

# Komfort-Depot

Geschäftsbedingungen

# Inhaltsverzeichnis

Wesentliche Informationen zum Komfort-Depot	4
Vereinbarungen zum Komfort-Depot	6
Vereinbarungen für sparplanfähige Wertpapiere im Komfort-Depot	7
Vereinbarungen für Wertpapier- Sparpläne im Komfort-Depot	8
Vereinbarungen über die Auftrags- ausführung (Ausführungsgrundsätze) betreffend das Komfort-Depot	8
Allgemeine Geschäftsbedingungen	9
Schutz der Einlagen	12
Beschwerde- und Streitbeilegungs- verfahren	13
Vereinbarungen zum Internetbanking inklusive Post-Box und Telebanking	13
Grundsätze für den Umgang mit Interessenkonflikten	16

## Wesentliche Informationen zum Komfort-Depot

Das Depot wird bei der ING-DiBa AG (im Folgenden ING genannt) geführt. Die ING-DiBa AG, vertreten durch die Mitglieder des Vorstands Nick Jue (Vorsitzender), Dr. Joachim Schorlemer (stellv. Vorsitzender), Željko Kaurin, Daniel Llano Manibardo, Sigrid Kozmiansky, Norman Tambach, Theodor-Hauss-Allee 2, 60486 Frankfurt am Main, eingetragen unter HRB 7727 im Handelsregister des Amtsgerichts Frankfurt am Main, Umsatz- steueridentifikationsnummer DE114103475, ist ein deutsches Kreditinstitut mit Vollbanklizenz, erteilt von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, und Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt am Main ([www.bafin.de](http://www.bafin.de)), dessen Hauptgeschäftstätigkeit der Betrieb aller Bankgeschäfte sowie der damit zusammenhängenden Handelsgeschäfte ist. Die ING-DiBa AG wird bei der BaFin unter BAKNR 100088 geführt und von dieser sowie der Europäischen Zentralbank, Sonnemann-Str. 20, 60314 Frankfurt am Main beaufsichtigt.

### 1. Leistungsbeschreibung Komfort-Depot

Die ING stellt dem Depotinhaber gemäß diesem Depotvertrag ein Komfort-Depot zur Verfügung. Das Komfort-Depot dient ausschließlich der Verwahrung und Verwaltung ausgewählter und vom Kunden nach einer Anlageberatung erworbener Fondsanteile nach Maßgabe des jeweiligen Beratungsportfolios der ING (im Folgenden zusammenfassend „Wertpapiere“). Das jeweilige Beratungsportfolio kann jederzeit auf [www.ing.de/wertpapiere/komfort-anlage/ing-world-funds/de](http://www.ing.de/wertpapiere/komfort-anlage/ing-world-funds/de) eingesehen werden. Sonstige Wertpapiere werden auf dem Komfort-Depot weder verwahrt noch verwaltet. Wertpapierüberträge auf das Komfort-Depot sind nicht möglich. Die Depotführung erfolgt per Internetbanking inkl. Post-Box. Das Angebot der ING richtet sich ausschließlich an Privatkunden mit Wohnsitz in Deutschland, die das 18. Lebensjahr vollendet haben. Komfort-Depots werden nur für natürliche Personen und auch nur für deren eigene Rechnung eröffnet. Hinweis: Die ING eröffnet nur Konten und Depots für Personen, die im eigenen wirtschaftlichen Interesse und nicht auf fremde Veranlassung, insbesondere nicht als Treuhänder, handeln. Die ING führt Komfort-Depots nicht für Personen mit US-Bezug. Die ING führt Gemeinschaftsdepots nur mit Einzelverfügungsberechtigung der einzelnen Depotinhaber und damit nicht als UND-Depots. Die ING führt keine Depots, bei denen der Depotinhaber einen Betreuer hat und akzeptiert keine Generalvollmacht.

Mit der Eröffnung eines Komfort-Depots bei der ING erklärt sich der Kunde bereit, das Komfort-Depot ausschließlich über das Internetbanking inkl. Post-Box zu führen. Alle relevanten Unterlagen und Informationen stellt die ING dem Kunden ausschließlich im Internet unter [www.ing.de](http://www.ing.de) oder in der persönlichen Post-Box zur Verfügung. Eine papierhafte Zurverfügungstellung von Unterlagen erfolgt daher nicht.

#### (1) Verwahrung von Wertpapieren

Die ING verwahrt im Rahmen des Depotvertrags die Wertpapiere des Depotinhabers ausschließlich mittelbar. Es findet keine unmittelbare Verwahrung von effektiven Stücken statt. Die ING bietet keine Streifbandverwahrung an. Ferner erbringt sie die in den „Vereinbarungen zum Komfort-Depot“ beschriebenen Dienstleistungen.

#### (2) Erwerb und Veräußerung von Wertpapieren

Der Depotinhaber kann Wertpapiere nach Maßgabe des in Ziffer 1 näher definierten Beratungsportfolios über die ING erwerben oder veräußern. Der Erwerb und die Veräußerung erfolgt ausschließlich über die jeweilige Kapitalverwaltungsgesellschaft. Die Einzelheiten zum Kauf und Verkauf von Wertpapieren über die ING werden in den „Vereinbarungen zum Komfort-Depot“, Nr. 1-7 geregelt.

### 2. Leistungsbeschreibung Anlageberatung sowie beratungsfreie Orders

#### (1) Art und Inhalt der Anlageberatung

Die ING erbringt hinsichtlich eines jeden Ersterwerbs von Wertpapieren des Beratungsportfolios sowie bei einem weiteren Erwerb von Wertpapieren auf Wunsch des Kunden eine Anlageberatung gegenüber dem Kunden, die in der Regel mit einer Erwerbsempfehlung endet. Die von der ING erbrachte Anlageberatung erfolgt auf Grundlage eines zwischen dem Kunden und der ING abzuschließenden Anlageberatungsvertrags (Komfort-Anlage). Auf Basis der vom Kunden erhaltenen Informationen und einer Geeignetheitsprüfung empfiehlt die ING ausschließlich einzelne Wertpapiere des Beratungsportfolios.

Soweit vorgesehen, kann ein Coach den Kunden beim Durchlaufen der Beratungsstrecke der Komfort-Anlage unterstützen. Einen Anspruch auf die Unterstützung durch einen Coach hat der Kunde jedoch nicht.

Die Anlageberatung wird als provisionsbasierte Anlageberatung erbracht. Das bedeutet, dass die ING dem Kunden kein gesondertes Entgelt für Beratungsleistungen berechnet, im Zusammenhang mit der Anlageberatung jedoch Zuwendungen gemäß den Vorgaben des anwendbaren Rechts von ihren Vertriebspartnern erhält. Die ING setzt die erhaltenen Zuwendungen zur Aufrechterhaltung und Verbesserung der Qualität der von der ING erbrachten Wertpapier(neben)dienstleistungen ein.

Die ING erbringt keine Portfoliobberatung. Ebenfalls erbringt die ING keine nachgelagerte Beratung im Anschluss an den betreffenden Erwerb eines Wertpapiers, insbesondere nicht zur Veräußerung oder zum Halten eines

Wertpapiers und nimmt auch keine regelmäßige oder anlassbezogene Überprüfung der Geeignetheit der Kundeninvestments vor. Eine erneute Anlageberatung erfolgt nur auf Veranlassung des Kunden betreffend eines weiteren Erwerbs von Wertpapieren und nur auf der Grundlage eines dann neu abzuschließenden Beratungsvertrages.

#### (2) Umfang der Beratung

Zur Gewährleistung einer qualitativ hochwertigen Anlageberatung, welche die Kundeninteressen bestmöglich berücksichtigt, wird von der ING ein eingeschränkter Umfang an Wertpapieren im Beratungsportfolio vorgesehen und von der Anlageberatung umfasst. Der Umfang der Wertpapiere ist auf Fonds beschränkt, um eine Diversifikation auf z.B. verschiedene Anlageklassen und ein bedarfsgerechtes Risikomanagement zu ermöglichen. Es werden Produkte von Anbietern angeboten, mit denen die ING eine Vertriebsvereinbarung unterhält. Hierunter fallen Anbieter, die in einer engen rechtlichen und wirtschaftlichen Verbindung zur ING stehen.

#### (3) Beurteilung der Geeignetheit

Die ING stellt dem Kunden vor einem Erwerb der Wertpapiere eine Erklärung über die Geeignetheit des Anlagevorschlags (Geeignetheitserklärung) auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung.

#### (4) Beratungsfreie Orders

Der Kunde kann im Abschluss an den Ersterwerb eines Wertpapiers weitere Wertpapiere des Beratungsportfolios im Rahmen des Komfort-Depots auch beratungsfrei erwerben. Die Veräußerung von auf dem Komfort-Depot verwahrten Wertpapieren erfolgt ausschließlich beratungsfrei. In diesem Fall wird ein entsprechender Wertpapierauftrag von der ING lediglich vermittelt bzw. ausgeführt (sog. beratungsfreies Geschäft).

### 3. Zahlung und Erfüllung des Vertrags

#### (1) Verwahrung

Die ING erfüllt ihre Verpflichtungen aus dem Depotvertrag durch Bereitstellung und Führung des Komfort-Depots.

#### (2) Wertpapiergeschäfte

Die Einzelheiten der Erfüllung von Wertpapier- bzw. Kommissionsgeschäften werden in den „Vereinbarungen zum Komfort-Depot“, Nr. 8-10 geregelt.

### 4. Bericht über Wertpapierdienstleistungen

Die ING erstattet nach Ausführung eines Geschäfts Bericht über die erbrachten Wertpapierleistungen. Der Kunde erhält eine entsprechende Bestätigung.

### 5. Prüfung der Angemessenheit

Die ING ist beim beratungsfreien Geschäft verpflichtet, die Angemessenheit von Anlageentscheidungen in Bezug auf Kenntnisse und Erfahrungen ihrer Kunden zu prüfen. Sollte diese Prüfung ergeben, dass der Auftrag den Kenntnissen und Erfahrungen des Kunden nicht entspricht, wird die ING diesen darüber informieren und ist berechtigt, die Ausführung des Auftrags abzulehnen.

### 6. Transparenz bei der Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken

#### (1) Art und Weise der Einbeziehung von Nachhaltigkeitsrisiken bei der Anlageberatung

Um unserer Verantwortung gerecht zu werden, ist die ING Bank N.V. als Muttergesellschaft der ING DiBa AG ein Unterzeichner der Prinzipien für verantwortliches Investieren der Vereinten Nationen (UN Principles for Responsible Investment, abrufbar unter [https://www.unpri.org/pri/about-the-pri#How\\_is\\_the\\_PRI\\_funded](https://www.unpri.org/pri/about-the-pri#How_is_the_PRI_funded)). Zur Umsetzung dieser Prinzipien haben wir den unter [www.ing.de/wertpapiere/komfort-anlage/nachhaltigkeit/](http://www.ing.de/wertpapiere/komfort-anlage/nachhaltigkeit/) veröffentlichten ING Nachhaltigkeitsstandard geschaffen, welcher die Grundlage unserer Produktauswahl darstellt. Die ING wird nur Produkte im Rahmen der Anlageberatung empfehlen, welche mindestens die Kriterien des Artikel 8 der Offenlegungsverordnung der Europäischen Union (VO (EU) 2019/2088) erfüllen. Diese Produkte berücksichtigen im Rahmen ihrer Investitionsentscheidung nachvollziehbar Umwelt- und Sozialmerkmale sowie Aspekte der Unternehmensführung (ESG). Bei der Auswahl der index-basierten Zielfonds wird ein breites Spektrum an Nachhaltigkeitsrisiken innerhalb des Investmentprozesses des Zielfonds berücksichtigt.

#### (2) Nachhaltigkeitsrisiken, Umweltfaktoren, Soziale Faktoren und Corporate Governance

Nachhaltigkeitsrisiken sind Ereignisse oder Bedingungen aus den Bereichen Umwelt, Soziales oder Unternehmensführung (ESG), deren Eintreten tatsächlich oder potenziell negative Auswirkungen auf die Vermögens-, Finanz und Ertragslage sowie auf die Reputation und damit auf den Wert einer Investition haben können. Umweltfaktoren betreffen den Einfluss eines Unternehmens auf die Umwelt und seine Fähigkeit, verschiedene Risiken, die der Umwelt schaden könnten, zu vermindern. Relevante Aspekte können der Energieverbrauch eines Unternehmens, der Abfallaufkommen, der Grad der produzierten Verschmutzung, die Nutzung von Ressourcen und die Behandlung von Tieren sein. Die Umweltpolitik eines Unternehmens und seine Fähigkeit, Umweltrisiken zu mindern, können sich direkt auf seine finanzielle Leistung auswirken. Regierungen auf der ganzen Welt führen zunehmend Umweltschutzgesetze ein. Die fehlende Einhaltung dieser Standards durch ein Unternehmen, können ggf. zu erheblichen Strafen führen. Die Folgen des Klimawandels können auch Bereiche der Geschäftstätigkeit eines Unternehmens schädigen und in der Folge die operative Kapazität eines Unternehmens einschränken.

Soziale Faktoren können sich auf den operativen Erfolg eines Unternehmens auswirken, indem sie hierdurch neue Kunden anziehen und deren Loyalität

gewinnen sowie die Beziehungen zu Geschäftspartnern und Gemeinden, die von den Aktivitäten eines Unternehmens betroffen sind, pflegen. Die Corporate Governance befasst sich mit der Unternehmensführung und den Beziehungen zu den wichtigsten Stakeholdern des Unternehmens, einschließlich der Mitarbeiter und der Aktionäre. Eine ordnungsgemäße und transparente Corporate Governance kann dazu beitragen, Interessenkonflikte zwischen den Stakeholdern eines Unternehmens und potenziell hohe Kosten für Rechtsstreitigkeiten zu vermeiden. Darüber hinaus steht die Corporate Governance in direktem Zusammenhang mit dem langfristigen Erfolg eines Unternehmens, da eine angemessene Governance-Politik dazu beitragen kann, talentierte Mitarbeiter anzuziehen und zu halten.

**(3) Bewertung der zu erwartenden Auswirkungen von Nachhaltigkeitsrisiken auf die Rendite, Vergleich zu Produkten ohne Nachhaltigkeitsrisiken**  
Sollten sich trotz der von der ING verfolgten Nachhaltigkeitsstrategie verbleibende Nachhaltigkeitsrisiken verwirklichen, kann dies die Wertentwicklung der im Rahmen der Anlageberatung empfohlenen Produkte nachteilig beeinträchtigen und auch negative Auswirkungen auf deren Rendite haben. Der Ausschluss von Anlagen, die bestimmte ESG-Kriterien nicht erfüllen, aus dem Anlageuniversum der von uns empfohlenen Produkte kann grundsätzlich dazu führen, dass die Wertentwicklung der Produkte anders ausfällt als bei ähnlichen Fonds, die nicht eine derartige Anlagepolitik verfolgen. Eine quantitative Bewertung der unterschiedlichen Nachhaltigkeitsrisiken ist aus ex-ante-Sicht seriös nicht möglich.

### 7. Hinweis auf Risiken und Preisschwankungen im Wertpapiergeschäft

Wertpapiergeschäfte sind wegen ihrer spezifischen Merkmale oder der durchzuführenden Vorgänge mit speziellen Risiken behaftet. Insbesondere sind das Kursänderungsrisiken, das Risiko rückläufiger Anteilspreise und Währungsrisiken. Weitere Informationen sind in den jeweiligen wesentlichen Anlegerinformationen und der Broschüre „Basisinformationen über Vermögensanlagen in Wertpapieren“ sowie unserer Kompaktbroschüre für die Komfort-Anlage zu entnehmen.

Der Preis eines Wertpapiers kann in der Regel Schwankungen auf dem Finanzmarkt unterliegen, auf die die ING keinen Einfluss hat. In der Vergangenheit erwirtschaftete Erträge (z. B. Zinsen, Dividenden) und erzielte Wertsteigerungen sind kein Indikator für künftige Erträge oder Wertsteigerungen. Ausführliche Informationen enthält die Broschüre „Basisinformationen über Vermögensanlagen in Wertpapieren“, welche vor der erstmaligen Anlageberatung auf einem dauerhaften Datenträger in die elektronische Post-Box eingestellt wurde. Sofern der Kunde die Broschüre bereits zu einem früheren Zeitpunkt von der Bank zur Verfügung gestellt bekommen hat, ist die Bank berechtigt auf die nochmalige Zurverfügungstellung zu verzichten.

