt.

Mit der Unterzeichnung der Grundsätze zur Auftragsausführung stimmt der Kunde ausdrücklich der Ausführungsrichtlinie zu.

## 7 Verwahrung

### 7.1 Verwahrung

Fortis Bank kann als Verwahrer für von Kunden erhaltenen Finanzinstrumente tätig sein und kann Dritte (die Mitglied der Fortis-Gruppe sein können) als Unterverwahrer ernennen.

Wenn die Finanzinstrumente eines Kunden von einem Dritten gehalten werden, ist Fortis Bank nicht haftbar für den dem Kunden zugefügten Schaden durch eine Handlung oder ein Unterlassen eines solchen Dritten, außer im Falle von grober Fahrlässigkeit, Vorsatz oder Betrug durch Fortis Bank bei der Auswahl des Dritten als Verwahrer. Im Falle des Ausfalls oder der Insolvenz eines solchen Dritten riskiert der Kunde, nicht alle seine Vermögenswerte zurückzuerlangen.

Wenn die Finanzinstrumente eines Kunden von einem Dritten gehalten werden, ist es möglich, dass dieser Dritte nach nationalem Recht nicht imstande ist, die Finanzinstrumente des Kunden von seinem eigenen Vermögen oder von dem Vermögen der Fortis Bank getrennt zu halten. In einem solchen Falle riskiert der Kunde bei Ausfall oder Insolvenz des Verwahrers, nicht alle seine Vermögenswerte zurückzuerlangen, wenn die verbleibenden Vermögenswerte nicht ausreichend sind.

Wenn Finanzinstrumente eines Kunden von Fortis Bank (oder einem Dritten) in einem ausländischem Recht unterliegenden Depot verwahrt werden, können die Rechte des Kunden in Bezug auf die im Depot verwahrten Finanzinstrumente von den Rechten, wie sie im nationalen Rechtssystem des Kunden existieren, abweichen.

### 7.2 Verwendung der Finanzinstrumente durch Fortis Bank

Nach Erhalt der ausdrücklichen Zustimmung des Kunden kann Fortis Bank die Finanzinstrumente des Kunden im Rahmen von Wertpapierfinanzierungsgeschäften (d.h., Wertpapierleihgeschäfte, Repogeschäfte und ähnliche Geschäfte) oder anderweitig für eigene Rechnung oder für Rechnung eines anderen Kunden nutzen.

Wenn Finanzinstrumente eines Kunden in einem Sammelkonto von einem Dritten gehalten werden, wird Fortis Bank keine Wertpapierfinanzierungsgeschäfte tätigen oder anderweitig jene Instrumente für eigene Rechnung oder für Rechnung eines anderen Kunden nutzen, es sei denn, Fortis Bank hat die ausdrückliche Zustimmung eines jeden Kunden, dessen Finanzinstrumente in dem Sammelkonto gehalten werden, erhalten.

### 7.3 Sicherungsrechte

Gemäß § 14 der AGB hat Fortis Bank (a) ein Pfandrecht in Bezug auf die Finanzinstrumente und Gelder, die im Rahmen der Geschäftsbeziehung im Besitz einer inländischen Geschäftsstelle von Fortis Bank sind oder sein werden, (b) ein

Pfandrecht in Bezug auf Ansprüche, die der Kunde gegenwärtig hat oder in Zukunft gegen Fortis Bank aufgrund der Geschäftsbeziehung haben könnte (beispielsweise Guthaben).

Zusätzlich zu diesem Pfandrecht kann Fortis Bank weitere Sicherungsrechte, Pfandrechte und Aufrechnungsrechte haben. Zusätzliche Informationen über solche weiteren Sicherungsrechte, Pfandrechte und Aufrechnungsrechte sind in den AGB und gegebenenfalls in besonderen Verträgen zwischen Fortis Bank und dem Kunden enthalten.

Dritte, die als Verwahrer von Fortis Bank ernannt wurden, können gleichfalls Sicherungsrechte, Pfandrechte und Aufrechnungsrechte in Bezug auf die von ihnen verwahrten Finanzinstrumente haben.

### 7.4 Schutz von Finanzinstrumenten und Einlagen

Fortis Bank hat verschiedene Maßnahmen ergriffen, um den Finanzinstrumenten und Einlagen, die sie für Kunden hält, ein Höchstmaß an Schutz zu gewährleisten. Diese Maßnahmen umfassen zum Beispiel die Gewährleistung der Trennung zwischen ihren eigenen Finanzinstrumenten und denen der Kunden, technische Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die von Fortis Bank gehaltenen Finanzinstrumente in sicheren und geschützten Räumlichkeiten verwahrt werden, angemessene Ausbildung des Personals, regelmäßige Abgleichung der Korrespondenz, unserer Unterlagen und Konten in Bezug auf die für Kunden gehaltenen Finanzinstrumenten, usw..