### 8. Preise

Die aktuellen Preise für die von der ING erbrachten Dienstleistungen für die Depotführung und die Ausführung von Wertpapiergeschäften ergeben sich aus dem Auszug des Preis- und Leistungsverzeichnisses für das Wertpapiergeschäft. Im Übrigen gilt Nr. 12 der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“.

### 9. Kosten und Steuern

Einkünfte aus Finanzinstrumenten wie Wertpapiere sind in der Regel steuerpflichtig. Das Gleiche gilt für Gewinne aus dem Erwerb und der Veräußerung von Wertpapieren.

Abhängig vom jeweils geltenden Steuerrecht (In- und Ausland) und den persönlichen Verhältnissen des Kunden, können bei der Auszahlung von Erträgen oder Veräußerungserlösen Kapitalertrag- und/oder sonstige Steuern anfallen (z. B. Withholding Tax nach US-amerikanischem Steuerrecht), die an die jeweiligen Steuerbehörden abgeführt werden und daher den an den Kunden ausbezahlten Betrag mindern. In Einzelfällen können dem Depotinhaber noch weitere Steuern entstehen, die nicht über die ING gezahlt werden. Dies gilt insbesondere, wenn der Kunde im Ausland steuerpflichtig ist. Die steuerliche Behandlung kann künftig Änderungen unterworfen sein. Bei Fragen sollte sich der Kunde an die für ihn zuständige Steuerbehörde bzw. seinen steuerlichen Berater wenden.

Sollte die ING dazu verpflichtet sein, einen bestimmten US-Quellensteuersatz abzuführen, wird sie dies anhand der ihr vorliegenden Kundenangaben vornehmen.

### 10. Pfandrecht

Der Depotinhaber und die ING sind sich darüber einig, dass die ING ein Pfandrecht an den Wertpapieren und Sachen erwirbt, an denen eine inländische Geschäftsstelle der ING im bankmäßigen Geschäftsverkehr Besitz erlangt hat oder noch erlangen wird. Die ING erwirbt ein Pfandrecht auch an den Ansprüchen, die dem Depotinhaber gegen die ING aus der bankmäßigen Geschäftsbeziehung zustehen oder künftig zustehen werden. Das Pfandrecht dient der Sicherung aller bestehenden, künftigen und bedingten Ansprüche, die der ING mit ihren sämtlichen in- und ausländischen Geschäftsstellen aus der bankmäßigen Geschäftsbeziehung gegen den Depotinhaber zustehen. Gelangen Gelder oder andere Werte mit der Maßgabe in die Verfügungsgewalt der ING, dass sie nur für einen bestimmten Zweck verwendet werden dürfen (z. B. Bareinzahlungen zur Einlösung eines Wechsels), erstreckt sich das Pfandrecht der ING nicht auf diese Werte. Dasselbe gilt für die Wertpapiere, die die ING im Ausland für den Depotinhaber verwahrt. Unterliegen dem Pfandrecht der ING Wertpapiere, ist der Depotinhaber nicht berechtigt, die Herausgabe der zu diesen Papieren gehörenden Zins- und Gewinnanteilscheine zu verlangen.

### 11. Einlagensicherung

Die ING ist dem Einlagensicherungsfonds des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. angeschlossen. Der Umfang der durch den Einlagensicherungsfonds geschützten Verbindlichkeiten ist in Nr. 20 der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ beschrieben.

### 12. Mindestlaufzeit des Vertrags

Für den Depotvertrag ist keine Mindestlaufzeit vereinbart. Bei Kündigung des Depotvertrags muss der Kunde die verwahrten Wertpapiere auf ein anderes Depot übertragen oder veräußern.

Eine Kündigung des Vertrages kann bei einem exklusiven Vertrieb von Wertpapieren des Beratungsportfolios zur Folge haben, dass ein weiterer Erwerb von Wertpapieren außerhalb des Komfort-Depots ausgeschlossen ist.

### 13. Vertragssprache und Kommunikation

#### (1) Vertragssprache

Maßgebliche Sprache für dieses Vertragsverhältnis, die Vorabinformationen und die Kommunikation zwischen dem Kunden und der ING während der Laufzeit des Vertrags ist Deutsch. Alle Geschäftsbedingungen stehen ausschließlich in deutscher Sprache zur Verfügung. Alle Dokumente und Informationen, die die ING den Kunden zur Verfügung stellt, sind ebenfalls ausschließlich in deutscher Sprache erhältlich.

#### (2) Kommunikationswege

Die Kommunikation zwischen der ING und dem Kunden erfolgt per Internetbanking inklusive Post-Box oder Internet ([www.ing.de](http://www.ing.de)) und ggf. nach Wahl der ING unter Zuhilfenahme von Mitarbeitern (Coaches) im Rahmen der Anlageberatung (Komfort-Anlage). Sofern die ING bei der Auftragserteilung über das Internetbanking nicht erreichbar ist (z. B. Systemausfall), ist der Kunde verpflichtet (entgeltfrei) das Telefon zu nutzen.

### 14. Anwendbares Recht/Gerichtsstand

Für die Geschäftsbeziehung zwischen Depotinhaber und ING gilt deutsches Recht. Die ING legt das Recht der Bundesrepublik Deutschland auch der vorvertraglichen Beziehung zugrunde. Es gibt keine vertragliche Gerichtsstandsklausel.

### 15. Mitteilungspflicht des Kunden

(a) Der Kunde ist verpflichtet, der ING eine Änderung von Name, Anschrift, Steueransässigkeit, US-Bezug, Referenzkonto oder Staatsangehörigkeit unverzüglich mitzuteilen.

(b) Sofern es erforderlich ist, dass seitens des Kunden ein Client Identifier hinterlegt sein muss, ist der Kunde verpflichtet, diesen der ING mitzuteilen. Solange der Kunde der ING den unter Umständen erforderlichen Client Identifier nicht mitteilt, ist ein Handel über das Komfort-Depot nicht möglich.

### 16. Leistungsvorbehalt

Es gibt keinen Leistungsvorbehalt, außer dieser ist ausdrücklich vereinbart. Im Auslandshandel gilt die Leistung vorbehaltlich der Lieferbarkeit der Wertpapiere.

### 17. Vertragliche Kündigungsregeln

Für den Depotvertrag gelten die in Nr. 18 und 19 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Kunden und die ING festgelegten Kündigungsregeln.

### 18. Prüfung des Zielmarkts

Die ING ist verpflichtet, den Zielmarkt des Wertpapiers mit den ihr vorliegenden Informationen des Kunden abzugleichen. Sollte diese Prüfung ergeben, dass das Wertpapier nicht mit den von der ING zu prüfenden Merkmalen des Kunden vereinbar ist, kann die ING die Ausführung des Auftrags ablehnen. Die ING nimmt keinen vollständigen Zielmarktgleich vor, sondern gleicht lediglich solche Kriterien ab, zu denen ihr Informationen des Kunden vorliegen. Der vollständige Zielmarkt wird auf der Internetseite der ING ([www.ing.de](http://www.ing.de)) zur Verfügung gestellt.

### 19. Bearbeitung von Beschwerden und Details zur Beschwerdeabwicklung

Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit zur Beschwerde. Details zum Beschwerdeabwicklungsverfahren sind im Internet unter [www.ing.de](http://www.ing.de) abrufbar.

### 20. Beschwerde- und Alternative Streitbelegungsverfahren

Der Kunde hat folgende außergerichtliche Möglichkeiten:

› Der Kunde kann sich mit einer Beschwerde an die im Preis- und Leistungsverzeichnis genannte Kontaktstelle der ING wenden. Die ING wird Beschwerden in geeigneter Weise beantworten, bei Zahlungsdienstverträgen erfolgt dies in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail).

› Die ING nimmt am Streitbelegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsman der privaten Banken“ ([www.bankenombudsman.de](http://www.bankenombudsman.de)) teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der ING den Ombudsman der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstvertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die keine Verbraucher sind, den Ombudsman der privaten Banken anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung“.

von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, Fax: (030) 1663-3169, E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de), zu richten.

- › Ferner besteht für den Kunden die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdienstleistungsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) zu beschweren.
- › Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen. Zusätzlich zu den vorgenannten Beschwerde- und Streitbeilegungsverfahren steht dem Kunden auch die Möglichkeit einer zivilrechtlichen Klage offen.

### Widerrufsbelehrung

#### Widerrufsrecht

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen mittels einer eindeutigen Erklärung widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung auf einem dauerhaften Datenträger, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246b § 2 Absatz 1 in Verbindung mit Artikel 246b § 1 Absatz 1 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs, wenn die Erklärung auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. Brief, E-Mail) erfolgt. Der Widerruf ist zu richten an: ING-DiBa AG, Theodor-Heuss-Allee 2, 60486 Frankfurt am Main, E-Mail: [info@ing.de](mailto:info@ing.de)

#### Widerrufsfolgen

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

#### Besondere Hinweise

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

Ende der Widerrufsbelehrung

## Vereinbarungen zum Komfort-Depot

Diese Sonderbedingungen gelten für den Kauf oder Verkauf sowie für die Verwahrung von Wertpapieren des Beratungsportfolios und zwar auch dann, wenn die Rechte nicht in Urkunden verbrieft sind (nachstehend Wertpapiere).

### 1. Erwerb von Wertpapieren/Formen des Wertpapiergeschäftes

#### (1) Erwerb von Wertpapieren

Im Rahmen des Komfort-Depots und damit im Rahmen der Komfort-Anlage kann der Kunde nur im Rahmen des Beratungsportfolios vorgesehene Wertpapiere erwerben. Das jeweilige Beratungsportfolio kann jederzeit auf [www.ing.de/wertpapiere/komfort-anlage/ing-world-funds/de](http://www.ing.de/wertpapiere/komfort-anlage/ing-world-funds/de) eingesehen werden. Ein einzelner Auftrag des Kunden zum Kauf von Wertpapier ist auf einen Maximalbetrag in Höhe von einer Million Euro beschränkt.

#### (2) Kommissionsgeschäfte

Die ING und der Kunde schließen Wertpapiergeschäfte ausschließlich in Form von Kommissionsgeschäften ab.

Führt die ING Aufträge ihres Kunden zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren als Kommissionärin aus, schließt sie für Rechnung des Kunden mit einem Emittenten des jeweiligen Wertpapiers ein Kauf- oder Verkaufsgeschäft (Ausführungsgeschäft) ab.

### 2. Ausführungsgrundsätze für Wertpapiergeschäfte

Die ING führt Wertpapiergeschäfte nach ihren jeweils geltenden Ausführungsgrundsätzen aus. Die Ausführungsgrundsätze sind Bestandteil der „Vereinbarungen zum Komfort-Depot“. Die ING ist berechtigt, die Ausführungsgrundsätze entsprechend den aufsichtsrechtlichen Vorgaben gem. Nr. 1 Abs. 2 der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ zu ändern. Über die Änderungen der Ausführungsgrundsätze wird die ING den Kunden jeweils informieren.

### 3. Usancen/Unterrichtung/Preis

#### (1) Geltung von Rechtsvorschriften/Usancen/Geschäftsbedingungen

Die Ausführungsgeschäfte unterliegen den für den Wertpapierhandel am Ausführungsplatz geltenden Rechtsvorschriften und Geschäftsbedingungen (Usancen); daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Vertragspartners der ING.

#### (2) Unterrichtung

Über die Ausführung des Auftrags wird die ING den Kunden unverzüglich unterrichten. Der Kunde erhält eine entsprechende Bestätigung sowie eine Abrechnung. Wurde der Auftrag des Kunden im elektronischen Handel an einer Börse gegen die ING oder den Zwischenkommissionär unmittelbar ausgeführt, bedarf es keiner gesonderten Benachrichtigung.

#### (3) Preis des Ausführungsgeschäfts/Entgelt/Aufwendungen

Die ING rechnet gegenüber dem Kunden den Preis des Ausführungsgeschäfts ab. Sie ist berechtigt, ihr Entgelt in Rechnung zu stellen. Ein möglicher Anspruch der ING auf Ersatz von Aufwendungen richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

### 4. Erfordernis eines ausreichenden Kontoguthabens/Depotbestands

Die ING ist zur Ausführung von Aufträgen oder zur Ausübung von Bezugsrechten nur insoweit verpflichtet, als das Guthaben auf dem Verrechnungskonto („Buying Power“) des Kunden zur Ausführung ausreichen. Führt die ING den Auftrag ganz oder teilweise nicht aus, so wird sie den Kunden unverzüglich unterrichten.

### 5. Festsetzung von Preisgrenzen

Soweit im Rahmen des Internetbankings technisch vorgesehen, kann der Kunde der ING bei der Erteilung von Aufträgen Preisgrenzen für das Ausführungsgeschäft vorgeben (preislich limitierte Aufträge).

### 6. Gültigkeitsdauer von unbefristeten Kundenaufträgen

#### (1) Preislich unlimitierte Aufträge

Ein preislich unlimitierter Auftrag gilt nur für einen Handelstag; ist der Auftrag für eine gleichtägige Ausführung nicht so rechtzeitig eingegangen, dass seine Berücksichtigung im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufs möglich ist, so wird er für den nächsten Handelstag vorgemerkt. Wird der Auftrag nicht ausgeführt, so wird die ING den Kunden hiervon unverzüglich benachrichtigen.

#### (2) Preislich limitierte Aufträge

Ein preislich limitierter Auftrag ist bis zum letzten Handelstag des laufenden Monats gültig (Monatsultimo). Ein am letzten Handelstag eines Monats eingehender Auftrag wird, sofern er nicht am selben Tag ausgeführt wird, für den nächsten Monat vorgemerkt. Die ING wird den Kunden über die Gültigkeitsdauer seines Auftrags unverzüglich unterrichten.

### 7. Haftung der ING bei Kommissionsgeschäften

Die ING haftet für die ordnungsgemäße Erfüllung des Ausführungsgeschäfts durch ihren Vertragspartner oder den Vertragspartner des Zwischenkommissionärs. Bis zum Abschluss eines Ausführungsgeschäfts haftet die ING bei der Beauftragung eines Zwischenkommissionärs nur für dessen sorgfältige Auswahl und Unterweisung.

### 8. Erfüllung im Inland

Die ING erfüllt Fondsgeschäfte im Inland, soweit nicht die nachfolgenden Bedingungen oder eine anderweitige Vereinbarung die Anschaffung im Ausland vorsehen.

### 9. Anschaffung im Inland

Die ING haftet für die ordnungsgemäße Erfüllung des Ausführungsgeschäfts durch ihren Vertragspartner oder den Vertragspartner des Zwischenkommissionärs. Bis zum Abschluss eines Ausführungsgeschäfts haftet die ING bei der Beauftragung eines Zwischenkommissionärs nur für dessen sorgfältige Auswahl und Unterweisung.

### 10. Anschaffung im Ausland

#### (1) Anschaffungsvereinbarung

Die ING schafft Wertpapiere im Ausland an, wenn

- › sie als Kommissionärin Kaufaufträge in- oder ausländischen Wertpapieren im Ausland ausführt oder
- › sie als Kommissionärin Kaufaufträge in ausländischen Wertpapieren ausführt. Effektiv verwahrte Wertpapiere schafft die ING nicht an. Sollten



Wertpapiere am Erfüllungstag nur effektiv lieferbar oder eine Lieferung der Wertpapiere marktseitig insgesamt nicht möglich sein, behält sich die ING vor, die Transaktion zu stornieren.

### **(2) Einschaltung von Zwischenverwahrern**

Die ING wird die im Ausland angeschafften Wertpapiere im Ausland verwahren lassen. Hiermit wird sie einen anderen in- oder ausländischen Verwahrer (z. B. die Clearstream Banking AG) beauftragen oder eine eigene ausländische Geschäftsstelle damit betrauen. Die Verwahrung der Wertpapiere unterliegt den Rechtsvorschriften und Usancen des Verwahrungsorts und den für den oder die ausländischen Verwahrer geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### **(3) Gutschrift in Wertpapierrechnung**

Die ING wird sich nach pflichtgemäßem Ermessen unter Wahrung der Interessen des Kunden das Eigentum oder Miteigentum an den Wertpapieren oder eine andere im Lagerland übliche gleichwertige Rechtsstellung verschaffen und diese Rechtsstellung treuhänderisch für den Kunden halten. Hierüber erteilt sie dem Kunden Gutschrift in Wertpapierrechnung (WR-Gutschrift) unter Angabe des ausländischen Staates, in dem sich die Wertpapiere befinden (Lagerland).

### **(4) Deckungsbestand**

Die ING braucht die Auslieferungsansprüche des Kunden aus der ihm erteilten WR-Gutschrift nur aus dem von ihr im Ausland unterhaltenen Deckungsbestand zu erfüllen. Der Deckungsbestand besteht aus den im Lagerland für die Kunden und für die ING verwahrten Wertpapieren derselben Gattung. Ein Kunde, dem eine WR-Gutschrift erteilt worden ist, trägt daher anteilig alle wirtschaftlichen und rechtlichen Nachteile und Schäden, die den Deckungsbestand als Folge von höherer Gewalt, Aufruhr, Kriegs- und Naturereignissen oder durch sonstige von der ING nicht zu vertretende Zugriffe Dritter im Ausland oder im Zusammenhang mit Verfügungen von hoher Hand des In- oder Auslands treffen sollten.

### **(5) Behandlung der Gegenleistung**

Hat ein Kunde nach Abs. 4 Nachteile und Schäden am Deckungsbestand zu tragen, so ist die ING nicht verpflichtet, dem Kunden den Kaufpreis zurückzuerstatten.

## **11. Depotführung per Internetbanking/Berichtspflicht**

(1) Durch die Depoteröffnung bei der ING erklärt sich der Kunde damit einverstanden, sein Depot online zu führen. Die Depotführung erfolgt per Internetbanking inklusive Post-Box. Sämtliche Mitteilungen und Informationen werden in die Internetbanking Post-Box eingestellt oder stehen im Internet unter [www.ing.de](http://www.ing.de) zur Verfügung. Ein Versand von Depotauszügen, Mitteilungen und Informationen per Post parallel zur Post-Box erfolgt nur auf Verlangen des Kunden und ist nach Maßgabe des Preis- und Leistungsverzeichnisses entgeltpflichtig. Im Übrigen werden dem Kunden die Informationen zur Depotbewertung im Internetbanking bereitgestellt. Das Internetbanking steht im jeweils angebotenen Umfang zur Erteilung von Aufträgen und Weisungen sowie zu Informationszwecken zur Verfügung.

(2) Die ING erteilt vierteljährlich einen Depotauszug.

(3) Die Nutzung des Internetbanking ist in den Vereinbarungen zum Internetbanking inklusive Postbox und Telexbanking geregelt.

## **12. Einlösung von Wertpapieren/Bogenerneuerung**

### **(1) Inlandsverwahrte Wertpapiere**

Bei im Inland verwahrten Wertpapieren sorgt die ING für die Einlösung von Zins-, Gewinnanteil- und Ertragsscheinen sowie von rückzahlbaren Wertpapieren bei deren Fälligkeit. Der Gegenwert von Zins-, Gewinnanteil- und Ertragsscheinen sowie von fälligen Wertpapieren jeder Art wird unter dem Vorbehalt gutgeschrieben, dass die ING den Betrag erhält, und zwar auch dann, wenn die Papiere bei der ING selbst zahlbar sind. Die ING besorgt neue Zins-, Gewinnanteil- und Ertragsscheinbögen (Bogenerneuerung).

### **(2) Auslandsverwahrte Wertpapiere**

Diese Pflichten obliegen bei im Ausland verwahrten Wertpapieren dem ausländischen Verwahrer.

### **(4) Einlösung in fremder Währung**

Werden Zins-, Gewinnanteil- und Ertragsscheine sowie fällige Wertpapiere in ausländischer Währung/ausländischen Währungen oder Rechnungseinheiten eingelöst, wird die ING den Einlösungsbetrag auf dem Konto des Kunden in dieser Währung gutschreiben, sofern der Kunde ein Konto in dieser Währung unterhält. Andernfalls wird sie dem Kunden hierüber eine Gutschrift in Euro erteilen, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist.

## **13. Weitergabe von Nachrichten**

Werden in den „Wertpapier-Mitteilungen“ Informationen veröffentlicht, die die Wertpapiere des Kunden betreffen, oder werden der ING solche Informationen vom Emittenten oder von ihrem ausländischen Verwahrer/Zwischenverwahrer übermittelt, so wird die ING dem Kunden diese Informationen zur Kenntnis geben, soweit sich diese auf die Rechtsposition des Kunden erheblich auswirken können und die Benachrichtigung des Kunden zur Wahrung seiner Interessen erforderlich ist. So wird sie insbesondere Informationen über

› gesetzliche Abfindungs- und Umtauschangebote,

› freiwillige Kauf- und Umtauschangebote,

› Sanierungsverfahren

zur Kenntnis geben. Eine Benachrichtigung des Kunden kann unterbleiben, wenn die Information bei der ING nicht rechtzeitig eingegangen ist oder die vom Kunden zu ergreifenden Maßnahmen wirtschaftlich nicht zu vertreten sind, weil die anfallenden Kosten in einem Missverhältnis zu den möglichen Ansprüchen des Kunden stehen.

## **14. Prüfungspflicht der ING**

Die ING prüft anhand der Bekanntmachungen in den „Wertpapier-Mitteilungen“ einmalig bei der Einlieferung von Wertpapierurkunden, ob diese von Verlustmeldungen (Opposition, Zahlungssperren und dergleichen) betroffen sind. Die Überprüfung auf Aufgebotsverfahren zur Kraftloserklärung von Wertpapierurkunden erfolgt auch nach Einlieferung.

## **15. Umtausch sowie Ausbuchung und Vernichtung von Urkunden**

### **(1) Urkundenumtausch**

Die ING darf ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden einer in den „Wertpapier-Mitteilungen“ bekannt gemachten Aufforderung zur Einreichung von Wertpapierurkunden Folge leisten, wenn diese Einreichung offensichtlich im Kundeninteresse liegt und damit auch keine Anlageentscheidung verbunden ist (wie z. B. nach der Fusion des Emittenten mit einer anderen Gesellschaft oder bei inhaltlicher Unrichtigkeit der Wertpapierurkunden). Der Kunde wird hierüber unterrichtet.

### **(2) Ausbuchung und Vernichtung nach Verlust der Wertpapiereigenschaft**

Verlieren die für den Kunden verwahrten Wertpapierurkunden ihre Wertpapiereigenschaft durch Erlöschen der darin verbrieften Rechte, so können sie zum Zwecke der Vernichtung aus dem Depot des Kunden ausgebucht werden. Der Kunde wird über die Ausbuchung und die mögliche Vernichtung unterrichtet. Erteilt er keine Weisung, so kann die ING die Urkunden nach Ablauf einer Frist von 2 Monaten nach Absendung der Mitteilung an den Kunden vernichten.

## **16. Haftung**

### **(1) Inlandsverwahrung**

Bei der Verwahrung von Wertpapieren im Inland haftet die ING für jedes Verschulden ihrer Mitarbeiter und der Personen, die sie zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen hinzuzieht. Soweit dem Kunden eine GS-Gutschrift erteilt wird, haftet die ING auch für die Erfüllung der Pflichten der Clearstream Banking AG.

### **(2) Auslandsverwahrung**

Bei der Verwahrung von Wertpapieren im Ausland beschränkt sich die Haftung der ING auf die sorgfältige Auswahl und Unterweisung des von ihr beauftragten ausländischen Verwahrers oder Zwischenverwahrers. Bei einer Zwischenverwahrung durch die Clearstream Banking AG oder einen anderen inländischen Zwischenverwahrer sowie einer Verwahrung durch eine eigene ausländische Geschäftsstelle haftet die ING für deren Verschulden.

## **17. Depotüberträge (nur ganze Anteile)**

Bei einem Übertrag von Wertpapieren in ein bei einem Fremdinstitut geführtes Depot wird die ING nur ganze Anteile übertragen. Im Depot verwahrte Bruchstücke/Spitzen werden von der ING veräußert und der Gegenwert dem Verrechnungskonto des Kunden gutgeschrieben.

## **18. US-Bezug/Mitteilungspflicht**

Die ING führt Komfort-Depots nicht für Personen mit US-Bezug. US-Bezug ist insbesondere bei Personen gegeben, die in den USA steuerpflichtig sind oder die eine US-amerikanische Staatsangehörigkeit, eine US-Green Card, einen US-Wohnsitz, eine US-Versandadresse oder eine US-Telefonnummer haben, oder die einen Bevollmächtigten bei der ING eingesetzt haben, auf den eines der genannten Kriterien zutrifft. Liegt ein US-Bezug nach den genannten Kriterien vor oder ergibt sich ein US-Bezug im Laufe der Geschäftsbeziehung, ist dies der ING unverzüglich mitzuteilen.

## **19. Sonstiges**

### **(1) Auskunftersuchen**

Ausländische Wertpapiere, die im Ausland angeschafft oder veräußert werden oder die ein Kunde von der ING im Inland oder im Ausland verwahren lässt, unterliegen regelmäßig einer ausländischen Rechtsordnung. Rechte und Pflichten der ING oder des Kunden bestimmen sich daher auch nach dieser Rechtsordnung, die auch die Offenlegung des Namens des Kunden vorsehen kann. Die ING wird entsprechende Auskünfte an ausländische Stellen erteilen, soweit sie hierzu verpflichtet ist; sie wird den Kunden hierüber benachrichtigen.

## **(2) Elektronische Erteilung von Kauf- und/oder Verkaufsaufträgen und Aufzeichnung von Video- und Audiogesprächen sowie Screen-Sharing und Chat im Rahmen der Anlageberatung (Komfort-Anlage)**

(a) In Zusammenhang mit elektronisch erteilten Kauf- und/ oder Verkaufsaufträgen ist die ING gesetzlich verpflichtet alle diesbezügliche elektronische Kommunikation dazu aufzuzeichnen und diese Aufzeichnung 5, auf Veranlassung der zuständigen Behörde

u.U. auch 7 Jahre aufzubewahren. Gleiches gilt für Video- und Audiogespräche sowie Bildschirmanzeigen (Screen-Sharing) und Chat-Verläufe, die im Rahmen der Anlageberatung (Komfort-Anlage) stattfinden. Die ING trifft alle notwendigen Maßnahmen, um die Vertraulichkeit des gesprochenen Wortes und Bildmaterials zu wahren.

(b) Die telefonische Erteilung von Kauf- und Verkaufsaufträgen ist nicht vorgesehen und nur in den unter Ziffer 12 Abs. 2 der Wesentlichen Informationen zum Komfort-Depot Voraussetzungen möglich. Kauforders können in keinem Fall schriftlich erteilt werden.

(c) Der Kunde kann eine Kopie der im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften aufgezeichneten orderbezogenen Kommunikation während der in (a) genannten Aufbewahrungsfristen verlangen.

(d) Der Kunde kann den Auftrag zum Erhalt der Aufzeichnungen in Textform, online oder telefonisch erteilen und erhält eine Kopie der aufgezeichneten Kommunikation.

### **(3) Abtretung/Verpfändung**

Ansprüche des Depotinhabers aus Komfort-Depots können an Dritte weder abgetreten noch verpfändet werden.

## **20. Preise**

Die Preise ergeben sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis und werden bei Fälligkeit belastet.

## **Vereinbarungen für sparplanfähige Wertpapiere im Komfort-Depot**

### **1. Leistungsangebot**

Die ING unterscheidet zwischen sparplanfähigen und nicht sparplanfähigen Wertpapieren. Bei sparplanfähigen Wertpapieren kann der Kunde die ING beauftragen, Anteile an Wertpapieren zu regelmäßigen Zeitpunkten und zu festgelegten Sparraten zu erwerben. Die sparplanfähigen Wertpapiere können im Internet unter [www.ing.de](http://www.ing.de) eingesehen oder telefonisch erfragt werden. Einzelheiten zu Wertpapiersparplänen finden Sie in den „Vereinbarungen für Wertpapier-Sparpläne“.

### **2. Ausschüttung**

Wenn die sparplanfähigen Wertpapiere Erträge ausschütten, werden diese für Fonds und ETFs ab einem Mindestausschüttungsbetrag und vorbehaltlich der Lieferbarkeit neuer Anteile zum Ausschüttungstag automatisch in Anteilen des ausschüttenden Wertpapiers wieder angelegt. Der Mindestausschüttungsbetrag für die Wiederanlage kann im Preis- und Leistungsverzeichnis unter [www.ing.de](http://www.ing.de) eingesehen werden. Die automatische Wiederanlage erfolgt für alle sparplanfähigen Fonds und ETFs, unabhängig davon, ob ein Sparplan eingerichtet ist oder nicht. Der Kunde kann der automatischen Wiederanlage der Erträge mit Wirkung für die Zukunft für alle sparplanfähigen Fonds und ETFs, oder aber nur für ausgewählte Wertpapiere, widersprechen.

## **Vereinbarungen für Wertpapier-Sparpläne für das Komfort-Depot**

### **1. Leistungsangebot**

Im Rahmen eines Wertpapier-Sparplans kann der Kunde die ING als Kommissionärin mit dem regelmäßigen Erwerb bestimmter Wertpapiere beauftragen.

### **2. Eröffnung/Verrechnungskonto/Änderung/Kündigung**

Die Beauftragung eines Wertpapier-Sparplans kann online erfolgen. Eine Auftragsbestätigung wird nicht erstellt. Für die Führung des Wertpapier-Sparplans im Rahmen der Komfort-Anlage ist ein Komfort-Depot bei der ING Voraussetzung. Grundsätzlich dient das bestehende Verrechnungskonto für das Komfort-Depot auch als Verrechnungskonto für den Sparplan. Die Sparplanrate kann per Lastschrift von dem Referenzkonto (Girokonto) eingezogen werden, das der ING zum Verrechnungskonto vorliegt. Der Kunde kann die Anteilskäufe jederzeit aussetzen, erhöhen, reduzieren (auf nicht weniger als den jeweiligen Mindestanlagebetrag) oder einstellen/kündigen. Eine Änderung oder Kündigung des Sparplans wird für den nächsten Ausführungstermin berücksichtigt, wenn die Änderung oder Kündigung bis spätes-

ens 3 Bankarbeitstage<sup>1</sup> vor dem entsprechenden Ratenspartermin vorliegt. Andernfalls wird die Änderung für den folgenden Ausführungstermin berücksichtigt.

### **3. Auftragsausführung**

Dem Kunden stehen mindestens 2 Ausführungstermine pro Monat für einen Sparplan zur Auswahl. Über den regelmäßigen Erwerb hinaus können zusätzliche Kaufaufträge erteilt werden. Der Mindestanlagebetrag pro Wertpapierkauf kann auf [www.ing.de](http://www.ing.de) eingesehen werden. Anteile für Wertpapier-Sparpläne werden für das Komfort-Depot nur über die Kapitalverwaltungsgesellschaft ausgeführt. Der Erwerb der Wertpapiere erfolgt innerhalb von 3 Bankarbeitstagen<sup>1</sup> ab Ausführungstermin bzw. Auftragserteilung für zusätzliche Käufe. Über die Ausführung wird eine Wertpapiereinzel- oder Wertpapiersammelabrechnung erstellt.

### **4. Blockorders**

Die ING wird zudem, soweit möglich und sinnvoll, mehrere Aufträge für mehrere Kunden zu einer Gesamtorder zusammenfassen (nachfolgend Blockorder) und die daraus resultierenden Aufwendungen bzw. Erlöse unter den beteiligten Kunden aufteilen. Wird der gesamte zusammengelegte Auftrag nicht zum gleichen Preis ausgeführt, wird die ING aus den Aufwendungen bzw. Erlösen einen Mittelwert berechnen (nachfolgend Mischkurs) und den Konten der betroffenen Kunden einen Nettodurchschnittspreis belasten bzw. gutschreiben. Einzelheiten zu den durchschnittlichen Ausführungspreisen werden auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

Die Abrechnung der Aufträge zum Mischkurs kann für den Kunden Vor-, aber auch Nachteile bringen. Für den Einzelfall kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich die Zusammenlegung von Orders negativ auf die Preisbildung am Markt auswirkt.

### **5. Abrechnung/Kosten**

Die Abrechnung der Anteile erfolgt aufgrund der Abrechnungen, die die ING von den jeweiligen Kapitalverwaltungsgesellschaften erhält. Soweit der Sparplanbetrag das Ein- oder Mehrfache eines Anteils zum Ausgabepreis übersteigt, werden für den überschreitenden Betrag – mit bis zu 5 Dezimalstellen – Bruchteilsrechte von Anteilen erworben. Bei aktiv gemanagten Fonds enthält die Abrechnung den Ausgabeaufschlag gemäß Verkaufsprospekt. Wenn der Erwerb über die ING zu einem Rabatt auf den Ausgabeaufschlag führt, kann dies der Abrechnung entnommen werden. Rabatte können sich jederzeit ändern. Die jeweils gültigen Ausgabeaufschläge und Rabatte können auf [www.ing.de](http://www.ing.de) eingesehen werden.

### **6. Verkäufe**

Der teilweise oder vollständige Verkauf von Wertpapieren, die über einen Wertpapier-Sparplan erworben wurden, ist jederzeit möglich. Der laufende Wertpapier-Sparplan wird dadurch nicht verändert.