Im Hinblick auf die von Fortis Bank gehaltenen Einlagen ist Fortis Bank Mitglied des Einlagensicherungsfonds des Bundesverbands Deutscher Banken e.V. Eine ausführliche Beschreibung dessen Bedingungen und anderer Bestimmungen kann unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) oder beim Bundesverband Deutscher Banken e.V., Burgstraße 28, 10178 Berlin, Tel.: +49-(0)30-1663-0, Fax: +49-(0)30-1663-1399 abgefragt werden.

Es ist zu beachten, dass allein die Kundeneinlagen vom Einlagensicherungsfonds geschützt sind, die bei Fortis Bank, Niederlassung Deutschland, gehalten werden. Da nicht alle Geschäfte, die von Kunden abgeschlossen werden, von Fortis Bank, Niederlassung Deutschland, verbucht werden, sind die Einlagen, die von anderen Einheiten oder Zweigniederlassungen der Fortis Gruppe außerhalb Deutschlands verbucht werden, von den örtlichen Einlagensicherungseinrichtungen geschützt, die einen weniger umfangreichen Schutz für Kunden als der deutsche Einlagensicherungsfonds bieten können.

## 8 Kosten und Anreize

### 8.1 Kosten

Die Erbringung von Dienstleistungen durch Fortis Bank erfolgt gegen die Zahlung von Kosten, Gebühren, Provisionen, Auslagen, Steuern, usw. (die „**Kosten**“). Zusätzlich zu diesen Kosten können andere Kosten unmittelbar vom Kunden an Dritte zu zahlen sein.

Falls nicht anderweitig vereinbart wird das Girokonto des Kunden automatisch mit den gesamten von einem Kunden an Fortis Bank zu zahlenden Kosten belastet.

Informationen über Kosten werden den Kunden in Übereinstimmung mit Ziffer 12.2.2 (*Übermittlung von Informationen*) mitgeteilt.

Änderungen ihrer Kosten werden den Kunden durch Fortis Bank mitgeteilt. Im Falle von Änderungen der Gebühren von Fortis Bank kann der Kunde innerhalb eines Zeitraumes von 60 Tagen ab der Mitteilung, die Geschäftsbeziehung mit Fortis Bank beenden.

### 8.2 Anreize

Bei der Erbringung einer Dienstleistung an einen Kunden kann Fortis Bank in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorgaben Gebühren, Provisionen oder andere Vergünstigungen von Dritten erhalten oder an Dritte zahlen.

Sofern vom Gesetz vorgeschrieben wird Fortis Bank in Übereinstimmung mit Ziffer 12.2.2 (*Übermittlung von Informationen*) ihren Kunden Informationen über solche Zuwendungen übermitteln.

## 9 Berichterstattung und Aufstellungen

Wenn Fortis Bank einen Auftrag im Namen eines Kunden ausführt, wird sie (sofern vom Gesetz vorgeschrieben) dem Kunden eine Ausführungsbestätigung übermitteln.

Des Weiteren wird Fortis Bank mindestens einmal pro Jahr jedem Kunden, für den sie Finanzinstrumente hält, eine Aufstellung der Finanzinstrumente zusenden, es sei denn eine solche Aufstellung wurde in einem sonstigen periodischen Bericht übermittelt. Die Aufstellungen werden den Kunden in Übereinstimmung mit den Vorschriften der Ziffer 12.2.1 (*Allgemein*) zugesandt.

Kunden müssen Fortis Bank unverzüglich über Irrtümer oder unvollständige Informationen, die sie in den Ausführungsbestätigungen oder Aufstellungen feststellen, informieren.

## 10 Vertraglich gebundene Vermittler

Fortis Bank kann zur Förderung und Erbringung ihrer Dienstleistungen vertraglich gebundene Vermittler ernennen. Fortis Bank wird nur ordnungsgemäß registrierte und autorisierte vertraglich gebundene Vermittler ernennen.

## 11 Interessenkonflikte

Fortis Bank hat mögliche Konfliktsituationen identifiziert, die bei der Einbringung von Dienstleistungen, zwischen den Interessen eines Kunden und den Interessen von Fortis Bank (einschließlich ihrer Geschäftsleitung, ihren Beschäftigten, ihren vertraglich verbundenen Vermittlern, usw.) oder den Interessen von anderen Kunden entstehen können.