### **7. Umbenennung, Änderung der Wertpapierkennnummer und Zusammenlegung von Investmentfonds**

Bei Zusammenlegung des Emittenten des Wertpapiers, Umbenennung oder Änderung der WKN/ISIN wird die ING den Kunden unverzüglich unterrichten. Bestehende Sparpläne werden bis zu einer anderslautenden Weisung des Kunden unverändert weitergeführt. Widerspricht der Kunde der Umstellung auf den umbenannten oder fusionierten Emittenten nicht innerhalb von 6 Wochen nach der entsprechenden Mitteilung, gilt die Umstellung des Sparplans als genehmigt. Die ING wird den Kunden in ihrer Mitteilung auf diese Rechtsfolge hinweisen.

## **Vereinbarungen über die Auftragsausführung (Ausführungsgrundsätze) betreffend das Komfort-Depot**

### **1. Anwendungsbereich**

Diese Grundsätze gelten für die Ausführung und die Weiterleitung von Aufträgen, die der Kunde der ING zum Zwecke des Erwerbs oder der Veräußerung von Wertpapieren für das Komfort-Depot erteilt. Die ING wird Aufträge zum Erwerb oder zur Veräußerung ausschließlich über die Kapitalverwaltungsgesellschaft ausführen. Die Ausgabe von Anteilen an Investmentfonds zum Ausgabepreis sowie deren Rückgabe zum Rücknahmepreis ist darüber hinaus nach Maßgabe des Kapitalanlagegesetzbuchs geregelt.

### **2. Überprüfung der Grundsätze**

Die Ausführungsgrundsätze werden durch die ING regelmäßig, mindestens einmal jährlich, überprüft. Eine Überprüfung findet ebenfalls statt, wenn

<sup>1</sup>Bankarbeitstage sind alle Werktage außer Sonnabende, 24. und 31. Dezember und gesetzliche Feiertage des Bundeslandes Hessen.

eine wesentliche Veränderung des Marktumfelds eintritt, welche eine Anpassung der Ausführungsgrundsätze aufgrund einer Beeinträchtigung erforderlich machen kann. Daneben wird fortlaufend die Wirksamkeit der internen Vorkehrungen zur Einhaltung der Grundsätze, die Qualität der Ausführungen und die Eignung der ausgewählten Handelspartner überprüft. Die Ausführungsgrundsätze können gem. Nr. 1 Abs. 2 der „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ geändert werden.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### 1. Geltungsbereich und Änderungen dieser Geschäftsbedingungen und der Sonderbedingungen für einzelne Geschäftsbeziehungen

#### (1) Geltungsbereich

Die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ gelten für die gesamte Geschäftsverbindung zwischen dem Kunden und den inländischen Geschäftsstellen der ING-DiBa AG (im Folgenden ING genannt). Daneben gelten für einzelne Geschäftsbeziehungen (z. B. für das Wertpapiergeschäft, für den kartengestützten Zahlungsverkehr, für den Scheckverkehr, für den Sparverkehr, für den Überweisungsverkehr) Sonderbedingungen, die Abweichungen oder Ergänzungen zu diesen „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ enthalten; sie werden bei der Kontoöffnung oder bei Erteilung eines Auftrags mit dem Kunden vereinbart. Unterhält der Kunde auch Geschäftsverbindungen zu ausländischen Geschäftsstellen, sichert das Pfandrecht der ING (Nr. 14 dieser Geschäftsbedingungen) auch die Ansprüche dieser ausländischen Geschäftsstellen.

#### (2) Änderungen

Änderungen dieser Geschäftsbedingungen und der Sonderbedingungen werden dem Kunden spätestens 2 Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kunde mit der ING im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart (z. B. das Internetbanking), können die Änderungen auch auf diesem Weg angeboten werden. Der Kunde kann den Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens entweder zustimmen oder sie ablehnen.

Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen. Werden dem Kunden Änderungen von Bedingungen zu Zahlungsdiensten (z. B. Überweisungsbedingungen) angeboten, kann er den von der Änderung betroffenen Zahlungsdiensterahmenvertrag vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen.

### 2. Bankgeheimnis und Bankauskunft

#### (1) Bankgeheimnis

Die ING ist zur Verschwiegenheit über alle kundenbezogenen Tatsachen und Wertungen verpflichtet, von denen sie Kenntnis erlangt (Bankgeheimnis). Informationen über den Kunden darf die ING nur weitergeben, wenn gesetzliche Bestimmungen dies gebieten oder der Kunde eingewilligt hat oder die ING zur Erteilung einer Bankauskunft befugt ist.

#### (2) Bankauskunft

Eine Bankauskunft enthält allgemein gehaltene Feststellungen und Bemerkungen über die wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden, seine Kreditwürdigkeit und Zahlungsfähigkeit; betragsmäßige Angaben über Kontostände, Sparguthaben, Depot- oder sonstige der ING anvertraute Vermögenswerte sowie Angaben über die Höhe von Kreditansprüchen werden nicht gemacht.

#### (3) Voraussetzungen für die Erteilung einer Bankauskunft

Die ING ist befugt, über juristische Personen und im Handelsregister eingetragene Kaufleute Bankauskünfte zu erteilen, sofern sich die Anfrage auf ihre geschäftliche Tätigkeit bezieht. Die ING erteilt jedoch keine Auskünfte, wenn ihr eine anderslautende Weisung des Kunden vorliegt. Bankauskünfte über andere Personen, insbesondere über Privatkunden und Vereinigungen, erteilt die ING nur dann, wenn diese generell oder im Einzelfall ausdrücklich zugestimmt haben. Eine Bankauskunft wird nur erteilt, wenn der Anfragende ein berechtigtes Interesse an der gewünschten Auskunft glaubhaft dargelegt hat und kein Grund zu der Annahme besteht, dass schutzwürdige Belange des Kunden der Auskunftserteilung entgegenstehen.

#### (4) Empfänger von Bankauskünften

Bankauskünfte erteilt die ING nur eigenen Kunden sowie anderen Kreditinstituten für deren Zwecke oder die ihrer Kunden.

### 3. Haftung der ING; Mitverschulden des Kunden

#### (1) Haftungsgrundsätze

Bankauskünfte erteilt die ING nur eigenen Kunden sowie anderen Kreditinstituten für deren Zwecke oder die ihrer Kunden.

#### (2) Weitergeleitete Aufträge

Wenn ein Auftrag seinem Inhalt nach typischerweise in der Form ausgeführt wird, dass die ING einen Dritten mit der weiteren Erledigung betraut, erfüllt die ING den Auftrag dadurch, dass sie ihn im eigenen Namen an den Dritten weiterleitet (weitergeleiteter Auftrag). Dies betrifft z. B. die Einholung von Bankauskünften bei anderen Kreditinstituten oder die Verwahrung und Verwaltung von Wertpapieren im Ausland. In diesen Fällen beschränkt sich die Haftung der ING auf die sorgfältige Auswahl und Unterweisung des Dritten.

#### (3) Störung des Betriebs

Die ING haftet nicht für Schäden, die durch höhere Gewalt, Aufruhr, Kriegs- und Naturereignisse oder durch sonstige von ihr nicht zu vertretende Vorkommnisse (z. B. Streik, Aussperrung, Verkehrsstörung, Verfügungen von hoher Hand im In- und Ausland) eintreten.

### 4. Grenzen der Aufrechnungsbefugnis des Kunden, der kein Verbraucher ist

Ein Kunde, der kein Verbraucher ist, kann gegen Forderungen der ING nur aufrechnen, wenn seine Forderungen unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Diese Aufrechnungsbeschränkung gilt nicht für eine vom Kunden zur Aufrechnung gestellte Forderung, die ihren Rechtsgrund in einem Darlehen oder einer Finanzierungshilfe gemäß §§ 513, 491 bis 512 BGB hat.

### 5. Verfügungsberechtigung nach dem Tod des Kunden

Nach dem Tod des Kunden hat derjenige, der sich gegenüber der ING auf die Rechtsnachfolge des Kunden beruft, der ING seine erbrechtliche Berechtigung in geeigneter Weise nachzuweisen. Wird der ING eine Ausfertigung oder eine beglaubigte Abschrift der letztwilligen Verfügung (Testament, Erbvertrag) nebst zugehöriger Eröffnungsniederschrift vorgelegt, darf die ING denjenigen, der darin als Erbe oder Testamentsvollstrecker bezeichnet ist, als Berechtigten ansehen, ihn verfügen lassen und insbesondere mit befreiender Wirkung an ihn leisten. Dies gilt nicht, wenn der ING bekannt ist, dass der dort Genannte (zum Beispiel nach Anfechtung oder wegen Nichtigkeit des Testaments) nicht verfügungsberechtigt ist, oder wenn ihr dies infolge Fahrlässigkeit nicht bekannt geworden ist.

### 6. Maßgebliches Recht und Gerichtsstand bei kaufmännischen und öffentlich-rechtlichen Kunden

#### (1) Geltung deutschen Rechts

Für die Geschäftsverbindungen zwischen dem Kunden und der ING gilt deutsches Recht.

#### (2) Gerichtsstand für Inlandskunden

Ist der Kunde ein Kaufmann und ist die streitige Geschäftsbeziehung dem Betrieb seines Handelsgewerbes zuzurechnen, so kann die ING diesen Kunden an dem für die kontoführende Stelle zuständigen Gericht oder bei einem anderen zuständigen Gericht verklagen; dasselbe gilt für eine juristische Person des öffentlichen Rechts und für öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Die ING selbst kann von diesen Kunden nur an dem für die kontoführende Stelle zuständigen Gericht verklagt werden.

#### (3) Gerichtsstand für Auslandskunden

Die Gerichtsstandsvereinbarung gilt auch für Kunden, die im Ausland eine vergleichbare gewerbliche Tätigkeit ausüben, sowie für ausländische Institutionen, die mit inländischen juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder mit einem inländischen öffentlich-rechtlichen Sondervermögen vergleichbar sind.

### 7. Rechnungsabschlüsse bei Kontokorrentkonten (Konten in laufender Rechnung); Genehmigung von Belastungen aus Lastschriften

#### (1) Erteilung der Rechnungsabschlüsse

Die ING erteilt bei einem Kontokorrentkonto, sofern nicht etwas anderes vereinbart ist, jeweils zum Ende eines Kalenderquartals einen Rechnungsabschluss; dabei werden die in diesem Zeitraum entstandenen beiderseitigen Ansprüche (einschließlich der Zinsen und Entgelte der ING) verrechnet. Die ING kann auf den Saldo, der sich aus Verrechnung ergibt, nach Nr. 12 dieser Geschäftsbedingungen oder nach der mit dem Kunden anderweitig getroffenen Vereinbarung Zinsen berechnen.

#### (2) Frist für Einwendungen; Genehmigung durch Schweigen

Einwendungen wegen Unrichtigkeit oder Unvollständigkeit eines Rechnungsabschlusses hat der Kunde spätestens vor Ablauf von 6 Wochen nach dessen Zugang zu erheben; macht er seine Einwendungen in Textform geltend, genügt die Absendung innerhalb der 6-Wochen-Frist. Das Unterlassen rechtzeitiger Einwendungen gilt als Genehmigung. Auf diese Folge wird die ING bei Erteilung des Rechnungsabschlusses besonders hinweisen. Der Kunde kann auch nach Fristablauf eine Berichtigung des Rechnungsabschlusses verlangen, muss dann aber beweisen, dass sein Konto zu Unrecht belastet oder eine ihm zustehende Gutschrift nicht erteilt wurde.

### 8. Storno- und Berichtigungsbuchungen der ING

#### (1) Vor Rechnungsabschluss

Fehlerhafte Gutschriften auf Kontokorrentkonten (z. B. wegen einer falschen Kontonummer) darf die ING bis zum nächsten Rechnungsabschluss durch



eine Belastungsbuchung rückgängig machen, soweit ihr ein Rückzahlungsanspruch gegen den Kunden zusteht (Stornobuchung); der Kunde kann in diesem Fall gegen die Belastungsbuchung nicht einwenden, dass er in Höhe der Gutschrift bereits verfügt hat.

#### **(2) Nach Rechnungsabschluss**

Stellt die ING eine fehlerhafte Gutschrift erst nach einem Rechnungsabschluss fest und steht ihr ein Rückzahlungsanspruch gegen den Kunden zu, so wird sie in Höhe ihres Anspruchs sein Konto belasten (Berichtigungsbuchung). Erhebt der Kunde gegen die Berichtigungsbuchung Einwendungen, so wird die ING den Betrag dem Konto wieder gutschreiben und ihren Rückzahlungsanspruch gesondert geltend machen.

#### **(3) Information des Kunden; Zinsberechnung**

Über Storno- und Berichtigungsbuchungen wird die ING den Kunden unverzüglich unterrichten. Die Buchungen nimmt die ING hinsichtlich der Zinsberechnung rückwirkend zu dem Tag vor, an dem die fehlerhafte Buchung durchgeführt wurde.

### **9. Einzugsaufträge**

#### **(1) Erteilung von Vorbehaltsgutschriften bei der Einreichung**

Schreibt die ING den Gegenwert von Schecks und Lastschriften schon vor ihrer Einlösung gut, geschieht dies unter dem Vorbehalt ihrer Einlösung, und zwar auch dann, wenn diese Papiere bei der ING selbst zahlbar sind. Reicht der Kunde andere Papiere mit dem Auftrag ein, von einem Zahlungspflichtigen einen Forderungsbetrag zu beschaffen (z. B. Zinsscheine), und erteilt die ING über den Betrag eine Gutschrift, so steht diese unter dem Vorbehalt, dass die ING den Betrag erhält. Der Vorbehalt gilt auch dann, wenn die Papiere bei der ING selbst zahlbar sind. Werden Schecks oder Lastschriften nicht eingelöst oder erhält die ING den Betrag aus dem Einzugsauftrag nicht, macht die ING die Vorbehaltsgutschrift rückgängig. Dies geschieht unabhängig davon, ob in der Zwischenzeit ein Rechnungsabschluss erteilt wurde.

#### **(2) Einlösung von Lastschriften und vom Kunden ausgestellten Schecks**

Lastschriften sowie Schecks sind eingelöst, wenn die Belastungsbuchung nicht spätestens am zweiten Geschäftstag nach ihrer Vornahme rückgängig gemacht wird. Barschecks sind bereits mit Zahlung an den Scheckvorleger eingelöst. Schecks sind auch schon dann eingelöst, wenn die ING im Einzelfall eine Bezahlmeldung absendet. Schecks, die über die Abrechnungsstelle der Bundesbank vorgelegt werden, sind eingelöst, wenn sie nicht bis zu dem von der Bundesbank festgesetzten Zeitpunkt zurückgegeben werden.

### **10. Fremdwährungsgeschäfte und Risiken bei Fremdwährungskonten**

#### **(1) Auftragsausführung bei Fremdwährungskonten**

Fremdwährungskonten des Kunden dienen dazu, Zahlungen an den Kunden und Verfügungen des Kunden in fremder Währung bargeldlos abzuwickeln. Verfügungen über Guthaben auf Fremdwährungskonten (z. B. durch Überweisungen zulasten des Fremdwährungsguthabens) werden unter Einschaltung von Banken im Heimatland der Währung abgewickelt, wenn sie die ING nicht vollständig innerhalb des eigenen Hauses ausführt

#### **(2) Gutschriften bei Fremdwährungsgeschäften mit dem Kunden**

Schließt die ING mit dem Kunden ein Geschäft (z. B. ein Devisentermingeschäft) ab, aus dem sie die Verschaffung eines Betrags in fremder Währung schuldet, wird sie ihre Fremdwährungsverbindlichkeit durch Gutschrift auf dem Konto des Kunden in dieser Währung erfüllen, sofern nicht etwas anderes vereinbart ist.

#### **(3) Vorübergehende Beschränkung der Leistung durch die ING**

Die Verpflichtung der ING zur Ausführung einer Verfügung zulasten eines Fremdwährungsguthabens (Abs. 1) oder zur Erfüllung einer Fremdwährungsverbindlichkeit (Abs. 2) ist in dem Umfang und so lange ausgesetzt, wie die ING in der Währung, auf die das Fremdwährungsguthaben oder die Verbindlichkeit lautet, wegen politisch bedingter Maßnahmen oder Ereignisse im Lande dieser Währung nicht oder nur eingeschränkt verfügen kann. In dem Umfang und solange diese Maßnahmen oder Ereignisse andauern, ist die ING auch nicht zu einer Erfüllung an einem anderen Ort außerhalb des Landes der Währung, in einer anderen Währung (auch nicht in Euro) oder durch Anschaffung von Bargeld verpflichtet. Die Verpflichtung der ING zur Ausführung einer Verfügung zulasten eines Fremdwährungsguthabens ist dagegen nicht ausgesetzt, wenn sie die ING vollständig im eigenen Haus ausführen kann. Das Recht des Kunden und der ING, fällige gegenseitige Forderungen in derselben Währung miteinander zu verrechnen, bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

#### **(4) Umrechnungskurs**

Die Bestimmung des Wechselkurses bei Fremdwährungsgeschäften ergibt sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis. Bei Zahlungsdiensten gilt ergänzend der Zahlungsdiensterahmenvertrag.

### **11. Mitwirkungspflichten des Kunden**

#### **(1) Mitteilung von Änderungen**

Zur ordnungsgemäßen Abwicklung des Geschäftsverkehrs ist es erforderlich, dass der Kunde der ING Änderungen seines Namens und seiner Anschrift sowie das Erlöschen oder die Änderung einer gegenüber der ING erteilten Vertretungsmacht (insbesondere einer Vollmacht) unverzüglich mitteilt.

Diese Mitteilungspflicht besteht auch dann, wenn die Vertretungsmacht in ein öffentliches Register (z. B. in das Handelsregister) eingetragen ist und ihr Erlöschen oder ihre Änderung in dieses Register eingetragen wird. Darüber hinaus können sich weiter gehende gesetzliche Mitteilungspflichten, insbesondere aus dem Geldwäschegesetz, ergeben

#### **(2) Klarheit von Aufträgen**

Aufträge müssen ihren Inhalt zweifelsfrei erkennen lassen. Nicht eindeutig formulierte Aufträge können Rückfragen zur Folge haben, die zu Verzögerungen führen können. Vor allem hat der Kunde bei Aufträgen auf die Richtigkeit und Vollständigkeit seiner Angaben, insbesondere der Kontonummer und Bankleitzahl oder IBAN1 und BIC2 sowie der Währung, zu achten. Änderungen, Bestätigungen oder Wiederholungen von Aufträgen müssen als solche gekennzeichnet sein.

#### **(3) Besonderer Hinweis bei Eilbedürftigkeit der Ausführung eines Auftrags**

Hält der Kunde bei der Ausführung eines Auftrags besondere Eile für nötig, hat er dies der ING gesondert mitzuteilen. Bei formularmäßig erteilten Aufträgen muss dies außerhalb des Formulars erfolgen.

#### **(4) Prüfung und Einwendungen bei Mitteilungen der ING**

Der Kunde hat Kontoauszüge, Wertpapierabrechnungen, Depot- und Ertragnisaufstellungen, sonstige Abrechnungen, Anzeigen über die Ausführung von Aufträgen und Überweisungen sowie Informationen über erwartete Zahlungen und Sendungen (Avisé) auf ihre Richtigkeit und Vollständigkeit unverzüglich zu überprüfen und etwaige Einwendungen unverzüglich zu erheben.

#### **(5) Benachrichtigung der ING bei Ausbleiben von Mitteilungen**

Falls Rechnungsabschlüsse und Depotaufstellungen dem Kunden nicht zugehen, muss er die ING unverzüglich benachrichtigen. Die Benachrichtigungspflicht besteht auch beim Ausbleiben anderer Mitteilungen, deren Eingang der Kunde erwartet (Wertpapierabrechnungen, Kontoauszüge nach der Ausführung von Aufträgen des Kunden oder über Zahlungen, die der Kunde erwartet).

#### **(6) Weitere Mitteilungspflichten**

Die ING stellt gemäß den Anforderungen aus dem Geldwäschegesetz sicher, dass Dokumente, Daten und Informationen über Kunden und wirtschaftlich Berechtigte, über deren Geschäftstätigkeit und – soweit erforderlich – über die Herkunft der Vermögenswerte (nachfolgend „Kundendaten“) in angemessenen zeitlichen Abständen aktualisiert werden. Informationen zur Herkunft der Vermögenswerte umfassen auch Angaben zum Beschäftigungsstatus (z. B. angestellt, selbstständig, in Rente) und zur Branche, in der die berufliche Tätigkeit ausgeübt wird (z. B. Handel, Baugewerbe, öffentlicher Dienst). Um die Kundendaten aktuell halten zu können, erteilt der Kunde – nach ausdrücklicher Aufforderung der ING – zum Zwecke der Geldwäscheprävention Auskunft darüber, ob und ggf. wie sich die vorhandenen Kundendaten geändert haben. Die ING ist berechtigt, vom Kunden geeignete Nachweise anzufordern.

Zusätzlich zu den Mitteilungspflichten gemäß Absatz 1 hat der Kunde der ING jede Änderung seiner Staatsangehörigkeit, seiner Telefonnummer sowie seiner E-Mail-Adresse unverzüglich mitzuteilen.

### **12. Zinsen, Entgelte und Aufwendungen**

#### **(1) Zinsen und Entgelte im Geschäft mit Verbrauchern**

Die Höhe der Zinsen und Entgelte für die üblichen Bankleistungen, die die ING gegenüber Verbrauchern erbringt, einschließlich der Höhe von Zahlungen, die über die für die Hauptleistung vereinbarten Entgelte hinausgehen, ergeben sich aus dem „Preis- und Leistungsverzeichnis“.

Wenn ein Verbraucher eine dort aufgeführte Hauptleistung in Anspruch nimmt und dabei keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, gelten die zu diesem Zeitpunkt im Preis- und Leistungsverzeichnis angegebenen Zinsen und Entgelte. Eine Vereinbarung, die auf eine über das vereinbarte Entgelt für die Hauptleistung hinausgehende Zahlung des Verbrauchers gerichtet ist, kann die ING mit dem Verbraucher nur ausdrücklich treffen, wenn sie im Preis- und Leistungsverzeichnis ausgewiesen ist. Für die Vergütung der nicht im Preis- und Leistungsverzeichnis aufgeführten Leistungen, die im Auftrag des Verbrauchers erbracht werden und die, nach den Umständen zu urteilen, nur gegen eine Vergütung zu erwarten sind, gelten, soweit keine andere Vereinbarung getroffen wurde, die gesetzlichen Vorschriften.

#### **(2) Zinsen und Entgelte im Geschäft mit Kunden, die keine Verbraucher sind**

Die Höhe der Zinsen und Entgelte für die üblichen Bankleistungen, die die ING gegenüber Kunden, die keine Verbraucher sind, erbringt, ergeben sich aus dem „Preis- und Leistungsverzeichnis“, soweit das Preis- und Leistungsverzeichnis übliche Bankleistungen gegenüber Kunden, die keine Verbraucher sind (z. B. Geschäftskunden), ausweisen. Wenn ein Kunde, der kein Verbraucher ist, eine dort aufgeführte Bankleistung in Anspruch nimmt und dabei keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, gelten die zu diesem Zeitpunkt im Preis- und Leistungsverzeichnis angegebenen Zinsen und Entgelte.

Im Übrigen bestimmt die ING, sofern keine andere Vereinbarung getroffen wurde und gesetzliche Bestimmungen dem nicht entgegenstehen, die Höhe von Zinsen und Entgelten nach billigem Ermessen (§ 315 des Bürgerlichen Gesetzbuchs).

### (3) Nicht entgeltfähige Leistungen

Für eine Leistung, zu deren Erbringung die ING kraft Gesetzes oder aufgrund einer vertraglichen Nebenpflicht verpflichtet ist oder die sie im eigenen Interesse wahrnimmt, wird die ING kein Entgelt berechnen, es sei denn, es ist gesetzlich zulässig und wird nach Maßgabe der gesetzlichen Regelung erhoben.

### (4) Änderung von Zinsen; Kündigungsrecht des Kunden bei Erhöhung

Die Änderung der Zinsen bei Krediten mit einem veränderlichen Zinssatz erfolgt aufgrund der jeweiligen Kreditvereinbarung mit dem Kunden. Die ING wird dem Kunden Änderungen von Zinsen mitteilen. Bei einer Erhöhung kann der Kunde, sofern nichts anderes vereinbart ist, die davon betroffene Kreditvereinbarung innerhalb von 6 Wochen nach der Bekanntgabe der Änderung mit sofortiger Wirkung kündigen. Kündigt der Kunde, so werden die erhöhten Zinsen für die gekündigte Kreditvereinbarung nicht zugrunde gelegt. Die ING wird zur Abwicklung eine angemessene Frist einräumen.

### (5) Änderungen von Entgelten bei typischerweise dauerhaft in Anspruch genommenen Leistungen

Änderungen von Entgelten für Bankleistungen, die von Kunden im Rahmen der Geschäftsverbindung typischerweise dauerhaft in Anspruch genommen werden (z. B. Konto und Depotführung), werden dem Kunden spätestens 2 Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kunde mit der ING im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart (z. B. das Onlinebanking), können die Änderungen auch auf diesem Wege angeboten werden. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen. Werden dem Kunden die Änderungen angeboten, kann er den von der Änderung betroffenen Vertrag vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird ihn die ING in ihrem Angebot hinweisen. Kündigt der Kunde, wird das geänderte Entgelt für die gekündigte Geschäftsbeziehung nicht zugrunde gelegt. Die vorstehende Vereinbarung gilt gegenüber Verbrauchern nur dann, wenn die ING Entgelte für Hauptleistungen ändern will, die vom Verbraucher im Rahmen der Geschäftsverbindung typischerweise dauerhaft in Anspruch genommen werden. Eine Vereinbarung über die Änderung eines Entgelts, das auf eine über die Hauptleistung hinausgehende Zahlung des Verbrauchers gerichtet ist, kann die ING mit dem Verbraucher nur ausdrücklich vereinbaren.

### (6) Ersatz von Aufwendungen

Ein möglicher Anspruch der ING auf Ersatz von Aufwendungen richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

### (7) Besonderheiten bei Verbraucherdarlehensverträgen und Zahlungsdiensteverträgen mit Verbrauchern für Zahlungen

Bei Verbraucherdarlehensverträgen und Zahlungsdiensteverträgen mit Verbrauchern für Zahlungen richten sich die Zinsen und die Kosten (Entgelte und Auslagen) nach den jeweiligen vertraglichen Vereinbarungen und Sonderbedingungen sowie ergänzend nach den gesetzlichen Vorschriften. Die Änderung von Entgelten von Zahlungsdiensteverträgen (zum Beispiel Girovertrag) richtet sich nach Absatz 5.

## 13. Sicherheiten für die Ansprüche der Bank gegen den Kunden

### (1) Anspruch der ING auf Bestellung von Sicherheiten

Die ING kann für alle Ansprüche aus der bankmäßigen Geschäftsverbindung die Bestellung bankmäßiger Sicherheiten verlangen, und zwar auch dann, wenn die Ansprüche bedingt sind (zum Beispiel Aufwendungsersatzanspruch wegen der Inanspruchnahme aus einer für den Kunden übernommenen Bürgschaft). Hat der Kunde gegenüber der ING eine Haftung für Verbindlichkeiten eines anderen Kunden der ING übernommen (zum Beispiel als Bürge), so besteht für die ING ein Anspruch auf Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten im Hinblick auf die aus der Haftungsübernahme folgende Schuld jedoch erst ab ihrer Fälligkeit.

### (2) Veränderungen des Risikos

Hat die ING bei der Entstehung von Ansprüchen gegen den Kunden zunächst ganz oder teilweise davon abgesehen, die Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten zu verlangen, kann sie auch später noch eine Besicherung fordern. Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass Umstände eintreten oder bekannt werden, die eine erhöhte Risikobewertung der Ansprüche gegen den Kunden rechtfertigen. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die wirtschaftlichen Verhältnisse des Kunden nachteilig verändert haben oder sich zu verändern drohen oder sich die vorhandenen Sicherheiten wertmäßig verschlechtern haben oder zu verschlechtern drohen.

Der Besicherungsanspruch der ING besteht nicht, wenn ausdrücklich vereinbart ist, dass der Kunde keine oder ausschließlich im Einzelnen benannte Sicherheiten zu bestellen hat. Bei Verbraucherdarlehensverträgen besteht der Anspruch auf die Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten nur, soweit die Sicherheiten im Kreditvertrag angegeben sind. Übersteigt der Nettodarlehensbetrag 75.000 Euro, besteht der Anspruch auf Bestellung oder Verstärkung auch dann, wenn in einem vor dem 21. März 2016 abgeschlossenen Verbraucherdarlehensvertrag oder in einem ab dem 21. März

2016 abgeschlossenen Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag im Sinne von § 491 Absatz 2 BGB keine oder keine abschließenden Angaben über Sicherheiten enthalten sind.

### (3) Fristsetzung für die Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten

Für die Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten wird die ING eine angemessene Frist einräumen. Beabsichtigt die ING, von ihrem Recht zur fristlosen Kündigung nach Nummer 19 Absatz 3 dieser Geschäftsbedingungen Gebrauch zu machen, falls der Kunde seiner Verpflichtung zur Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten nicht fristgerecht nachkommt, wird sie ihn zuvor hierauf hinweisen.

## 14. Vereinbarung eines Pfandrechts zugunsten der ING

### (1) Einigung über das Pfandrecht

Der Kunde und die ING sind sich darüber einig, dass die ING ein Pfandrecht an den Wertpapieren und Sachen erwirbt, an denen eine inländische Geschäftsstelle im bankmäßigen Geschäftsverkehr Besitz erlangt hat oder noch erlangen wird. Die ING erwirbt ein Pfandrecht auch an den Ansprüchen, die dem Kunden gegen die ING aus der bankmäßigen Geschäftsverbindung zustehen oder künftig zustehen werden (z. B. Kontoguthaben).

### (2) Gesicherte Ansprüche

Das Pfandrecht dient der Sicherung aller bestehenden, künftigen und bedingten Ansprüche, die der ING mit ihren sämtlichen in- und ausländischen Geschäftsstellen aus der bankmäßigen Geschäftsverbindung gegen den Kunden zustehen. Hat der Kunde gegenüber der ING eine Haftung für Verbindlichkeiten eines anderen Kunden der ING übernommen (z. B. als Bürge), so sichert das Pfandrecht die aus der Haftungsübernahme folgende Schuld jedoch erst ab ihrer Fälligkeit.

### (3) Ausnahmen vom Pfandrecht

Gelangen Gelder oder andere Werte mit der Maßgabe in die Verfügungsgewalt der ING, dass sie nur für einen bestimmten Zweck verwendet werden dürfen (z. B. Bareinzahlung zur Einlösung eines Wechsels), erstreckt sich das Pfandrecht der ING nicht auf diese Werte. Dasselbe gilt für die von der ING selbst ausgegebenen Aktien (eigene Aktien) und für die Wertpapiere, die die ING im Ausland für den Kunden verwahrt. Außerdem erstreckt sich das Pfandrecht nicht auf die von der ING selbst ausgegebenen eigenen Genussrechte/Genussscheine und nicht auf die verbrieften und nicht verbrieften nachrangigen Verbindlichkeiten der ING.

### (4) Zins- und Gewinnanteilscheine

Unterliegen dem Pfandrecht der ING Wertpapiere, ist der Kunde nicht berechtigt, die Herausgabe der zu diesen Papieren gehörenden Zins- und Gewinnanteilscheine zu verlangen.

## 15. Sicherungsrechte bei Einzugspapieren und diskontierten Wechseln

### (1) Sicherungsübereignung

Die ING erwirbt an den ihr zum Einzug eingereichten Schecks und Wechseln im Zeitpunkt der Einreichung Sicherungseigentum. An diskontierten Wechseln erwirbt die ING im Zeitpunkt des Wechselankaufs uneingeschränktes Eigentum; belastet sie diskontierte Wechsel dem Konto zurück, so verbleibt ihr das Sicherungseigentum an diesen Wechseln.

### (2) Sicherungsabtretung

Mit dem Erwerb des Eigentums an Schecks und Wechseln gehen auch die zugrunde liegenden Forderungen auf die ING über; ein Forderungsübergang findet ferner statt, wenn andere Papiere zum Einzug eingereicht werden (z. B. Lastschriften, kaufmännische Handelspapiere).

### (3) Zweckgebundene Einzugspapiere

Werden der ING Einzugspapiere mit der Maßgabe eingereicht, dass ihr Gegenwert nur für einen bestimmten Zweck verwendet werden darf, erstrecken sich die Sicherungsübereignung und die Sicherungsabtretung nicht auf diese Papiere.