Ein Dokument, welches die Politik der Fortis Bank in Bezug auf Interessenkonflikte zusammenfasst, wird den Privatkunden gemäß Ziffer 12.2.2 (*Übermittlung von Informationen*) übermittelt.

## 12 Kommunikation

### 12.1 Sprache für die Kommunikation

Kommunikation zwischen Fortis Bank und einem Kunden erfolgt in der zwischen Fortis Bank und dem Kunden jeweils vereinbarten Sprache, wie in den Akten von Fortis Bank festgehalten.

### 12.2 Kommunikationsmittel

#### 12.2.1 Allgemein

Kommunikationen zwischen Fortis Bank und den Kunden erfolgen gemäß Ziffer 12.2.2 (*Übermittlung von Informationen*).

#### 12.2.2 Übermittlung von Informationen

Vorbehaltlich des zweiten Absatzes dieser Ziffer 12.2.2, werden alle durch Fortis Bank zu übermittelnden Informationen gemäß den vorliegenden Allgemeinen Bedingungen für Wertpapierdienstleistungen entweder auf Papier oder über eine Website oder in sonstiger Form übermittelt.

Fortis Bank kann für Privatkunden Informationen über eine Website bereitstellen, sofern Fortis Bank der Überzeugung ist, dass der Kunde über einen regelmäßigen Zugang zum Internet verfügt (dies gilt als nachgewiesen, wenn der Privatkunde Fortis Bank zum Zwecke der Korrespondenz mit Fortis Bank eine E-Mail Adresse angegeben hat oder wenn der Privatkunde Zugang zum Internet-basierten System der Fortis Bank hat). Privatkunden stimmen ausdrücklich der

Bereitstellung der Informationen über eine „Website“ zu. Fortis Bank wird den Privatkunden die Stelle, an der die Informationen zu finden sind, auf elektronischem Wege (per E-Mail, über das sogenannte „PC Banking“ oder anderweitig) mitteilen.

#### 12.2.3 Kommunikation von Aufträgen bezüglich der Erbringung von Dienstleistungen

Fortis Bank hat verschiedene Kommunikationswege für die Übermittlung und den Erhalt von Aufträgen bezüglich der Erbringung von Dienstleistungen entwickelt:

- Aufträge können schriftlich per Post oder Fax unter Verwendung der üblichen Auftragsformulare von Fortis Bank erteilt werden. Wenn ein Auftrag schriftlich in einem anderen Dokument als den üblichen Auftragsformularen von Fortis Bank übermittelt wird, muss jenes Dokument die gleichen Informationen wie die, die im üblichen Auftragsformular von Fortis Bank enthalten sind, beinhalten.
- Nach Maßgabe eines vorherigen Vertrages mit Fortis Bank können Aufträge auch per Telefon, Fax, E-Mail oder über eine Website von Fortis Bank erfolgen.

## 13 Beschwerden

Alle Beschwerden bezüglich der Erbringung der Dienstleistungen können an den Beschwerdesachbearbeiter oder die Beschwerdeabteilung gerichtet werden. Die Kontaktinformationen des Beschwerdesachbearbeiters oder der Beschwerdestelle wird dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung gestellt und ist außerdem im Internet unter [www.fortisbusiness.de](http://www.fortisbusiness.de) abrufbar. Die Behandlung von Beschwerden wird anhand der Vorgaben der Fortis Beschwerdebehandlungsrichtlinie erfolgen, die dem Kunden sofort auf Anfrage übersandt wird und außerdem im Internet unter [www.fortisbusiness.de](http://www.fortisbusiness.de) veröffentlicht ist.

## 14 Änderungen der Allgemeinen Bedingungen für Wertpapierdienstleistungen

Änderungen der vorliegenden Allgemeinen Bedingungen für Wertpapierdienstleistungen und, sofern nicht anderweitig vereinbart, Änderungen der Verträge bezüglich der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen zwischen Fortis Bank und den Kunden erfolgen wie in Ziffer 1 Abs. 2 der AGB vorgesehen.

## 15 Anwendbares Recht und Gerichtsbarkeit

Die Beziehung zwischen Fortis Bank und einem Kunden unterliegt deutschem Recht. Alle Streitigkeiten, die zwischen Fortis Bank und einem Kunden in Bezug auf ihre Geschäftsbeziehung entstehen, unterliegen deutschem Recht.

Außer im Falle, in dem das Gesetz ausdrücklich ein zuständiges Gericht bestimmt, können alle Streitigkeiten nach Wahl des Klägers den Gerichten in Köln vorgelegt werden