### (4) Gesicherte Ansprüche der ING

Das Sicherungseigentum und die Sicherungsabtretung dienen der Sicherung aller Ansprüche, die der ING gegen den Kunden bei Einreichung von Einzugspapieren aus seinen Kontokorrentkonten zustehen oder die infolge der Rückbelastung nicht eingelöster Einzugspapiere oder diskontierter Wechsel entstehen. Auf Anforderung des Kunden nimmt die ING eine Rückübertragung des Sicherungseigentums an den Papieren und der auf sie übergegangenen Forderungen an den Kunden vor, falls ihr im Zeitpunkt der Anforderung keine zu sichernden Ansprüche gegen den Kunden zustehen oder sie ihn über den Gegenwert der Papiere vor deren endgültiger Bezahlung nicht verfügen lässt.

## 16. Begrenzung des Besicherungsanspruchs und Freigabeverpflichtung

### (1) Deckungsgrenze

Die ING kann ihren Anspruch auf Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten so lange geltend machen, bis der realisierbare Wert aller Sicherheiten dem Gesamtbetrag aller Ansprüche aus der bankmäßigen Geschäftsverbindung (Deckungsgrenze) entspricht.

### (2) Freigabe

Falls der realisierbare Wert aller Sicherheiten die Deckungsgrenze nicht nur vorübergehend übersteigt, hat die ING auf Verlangen des Kunden Sicherheiten nach ihrer Wahl freizugeben, und zwar in Höhe des die Deckungsgrenze

übersteigenden Betrags; sie wird bei der Auswahl der freizugebenden Sicherheiten auf die berechtigten Belange des Kunden und eines dritten Sicherungsgebers, der für die Verbindlichkeiten des Kunden Sicherheiten bestellt hat, Rücksicht nehmen. In diesem Rahmen ist die ING auch verpflichtet, Aufträge des Kunden über die dem Pfandrecht unterliegenden Werte auszuführen (z. B. Verkauf von Wertpapieren, Auszahlung von Sparguthaben).

### **(3) Sondervereinbarungen**

Ist für eine bestimmte Sicherheit ein anderer Bewertungsmaßstab als der realisierbare Wert oder ist eine andere Deckungsgrenze oder eine andere Grenze für die Freigabe von Sicherheiten vereinbart, so sind diese maßgeblich.

## **17. Verwertung von Sicherheiten**

### **(1) Wahlrecht der ING**

Wenn die ING verwertet, hat sie unter mehreren Sicherheiten die Wahl. Sie wird bei der Verwertung und bei der Auswahl der zu verwertenden Sicherheiten auf die berechtigten Belange des Kunden und eines dritten Sicherungsgebers, der für die Verbindlichkeiten des Kunden Sicherheiten bestellt hat, Rücksicht nehmen.

### **(2) Erlösgutschrift nach dem Umsatzsteuerrecht**

Wenn der Verwertungsvorgang der Umsatzsteuer unterliegt, wird die ING dem Kunden über den Erlös eine Gutschrift erteilen, die als Rechnung für die Lieferung der als Sicherheit dienenden Sache gilt und den Voraussetzungen des Umsatzsteuerrechts entspricht.

## **18. Kündigungsrechte des Kunden**

### **(1) Jederzeitiges Kündigungsrecht**

Der Kunde kann die gesamte Geschäftsverbindung oder einzelne Geschäftsbeziehungen (zum Beispiel den Scheckvertrag, der zur Nutzung der Scheckkarte und von Scheckvordrucken berechtigt), für die weder eine Laufzeit noch eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart ist, jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen.

### **(2) Kündigung aus wichtigem Grund**

Ist für eine Geschäftsbeziehung eine Laufzeit oder eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart, kann eine fristlose Kündigung nur dann ausgesprochen werden, wenn hierfür ein wichtiger Grund vorliegt, der es dem Kunden, auch unter Berücksichtigung der berechtigten Belange der ING, unzumutbar werden lässt, die Geschäftsbeziehung fortzusetzen.

### **(3) Gesetzliche Kündigungsrechte**

Gesetzliche Kündigungsrechte bleiben unberührt.

## **19. Kündigungsrechte der ING**

### **(1) Kündigung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist**

Die ING kann die gesamte Geschäftsverbindung oder einzelne Geschäftsbeziehungen, für die weder eine Laufzeit noch eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart ist, jederzeit unter Einhaltung einer angemessenen Kündigungsfrist kündigen (zum Beispiel den Scheckvertrag, der zur Nutzung von Scheckvordrucken berechtigt). Bei der Bemessung der Kündigungsfrist wird die ING auf die berechtigten Belange des Kunden Rücksicht nehmen. Für die Kündigung eines Zahlungsdiensterahmenvertrags (z. B. laufendes Konto oder Kartenvertrag) und eines Depots beträgt die Kündigungsfrist mindestens 2 Monate.

### **(2) Kündigung unbefristeter Kredite**

Kredite und Kreditzusagen, für die weder eine Laufzeit noch eine abweichende Kündigungsregelung vereinbart ist, kann die ING jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen. Die ING wird bei der Ausübung dieses Kündigungsrechts auf die berechtigten Belange des Kunden Rücksicht nehmen. Soweit das Bürgerliche Gesetzbuch Sonderregelungen für die Kündigung eines Verbraucherdarlehensvertrags vorsieht, kann die ING nur nach Maßgabe dieser Regelungen kündigen.

### **(3) Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist**

Eine fristlose Kündigung der gesamten Geschäftsverbindung oder einzelner Geschäftsbeziehungen ist zulässig, wenn ein wichtiger Grund vorliegt, der der ING deren Fortsetzung auch unter Berücksichtigung der berechtigten Belange des Kunden unzumutbar werden lässt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor,

› wenn der Kunde unrichtige Angaben über seine Vermögensverhältnisse gemacht hat, die für die Entscheidung der ING über eine Kreditgewährung oder über andere mit Risiken für die ING verbundene Geschäfte (z. B. Aushängung einer Zahlungskarte) von erheblicher Bedeutung waren; bei Verbraucherdarlehen gilt dies nur, wenn der Kunde für die Kreditwürdigkeitsprüfung relevante Informationen wissentlich vorenthalten oder diese gefälscht hat und dies zu einem Mangel der Kreditwürdigkeitsprüfung geführt hat, oder

› wenn eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Kunden oder der Werthaltigkeit einer Sicherheit eintritt oder einzutreten droht und dadurch die Rückzahlung des Darlehens oder die Erfüllung einer sonstigen Verbindlichkeit gegenüber der ING – auch unter Verwertung einer hierfür bestehenden Sicherheit – gefährdet ist oder

› wenn der Kunde seiner Verpflichtung zur Bestellung oder Verstärkung von Sicherheiten nach Nummer 13 Absatz 2 dieser Geschäftsbedingungen

oder aufgrund einer sonstigen Vereinbarung nicht innerhalb der von der ING gesetzten angemessenen Frist nachkommt.

Besteht der wichtige Grund in der Verletzung einer vertraglichen Pflicht, ist die Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten angemessenen Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig, es sei denn, dies ist wegen der Besonderheiten des Einzelfalls (§ 323 Absatz 2 und 3 des Bürgerlichen Gesetzbuches) entbehrlich.

### **(4) Kündigung von Verbraucherdarlehensverträgen bei Verzug**

Soweit das Bürgerliche Gesetzbuch Sonderregelungen für die Kündigung wegen Verzugs mit der Rückzahlung eines Verbraucherdarlehensvertrags vorsieht, kann die ING nur nach Maßgabe dieser Regelungen kündigen.

### **(5) Kündigung eines Basiskontovertrags**

Einen Basiskontovertrag kann die ING nur nach den zwischen der ING und dem Kunden auf Grundlage des Zahlungskontengesetzes getroffenen Vereinbarungen und den Bestimmungen des Zahlungskontengesetzes kündigen.

### **(6) Abwicklung nach einer Kündigung**

Im Falle einer Kündigung ohne Kündigungsfrist wird die ING dem Kunden für die Abwicklung (insbesondere für die Rückzahlung eines Kredits) eine angemessene Frist einräumen, soweit nicht eine sofortige Erledigung erforderlich ist (zum Beispiel bei der Kündigung des Scheckvertrags die Rückgabe der Scheckvordrucke).

## **Schutz der Einlagen**

### **20. Einlagensicherungsfonds**

#### **(1) Schutzzumfang**

Die ING ist dem Einlagensicherungsfonds des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. angeschlossen. Der Einlagensicherungsfonds sichert gemäß seinem Statut – vorbehaltlich der darin vorgesehenen Ausnahmen – Einlagen, d. h. Guthaben, die sich im Rahmen von Bankgeschäften aus Beträgen, die auf einem Konto verblieben sind, oder aus Zwischenpositionen ergeben und die nach den geltenden Bedingungen von der ING zurückzuzahlen sind. Nicht gesichert werden unter anderem die zu den Eigenmitteln der Bank zählenden Einlagen, Verbindlichkeiten aus Inhaber- und Orderschuldverschreibungen sowie Einlagen von Kreditinstituten im Sinne des Art. 4 Abs. 1 Nr. 1 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013, Finanzinstituten im Sinne des Art. 4 Abs. 1 Nr. 26 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013, Wertpapierfirmen im Sinne des Art. 4 Abs. 1 Nr. 1 der Richtlinie 2004/39/EG und Gebietskörperschaften. Einlagen von anderen Gläubigern als natürlichen Personen und rechtsfähigen Stiftungen werden nur geschützt, wenn

- (i) es sich bei der Einlage um keine Verbindlichkeit aus einer Namensschuldverschreibung oder einem Schulscheindarlehen handelt und
- (ii) die Laufzeit der Einlage nicht mehr als 18 Monate beträgt. Auf Einlagen, die bereits vor dem 01. Januar 2020 bestanden haben, findet die Laufzeitbeschränkung keine Anwendung. Nach dem 31. Dezember 2019 entfällt der Bestandschutz nach vorstehendem Satz, sobald die betreffende Einlage fällig wird, gekündigt werden kann oder anderweitig zurückgefordert werden kann, oder wenn die Einlage im Wege einer Einzel- oder Gesamtrechtsnachfolge übergeht.

Verbindlichkeiten der Banken, die bereits vor dem 1. Oktober 2017 bestanden haben, werden nach Maßgabe und unter den Voraussetzungen der bis zum 1. Oktober 2017 geltenden Regelungen des Statuts des Einlagensicherungsfonds gesichert. Nach dem 30. September 2017 entfällt der Bestandschutz nach dem vorstehenden Satz, sobald die betreffende Verbindlichkeit fällig wird, gekündigt oder anderweitig zurückgefordert werden kann, oder wenn die Verbindlichkeit im Wege einer Einzel- oder Gesamtrechtsnachfolge übergeht.

#### **(2) Sicherungsgrenzen:**

Die Sicherungsgrenze je Gläubiger beträgt bis zum 31. Dezember 2019 20 %, bis zum 31. Dezember 2024 15 % und ab dem 1. Januar 2025 8,75 % der für die Einlagensicherung maßgeblichen Eigenmittel der ING im Sinne von Art. 72 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013. Für Einlagen, die nach dem 31. Dezember 2011 begründet oder prolongiert werden, gelten, unabhängig vom Zeitpunkt der Begründung der Einlage, die jeweils neuen Sicherungsgrenzen ab den vorgenannten Stichtagen. Für Einlagen, die vor dem 31. Dezember 2011 begründet wurden, gelten die alten Sicherungsgrenzen bis zur Fälligkeit der Einlage oder bis zum nächstmöglichen Kündigungstermin. Diese Sicherungsgrenze wird dem Kunden von der Bank auf Verlangen bekannt gegeben. Sie kann auch im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abgefragt werden.

#### **(3) Geltung des Statuts des Einlagensicherungsfonds:**

Wegen weiterer Einzelheiten der Sicherung wird auf § 6 des Statuts des Einlagensicherungsfonds verwiesen, das auf Verlangen zur Verfügung gestellt wird.

#### **(4) Forderungsübergang**

Soweit der Einlagensicherungsfonds oder ein von ihm Beauftragter Zahlungen an einen Kunden leistet, gehen dessen Forderungen gegen die ING in



entsprechender Höhe mit allen Nebenrechten Zug um Zug auf den Einlagensicherungsfonds über.

#### **(5) Auskunftserteilung**

Die ING ist befugt, dem Einlagensicherungsfonds oder einem von ihm Beauftragten alle in diesem Zusammenhang erforderlichen Auskünfte zu erteilen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen.

## Beschwerde- und Streitbeilegungsverfahren

### **21. Beschwerde- und Alternative Streitbeilegungsverfahren**

Der Kunde hat folgende außergerichtliche Möglichkeiten:

- › Der Kunde kann sich mit einer Beschwerde an die im Preis- und Leistungsverzeichnis genannte Kontaktstelle der ING wenden. Die ING wird Beschwerden in geeigneter Weise beantworten, bei Zahlungsdienstverträgen erfolgt dies in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail).
- › Die ING nimmt am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle „Ombudsmann der privaten Banken“ ([www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de)) teil. Dort hat der Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der ING den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstvertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches), können auch Kunden, die keine Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform (zum Beispiel mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, Fax: (030) 1663-3169, E-Mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de), zu richten.
- › Ferner besteht für den Kunden die Möglichkeit, sich jederzeit schriftlich oder zur dortigen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdienstleistungsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) zu beschweren.
- › Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.
- › Zusätzlich zu den vorgenannten Beschwerde- und Streitbeilegungsverfahren steht dem Kunden auch die Möglichkeit einer zivilrechtlichen Klage offen.

## Vereinbarungen zum Internetbanking inklusive Post-Box und Telebanking

### **1. Einleitung**

Für die Führung der Konten und Depots (nachfolgend „Konten“) der ING ist die Nutzung des Internetbanking und des Telebanking vorgesehen.

#### **1.1 Internetbanking**

Die ING und der Kunde haben vereinbart, dass die Konto- und Depotführung per Internetbanking inklusive Post-Box erfolgt. Die Abwicklung von Bank- und Wertpapiergeschäften erfolgt über das Internetbanking. Hierfür hält die ING selbst oder damit von ihr beauftragte Dritte die erforderlichen Einrichtungen vor und schafft die Voraussetzungen für den authentischen, vertraulichen, integren und verbindlichen Austausch von Daten zwischen dem Kunden und der ING über das Internet. Ausführliche Sicherheitshinweise erhält der Kunde über die Homepage der ING. Die Nutzung der Banking to go App wird als das Standardverfahren zur Authentifizierung und Autorisierung vereinbart. Unter Internetbanking sind die Banking- und Brokerage-Funktionen auf der Unternehmens-Website, angebotene Funktionen des Mobile Banking sowie alle Funktionen und Applikationen (z. B. Apps) zu verstehen, welche die ING ihren Kunden zur Verfügung stellt.

#### **1.2 Telebanking**

Neben dem Internetbanking kann der Kunde auch per Telefon mittels Telebanking in dem von der ING angebotenen Umfang Bankgeschäfte abwickeln und Informationen abrufen. Hierzu erhält der Kunde eine persönliche Identifikationsnummer für das Telebanking (Telebanking PIN).

### **2. Teilnahme**

(1) Der Kunde kann Bank- und Wertpapiergeschäfte mittels Internetbanking und Telebanking in dem angebotenen Umfang abwickeln. Zudem kann er

Informationen der ING mittels Internetbanking abrufen. Im Rahmen des Internetbanking ist er zusätzlich berechtigt, für die Auslösung eines Zahlungsauftrages einen Zahlungsauslösedienst gem. § 1 Absatz 33 Zahlungsdienstleistungsgesetz und für die Mitteilung von Informationen über ein Zahlungskonto einen Kontoinformationsdienst gem. § 1 Absatz 34 Zahlungsdienstleistungsgesetz zu nutzen.

(2) Die ING hat das Recht, den Umfang der über das Internet- und Telebanking abwickelbaren Geschäftsvorgänge sowie, die Art und Weise der Nutzung des Internet- und Telebanking unter Berücksichtigung der berechtigten Belange des Kunden jederzeit zu verändern oder von weiteren Auflagen abhängig zu machen. Die ING wird den Kunden über derartige Änderungen rechtzeitig in geeigneter Form unterrichten.

(3) Eine Nutzung des Telebanking ist auch für Gemeinschaftskonten und durch Personen möglich, die über bei der ING geführte Konten als Vertreter Verfügungsberechtigt sind (berechtigte Nutzer); ausgenommen sind Depotauskünfte. In jedem Fall bedarf die Teilnahme eines berechtigten Nutzers

- › der Zustimmung des jeweiligen Kontoinhabers,
- › bei Gemeinschaftskonten: aller Kontoinhaber und
- › der Erklärung der Anerkennung dieser Vereinbarungen zum Telebanking durch den berechtigten Nutzer.

Die ING erteilt auch in diesem Fall nur eine Telebanking PIN.

### **3. Nutzungsvoraussetzungen**

(1) Der Kunde kann das Internet- und Telebanking nutzen, wenn die Bank ihn authentifiziert hat.

(2) Authentifizierung ist das Verfahren, mit dessen Hilfe die ING die Identität des Kunden oder die berechtigte Verwendung eines vereinbarten Zahlungsinstruments, einschließlich der Verwendung des personalisierten Sicherheitsmerkmals des Kunden überprüfen kann. Mit den hierfür vereinbarten Authentifizierungselementen kann der Kunde sich gegenüber der ING als berechtigter Teilnehmer ausweisen, auf Informationen zugreifen (siehe Nummer 4 dieser Vereinbarungen) sowie Aufträge erteilen (siehe Nummer 5 dieser Vereinbarungen).

(3) Authentifizierungselemente sind

- › Wissenselemente, also etwas, das nur der Kunde weiß (z. B. die persönliche Geheimzahl [PIN – insbesondere als Internetbanking PIN, mobile PIN oder Telebanking PIN])
  - › Besitzelemente, also etwas, das nur der Kunde besitzt (z. B. mobiles Endgerät, das für die Nutzung der Banking to go App durch den Kunden registriert ist oder ein Gerät zur Erzeugung oder zum Empfang von einmal verwendbaren Transaktionsnummern [TAN], die den Besitz des Kunden nachweisen, wie den TANGenerator), oder
  - › Seinselemente, also etwas, das der Kunde ist (Inhärenz, z. B. Fingerabdruck als biometrisches Merkmal des Kunden).
- (4) Die Authentifizierung des Kunden erfolgt, indem der Kunde gemäß den Anforderungen der ING das Wissenselement, den Nachweis des Besitzelements und/oder den Nachweis des Seinselements an die ING übermittelt.

### **4. Zugang zum Telebanking und zum Internetbanking (Login)**

- (1) Der Kunde erhält Zugang zum Internet- und Telebanking der ING, wenn
- › er seine Zugangsdaten (z. B. Zugangsnummer, PIN, DiBa Key) angibt und
  - › er sich unter Verwendung des oder der von der ING angeforderten Authentifizierungselemente ausweist und
  - › keine Sperre des Zugangs vorliegt.

Nach Gewährung des Zugangs zum Internet- und Telebanking kann der Kunde auf Informationen zugreifen oder nach Nummer 5 dieser Vereinbarungen Aufträge erteilen.

(2) Für den Zugriff auf sensible Zahlungsdaten im Sinne des § 1 Absatz 26 Satz 1 ZAG (z. B. zum Zweck der Änderung der Anschrift des Kunden) fordert die ING den Kunden auf, sich unter Verwendung eines weiteren Authentifizierungselements auszuweisen, wenn beim Zugang zum Internetbanking nur ein Authentifizierungselement angefordert wurde. Der Name des Kunden und die Kontonummer sind für den vom Kunden genutzten Zahlungsauslösedienst und Kontoinformationsdienst keine sensiblen Zahlungsdaten (§ 1 Absatz 26 Satz 2 ZAG).

(3) Die von der ING dem Kunden zur Nutzung des Internetbanking erteilten Wissenselemente muss der Kunde in nur ihm bekannte Wissenselemente umwandeln. Erst dann stehen dem Kunden die Dienste des Internetbanking zur Verfügung. Er kann jederzeit seine Wissenselemente ändern und seine Authentifizierungselemente sperren bzw. löschen und neue anfordern bzw. registrieren. Bei einer Änderung der Authentifizierungselemente werden die bisherigen ungültig. Eine Sperre kann durch ein vom Kunden unterzeichnetes Schreiben (im Original, nicht per Telefax), per Telebanking oder über das Internetbanking veranlasst werden. In Notfällen steht die Telefonnummer des Rund-um-die-Uhr-Sperrdienstes zur Verfügung, die über die Internetseite der ING zu erfahren ist.

(4) Falls der Zugriff über Kommunikationsmittel erfolgt, die anderen Betreibern unterstehen, obliegt es dem Kunden, die dafür notwendigen Vorkehrungen zu treffen und sicherzustellen, dass alle gesetzlichen und technischen Vorschriften eingehalten werden.

<sup>1</sup> International Bank Account Number (Internationale Bankkontonummer).

<sup>2</sup> Bank Identifier Code (Bankcode).



## 5. Auftragserteilung

(1) Der Kunde muss einem per Internet- oder Telebanking erteilten Auftrag (z. B. einer Überweisung) zu dessen Wirksamkeit zustimmen (Autorisierung). Auf Anforderung hat der Kunde hierzu Authentifizierungselemente (z. B. bei Nutzung der Banking to go App die Eingabe der mobilePIN oder die Verwendung des Fingerabdrucks) zu verwenden. Die ING bestätigt mittels Internet- oder Telebanking den Eingang des Auftrags.

(2) Weisungen und sonstige rechtsgeschäftliche Erklärungen sind wirksam abgegeben, wenn der Kunde die in der Benutzerführung vorgeschriebene Freigabe zur Übermittlung vorgenommen hat. Bei Vorgängen, die zum Beispiel der Autorisierung bedürfen, ist die Freigabe maßgebend. Mit Zugang der Freigabe bei der ING wird ein ihr erteilter Auftrag wirksam.

(3) Die Widerrufbarkeit eines per Internet- oder Telebanking erteilten Auftrags richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen (zum Beispiel Bedingungen für den Überweisungsverkehr). Der Widerruf von Aufträgen kann nur außerhalb des Internet- und Telebanking erfolgen, es sei denn, die ING sieht eine Widerrufsmöglichkeit im Internet- oder Telebanking ausdrücklich vor.

## 6. Banking to go App als Standardverfahren für das Internetbanking

(1) Die ING und der Kunde vereinbaren die Nutzung der Banking to go App als das Standardverfahren zur Authentifizierung und Autorisierung für das Internetbanking.

(2) Die ING stellt die Banking to go App zur Installation auf hierzu geeigneten mobilen Endgeräten (z. B. Smartphone, Tablet) zur Verfügung. Über die Nutzung der Banking to go App werden Besitz, Wissens- und/oder Seinsselemente (je nach persönlicher Einstellung) als Authentifizierungselemente zur Authentifizierung im Rahmen des Zugangs zum Internetbanking und zur Autorisierung von Aufträgen im Internetbanking kombiniert.

(3) Von der ING als Alternative zur Banking to go App angebotene weitere Verfahren zur Authentifizierung und Autorisierung (z. B. TAN-Übermittlung mittels TAN-Generator) sind Sonderleistungen, für die gegebenenfalls Entgelte nach Maßgabe des Preis- und Leistungsverzeichnisses anfallen.

## 7. Auftragsbearbeitung

(1) Die Bearbeitung der per Internet- und Telebanking erteilten Aufträge erfolgt an den für die Abwicklung der jeweiligen Auftragsart (zum Beispiel Überweisung) im Preis- und Leistungsverzeichnis bekannt gegebenen Geschäftstagen im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufes. Geht der Auftrag nach dem im Preis- und Leistungsverzeichnis bestimmten Zeitpunkt (Annahmefrist) ein oder fällt der Zeitpunkt des Eingangs nicht auf einen Geschäftstag der ING, so gilt der Auftrag als am darauffolgenden Geschäftstag zugegangen. Die Bearbeitung beginnt erst an diesem Tag.

(2) Die ING wird den Auftrag ausführen, wenn folgende Ausführungsbedingungen vorliegen:

- › Der Kunde hat den Auftrag autorisiert.
- › Die Berechtigung des Kunden für die jeweilige Auftragsart (zum Beispiel Wertpapierorder) liegt vor.
- › Das Internetbanking-Datenformat ist eingehalten.
- › Das für das Internet- und Telebanking vereinbarte Verfügungslimit ist nicht überschritten.
- › Zur Ausführung von Aufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren oder zur Ausübung von Bezugsrechten, reicht das Guthaben, ein für Wertpapiergeschäfte nutzbarer Kredit oder der Depotbestand des Kunden aus.
- › Die weiteren Ausführungsvoraussetzungen nach den für die jeweilige Auftragsart maßgeblichen Sonderbedingungen (zum Beispiel ausreichende Kontodeckung gemäß den Bedingungen für den Überweisungsverkehr) liegen vor.

(3) Liegen die Ausführungsbedingungen nach Absatz 2 Satz 1 nicht vor, wird die ING den Internetbanking-Auftrag nicht ausführen. Sie wird den Teilnehmer mittels Internetbanking eine Information zur Verfügung stellen und soweit möglich dabei die Gründe und die Möglichkeiten nennen, mit denen Fehler, die zur Ablehnung geführt haben, berichtigt werden können.

## 8. Information des Kunden über Internet- und Telebanking-Verfügungen

(1) Die ING unterrichtet den Kontoinhaber über die mittels Internet- und Telebanking getätigten Verfügungen in der für Kontoinformationen vereinbarten Art und Weise.

(2) Der Kunde hat die ihm im Internetbanking mitgeteilten Umsatzinformationen und Ausführungsdaten auf ihre Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, sich nach Erteilung von Zahlungsaufträgen oder Aufträgen sonstiger Art von der Ausführung des Auftrags durch die ING unverzüglich zu vergewissern. Nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Aufträge hat der Kunde der ING unverzüglich anzuzeigen. Dabei zu beachtende Fristen richten sich nach den für die jeweilige Auftragsart geltenden Sonderbedingungen.

## 9. Sorgfaltspflichten des Kunden

### 9.1 Schutz der Authentifizierungselemente

(1) Der Kunde hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, um seine Authentifizierungselemente (siehe Nummer 3 Absatz 3 dieser Vereinbarungen) vor unbefugtem Zugriff zu schützen. Ansonsten besteht die Gefahr, dass das Internet- und Telebanking missbräuchlich verwendet oder in sonstiger Weise nicht autorisiert genutzt wird (vergleiche Nummer 4 und 5 dieser Vereinbarungen).

(2) Zum Schutz der einzelnen Authentifizierungselemente hat der Kunde vor allem Folgendes zu beachten:

(a) Wissensselemente, wie z. B. PIN, sind geheim zu halten; sie dürfen insbesondere

- › nicht mündlich (z. B. telefonisch oder persönlich) mitgeteilt werden (ausgenommen sind die Abfrage der Telebanking PIN durch den Sprachcomputer im Telebanking System und die Abfrage von maximal 2 Stellen der Telebanking PIN im Gespräch mit einem Kundenbetreuer),

- › nicht außerhalb des Internet- und Telebanking in Textform (z. B. per E-Mail, Messenger Dienst) weitergegeben werden,

- › nicht ungesichert elektronisch gespeichert (z. B. Speicherung der PIN im Klartext im Computer oder mobilen Endgerät) werden und

- › nicht auf einem Gerät notiert oder als Abschrift zusammen mit einem Gerät aufbewahrt werden, das als Besitzelement (z. B. TAN-Generator, mobiles Endgerät) oder zur Prüfung des Seinsselements (z. B. mobiles Endgerät mit Banking to go App und Fingerabdrucksensor) dient.

(b) Besitzelemente, z. B. der TAN-Generator oder ein mobiles Endgerät, sind vor Missbrauch zu schützen, insbesondere

- › sind der TAN-Generator oder das mobile Endgerät vor dem unbefugten Zugriff anderer Personen sicher zu verwahren,

- › ist sicherzustellen, dass unberechtigte Personen auf das mobile Endgerät des Teilnehmers (z. B. Mobiltelefon) nicht zugreifen können,

- › ist dafür Sorge zu tragen, dass andere Personen die auf dem mobilen Endgerät (z. B. Smartphone, Tablet) befindlichen Anwendungen für das Internetbanking (z. B. Banking to go App) nicht nutzen können,

- › st die Anwendung für das Internetbanking (z. B. Banking to go App) auf dem mobilen Endgerät des Kunden zu deaktivieren, bevor der Kunde den Besitz an diesem mobilen Endgerät aufgibt (z. B. durch Verkauf oder Entsorgung des Mobiltelefons),

- › dürfen die Nachweise des Besitzelements (z. B. TAN) nicht außerhalb des Internetbanking mündlich (z. B. per Telefon) oder in Textform (z. B. per E-Mail, Messenger-Dienst) weitergegeben werden und

- › hat der Kunde von der ING einen Code zur Aktivierung des Besitzelements erhalten, muss er diesen vor dem unbefugten Zugriff anderer Personen sicher verwahren; ansonsten besteht die Gefahr, dass andere Personen ihr Gerät als Besitzelement für das Internetbanking des Kunden aktivieren.

(c) Seinsselemente, wie z. B. der Fingerabdruck des Kunden, dürfen auf einem mobilen Endgerät des Kunden für das Internetbanking nur dann als Authentifizierungselement verwendet werden, wenn auf dem mobilen Endgerät keine Seinsselemente anderer Personen gespeichert sind. Sind auf dem mobilen Endgerät, das für das Internetbanking genutzt wird, Seinsselemente anderer Personen gespeichert, ist für das Internetbanking das von der Bank ausgegebene Wissensselement (z. B. mobilePIN) zu nutzen und nicht das auf dem mobilen Endgerät gespeicherte Seinsselement (z. B. Fingerabdruck).

(3) Ungeachtet der Schutzpflichten nach den Absätzen 1 und 2 darf der Kunde seine Authentifizierungselemente gegenüber einem von ihm ausgewählten Zahlungsauslösedienst und Kontoinformationsdienst sowie einem sonstigen Drittdienst verwenden (siehe Nummer 2 Absatz 1 Satz 3 und 4 dieser Vereinbarungen). Sonstige Drittdienste hat der Kunde mit der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt auszuwählen.

(4) Einer Aufforderung per elektronischer Nachricht (z. B. E-Mail), einen damit übersandten Link zum (vermeintlichen) Internetbanking der ING anzuklicken und darüber persönliche Zugangsdaten einzugeben, darf nicht gefolgt werden.

(5) Anfragen außerhalb der von der ING zur Verfügung gestellten originären Zugangswege zum Internet- und Telebanking, in denen nach vertraulichen Daten wie z. B. PIN und TAN gefragt wird, dürfen nicht beantwortet werden. Die Nutzung von Zahlungsauslösediensten und Kontoinformationsdiensten (gemäß § 1 Zahlungsdienstleistungsgesetz) bleibt hiervon unberührt.

(6) Der Kunde hat vor seinem jeweiligen Zugang zum Internetbanking sicherzustellen, dass auf dem verwendeten System handelsübliche Sicherheitsvorkehrungen (wie Anti-Viren-Programm und Firewall) installiert sind und diese ebenso wie die verwendete System- und Anwendungssoftware regelmäßig aktualisiert werden.

### 9.2 Sicherheitshinweise der ING

Der Kunde muss die Sicherheitshinweise zum Internetbanking auf der Internetseite der ING, insbesondere auch die Maßnahmen zum Schutz der von ihm eingesetzten Hard- und Software (Kundensystem), beachten.

### 9.3 Prüfung der Auftragsdaten mit von der ING im Internetbanking angezeigten Daten

Die ING zeigt dem Kunden die von ihr von dem Kunden empfangenen Auftragsdaten (z. B. Betrag, IBAN des Zahlungsempfängers, Wertpapierkennnummer) an. Der Kunde ist verpflichtet, vor der Bestätigung die Überein-

stimmung der angezeigten Daten mit den für den Auftrag vorgesehenen Daten zu prüfen und im Falle von Unstimmigkeiten den Vorgang abzubrechen und die ING zu informieren.

#### **9.4 Allgemeine Sorgfaltspflichten des Kunden**

Der Kunde hat die Verfahrensanleitungen, insbesondere die ihm während des Online-Kontakts angezeigte Benutzerführung, zu beachten und alle von ihm eingegebenen oder die von einer Anwendung ermittelten und ausgelesenen Daten (z. B. Fotoüberweisung) auf Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Aufträge jeder Art müssen ihren Inhalt zweifelsfrei erkennen lassen. Nicht eindeutig formulierte Aufträge und insbesondere nicht oder nicht richtig ausgefüllte Felder können Rückfragen und Missverständnisse zur Folge haben, die zu Verzögerungen der Ausführung führen können. Die ING überprüft nicht die formale und inhaltliche Richtigkeit der erteilten Aufträge.

### **10. Anzeige und Unterrichtungspflichten**

#### **10.1 Sperranzeige**

(1) Stellt der Kunde

- › den Verlust oder den Diebstahl eines Besitzelements zur Authentifizierung (z. B. mobiles Endgerät oder TAN-Generator) oder
- › die missbräuchliche Verwendung oder die sonstige nicht autorisierte Nutzung eines Authentifizierungselements fest, muss der Kunde die ING hierüber unverzüglich unterrichten (Sperranzeige). Der Kunde kann eine solche Sperranzeige jederzeit über die hierfür angebotenen Kommunikationskanäle abgeben.

(2) Der Kunde hat jeden Diebstahl oder Missbrauch eines Authentifizierungselements unverzüglich bei der Polizei zur Anzeige zu bringen.

(3) Hat der Kunde den Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung eines seiner Authentifizierungselemente, muss er ebenfalls eine Sperranzeige abgeben.

#### **10.2 Unterrichtung über nicht autorisierte oder fehlerhaft ausgeführte Aufträge**

Der Kunde hat die ING unverzüglich nach Feststellung eines nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Auftrags hierüber zu unterrichten.

### **11. Nutzungssperre**

#### **11.1 Sperre auf Veranlassung des Kunden**

Die ING sperrt auf Veranlassung des Kunden, insbesondere im Fall der Sperranzeige nach Nummer 10 Absatz 1 dieser Vereinbarungen,

- › den Internet- und/oder Telebanking-Zugang für den Kunden oder
- › sein Authentifizierungselement zur Nutzung des Internet- und Telebanking.

#### **11.2 Sperre auf Veranlassung der ING**

(1) Die ING darf den Zugang zum Internetbanking für einen Kunden sperren, wenn

- › sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der Authentifizierungselemente dies rechtfertigen oder
- › der Verdacht einer nicht autorisierten oder einer betrügerischen Verwendung eines Authentifizierungselementes besteht oder
- › sie berechtigt ist, diese Internet- und Telebanking-Vereinbarungen oder die Geschäftsverbindung aus wichtigem Grund zu kündigen.

(2) Die ING darf den Zugang zum Internet- und Telebanking für einen Kunden sperren, wenn der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung der Authentifizierungselemente besteht, insbesondere dann, wenn

- › 3-mal hintereinander die PIN oder ein anderes Wissensselement falsch eingegeben wurde oder
- › 3-mal hintereinander eine falsche TAN eingegeben wurde.

(3) Die ING wird den Kunden unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperre auf dem vereinbarten Weg unterrichten. Die Angabe von Gründen darf unterbleiben, soweit die ING hierdurch gegen gesetzliche Pflichten verstoßen würde.

#### **11.3 Aufhebung der Sperre**

Die ING wird eine Sperre aufheben oder soweit möglich die betroffenen Authentifizierungselemente austauschen, wenn die Gründe für die Sperre nicht mehr gegeben sind. Hierüber unterrichtet sie den Kunden unverzüglich.

#### **11.4 Zugangssperre für Zahlungsauslösedienste und Kontoinformationsdienste**

Die ING kann Kontoinformationsdienstleistern oder Zahlungsauslösedienstleistern den Zugang zu einem Zahlungskonto des Kunden verweigern, wenn objektive und gebührend nachgewiesene Gründe im Zusammenhang mit einem nicht autorisierten oder betrügerischen Zugang des Kontoinformationsdienstleisters oder des Zahlungsauslösedienstleisters zum Zahlungskonto, einschließlich der nicht autorisierten oder betrügerischen Auslösung eines Zahlungsvorgangs, es rechtfertigen. Die ING wird den Kunden über eine solche Zugangsverweigerung auf dem vereinbarten Weg unterrichten. Die Unterrichtung erfolgt möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Verweigerung des Zugangs. Die Angabe von Gründen darf unterbleiben, soweit die ING hierdurch gegen gesetzliche Verpflichtungen verstoßen würde. Sobald die Gründe für die Verweigerung des Zugangs nicht mehr

bestehen, hebt die ING die Zugangssperre auf. Hierüber unterrichtet sie den Kunden unverzüglich.

### **12. E-Mail-Adresse**

Zur Nutzung der digitalen Services der ING, einschließlich des Internetbankings, ist es erforderlich, dass der Kunde der ING eine E-Mail-Adresse zur Verfügung stellt. Der Kunde stellt sicher, dass die im Internetbanking hinterlegte E-Mail-Adresse immer auf dem aktuellen Stand ist. Änderungen sind vom Kunden unverzüglich im Internetbanking vorzunehmen.

### **13. Nutzung der Post-Box**

#### **(1) Inhalt**

In der Post-Box werden dem Kunden persönliche Dokumente und Informationen zum Konto/Depot online zur Verfügung gestellt. Das heißt, der Kunde kann sich die Unterlagen online ansehen, herunterladen, ausdrucken und archivieren. Die Dokumentenauswahl kann von der ING jederzeit erweitert oder verringert werden. Die ING wird den Kunden hierüber informieren.

#### **(2) Benachrichtigung**

Die ING informiert den Kunden über die Einstellung von Dokumenten per E-Mail. Die Benachrichtigung erfolgt zeitnah, in der Regel am Tag der Einstellung. Eine Benachrichtigung bezieht sich auf sämtliche seit der letzten Benachrichtigung eingestellten Dokumente.

#### **(3) Verzicht auf papierhafte Postzustellung**

Die Post-Box wird mit dem Abschluss des Kontovertrags/Depotvertrags eingerichtet. Mit der Einrichtung der Post-Box verzichtet der Kunde auf den postalischen Versand der eingestellten Dokumente. Dies gilt auch für termin- und fristgebundene Nachrichten. Die ING ist weiter berechtigt, die hinterlegten Dokumente weiterhin postalisch oder auf andere Weise dem Kunden zuzusenden, wenn dies gesetzliche Vorgaben erforderlich machen oder es aufgrund anderer Umstände (z. B. des vorübergehenden Ausfalls der Post-Box) zweckmäßig ist.

#### **(4) Mitwirkungspflichten des Kunden**

Der Kunde verpflichtet sich, die Post-Box regelmäßig – mindestens einmal monatlich – auf neu hinterlegte Dokumente zu prüfen. Er kontrolliert die in der Post-Box hinterlegten Dokumente auf Richtigkeit und Vollständigkeit. Beanstandungen sind der ING unverzüglich, spätestens jedoch 6 Wochen nach Zugang und aus Beweisgründen in Textform mitzuteilen.

#### **(5) Unveränderbarkeit der Daten/Haftung**

Die ING garantiert die Unveränderbarkeit der Daten in der Post-Box, sofern die Daten innerhalb der Post-Box gespeichert oder aufbewahrt werden. Werden Dokumente außerhalb der Post-Box gespeichert, aufbewahrt oder in veränderter Form in Umlauf gebracht, übernimmt die ING hierfür keine Haftung.

#### **(6) Historie**

In der Post-Box und dem Archiv werden Dokumente in der Regel 3 Jahre zur Verfügung gestellt. Der Kunde wird im Internetbanking über den Zeitpunkt der automatischen Löschung in Kenntnis gesetzt. Nach Ablauf dieser Fristen erhält der Kunde keine gesonderte Nachricht.

### **14. Haftung**

#### **14.1 Haftung der ING bei Ausführung eines nicht autorisierten Auftrags und eines nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Auftrags**

Die Haftung der ING bei einem nicht autorisierten Internet-/Telebanking-Auftrag und einem nicht, fehlerhaft oder verspätet ausgeführten Internet-/Telebanking-Auftrag richtet sich nach den für die jeweilige Auftragsart vereinbarten Sonderbedingungen (z. B. Bedingungen für den Überweisungsverkehr, Bedingungen für das Wertpapiergeschäft).

#### **14.2 Haftung des Kunden bei missbräuchlicher Nutzung seiner Authentifizierungselemente**

##### **14.2.1 Haftung des Kunden für nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige**

(1) Beruhen nicht autorisierte Zahlungsvorgänge vor der Sperranzeige auf der Nutzung eines verloren gegangenen, gestohlenen oder sonst abhandengekommenen Authentifizierungselements oder auf der sonstigen missbräuchlichen Verwendung eines Authentifizierungselements, haftet der Kunde für den hierdurch entstehenden Schaden nach den gesetzlichen Regelungen (§ 675v Absatz 1 BGB) bis zu einem Betrag von 50 Euro, ohne dass es darauf ankommt, ob den Kunden ein Verschulden trifft. Die ING verzichtet auf eine Inanspruchnahme des Kunden nach diesen gesetzlichen Bestimmungen.

(2) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Zahlungsvorgängen und hat der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt oder seine Sorgfalts- und Anzeigepflichten nach diesen Vereinbarungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, trägt der Kunde abweichend von Absatz 1 den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang, sofern nicht die Voraussetzungen des Absatzes 4 vorliegen. Grobe Fahrlässigkeit des Kunden kann insbesondere vorliegen, wenn er

› Nummer 9.1 Absatz 2

› Nummer 9.3 oder

› Nummer 10.1 Absatz 1

dieser Vereinbarungen verletzt hat.

(3) Abweichend von Absatz 2 ist der Kunde nicht zum Schadensersatz verpflichtet, wenn die ING vom Kunden eine starke Kundenauthentifizierung nach § 1 Absatz 24 ZAG nicht verlangt hat. Eine starke Kundenauthentifizierung erfordert insbesondere die Verwendung von zwei voneinander unabhängigen Authentifizierungselementen aus den Kategorien Wissen, Besitz oder Inhärenz (siehe Nummer 3 Absatz 3 dieser Vereinbarungen).

(4) Die Haftung für Schäden, die innerhalb des Zeitraums, für den das Verfügungslimit gilt, verursacht werden, beschränkt sich jeweils auf das vereinbarte Verfügungslimit.

(5) Der Kunde ist nicht zum Ersatz des Schadens nach Absatz 2 verpflichtet, wenn er die Sperranzeige nach Nummer 10 Abs. 1 dieser Vereinbarungen nicht abgeben konnte, weil die ING nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte.

(6) Die Absätze 1 und 3 bis 5 finden keine Anwendung, wenn der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

(7) Bei Nutzung des Internetbanking übernimmt die ING zugunsten des Kunden den vollen Schaden aus nicht autorisierten Zahlungsvorgängen, der durch grob fahrlässiges Handeln entstanden ist, wenn der Kunde  
> nicht autorisierte Zahlungsvorgänge unverzüglich angezeigt hat und  
> wegen der missbräuchlichen Verwendung seiner Authentifizierungselemente Strafanzeige gestellt hat und dies der ING nachweist.

#### 14.2.2 Haftung ab der Sperranzeige

Sobald die ING eine Sperranzeige eines Kunden erhalten hat, übernimmt sie alle danach durch nicht autorisierte Internet-/Telebanking-Verfügungen entstehenden Schäden. Dies gilt nicht, wenn der Kunde in betrügerischer Absicht gehandelt hat.

## Grundsätze für den Umgang mit Interessenkonflikten

Interessenkonflikte lassen sich bei einer Bank, die für ihre Kunden unter anderem Wertpapierdienstleistungen erbringt, nicht immer ausschließen. In Übereinstimmung mit den Vorgaben des Wertpapierhandelsgesetzes informieren wir Sie daher nachfolgend über unsere weitreichenden Vorkehrungen zum Umgang mit diesen Interessenkonflikten.

Solche Interessenkonflikte können sich ergeben zwischen der ING, anderen Unternehmen des ING-Konzerns, unserer Geschäftsleitung, unseren Mitarbeitern, unseren Dienstleistern oder anderen Personen, die mit uns verbunden sind, und unseren Kunden oder zwischen unseren Kunden.

### Interessenkonflikte können sich insbesondere ergeben:

- > Bei Erhalt oder Gewähr von Zuwendungen (beispielsweise Platzierungs-/Bestandsprovisionen/geldwerten Vorteilen) von Dritten oder an Dritte im Zusammenhang mit Wertpapierdienstleistungen
- > Durch erfolgsbezogene Vergütung von Mitarbeitern
- > Bei Gewähr von Zuwendungen an unsere Mitarbeiter und Vermittler
- > Aus anderen Geschäftstätigkeiten unseres Hauses, insbesondere
  - aus Beziehungen unseres Hauses mit Emittenten von Finanzinstrumenten, etwa bei Bestehen einer Kreditbeziehung, der Mitwirkung an Emissionen, bei Kooperationen;
  - durch Erlangung von Informationen, die nicht öffentlich bekannt sind;
  - dem Interesse der Bank aus dem Eigengeschäft und am Absatz eigenemittierter oder durch Konzerngesellschaften emittierter Finanzinstrumente;
- > Aus persönlichen Beziehungen unserer Mitarbeiter oder der Geschäftsleitung oder der mit diesen verbundenen Personen oder bei der Mitwirkung dieser Personen in Geschäftsführungs- oder Aufsichtsfunktionen;
- > Durch den Vertrieb von Finanzprodukten in der Anlageberatung, die durch nahestehende oder Konzerngesellschaften der ING Gruppe begeben und konzipiert werden;
- > Aus dem erweiterten Serviceangebot für ausgewählte Kundengruppen in der Anlageberatung durch die Zurverfügungstellung von Mitarbeitern (Coaches), die den Kunden per Videocall bei der Bereitstellung der notwendigen Informationen unterstützen und ergänzend im Rahmen der Leistungspflichten des mit dem Kunden abgeschlossenen Anlageberatungsvertrags beraten;
- > Durch Vertriebsvorgaben in der Anlageberatung;
- > Aus der Wahrnehmung der Funktionen als Vertriebsbeauftragter, Leiter des Anlageausschusses und Aufsichtsfunktion in der Dachfondsgesellschaft im Rahmen der Anlageberatung.

Um zu vermeiden, dass sachfremde Interessen zum Beispiel die Auftragsausführung beeinflussen, haben wir uns und unsere Mitarbeiter auf hohe ethische Standards verpflichtet. Wir erwarten jederzeit Sorgfalt und Redlichkeit, rechtmäßiges und professionelles Handeln, die Beachtung

### 14.2.3 Haftungsausschluss

(1) Für Störungen des elektronischen Vertriebswegs, insbesondere für die nicht ordnungsgemäße Datenübermittlung sowie dafür, dass der Zugang zu einem Konto beziehungsweise Depot des Kunden über das Internet- und Telebanking vorübergehend nicht möglich ist, haftet die ING nur bei grobem Verschulden.

(2) Haftungsansprüche sind ausgeschlossen, wenn die einen Anspruch begründenden Umstände auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das diejenige Partei, die sich auf dieses Ereignis beruft, keinen Einfluss hat, und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt von ihr nicht hätten vermieden werden können.

### 15. Änderungen und Ergänzungen der Vereinbarungen über die Teilnahme am Internetbanking inklusive Post-Box und Telebanking

Änderungen dieser Bedingungen werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens durch Einstellen in die Post-Box angeboten. Der Kunde kann den Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens entweder zustimmen oder sie ablehnen. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen. Werden dem Kunden Änderungen dieser Bedingungen angeboten, kann er diese Vereinbarungen über die Teilnahme am Internetbanking inklusive Post-Box und Telebanking vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird ihn die ING in ihrem Angebot besonders hinweisen.

von Marktstandards und insbesondere immer die Beachtung des Kundeninteresses.

In unserem Hause ist unter der direkten Verantwortung der Geschäftsleitung eine unabhängige Compliance-Stelle tätig, welche die Identifikation, die Verhinderung oder Bewältigung von Interessenkonflikten durch die Fachbereiche unterstützt und überwacht. Daneben haben wir zur Verhinderung oder Bewältigung von Interessenskonflikten folgende organisatorische Vorkehrungen und Maßnahmen ergriffen:

- > Definition und Implementierung von Vergütungsgrundsätzen und -praktiken
- > Berücksichtigung der Kundeninteressen im Rahmen der Produktüberwachung
- > Regelungen zur Annahme und Gewährung von Zuwendungen sowie deren Offenlegung
- > Regelungen und Verpflichtungen zu einem hohen und allen unseren Kunden zur Verfügung stehenden Qualitätsstandard
- > Einrichtung von Vertraulichkeitsbereichen durch die Trennung von Verantwortlichkeiten, die räumliche Trennung von Vertraulichkeitsbereichen, die Schaffung von Zutrittsbeschränkungen und die Regelung von Zutrittsberechtigungen auf Daten
- > Führung einer Insider- bzw. Beobachtungsliste, die der Überwachung des sensiblen Informationsaufkommens sowie der Verhinderung eines Missbrauchs von Insiderinformationen dient
- > Führung einer Sperrliste, die unter anderem dazu dient, möglichen Interessenkonflikten durch Geschäftsverbote zu begegnen
- > Offenlegung von Wertpapiergeschäften solcher Mitarbeiter gegenüber der Compliance-Stelle, bei denen im Rahmen ihrer Tätigkeit Interessenkonflikte auftreten können
- > Regelungen und Verpflichtungen zu einem hohen und allen unseren Kunden zur Verfügung stehenden Qualitätsstandard einschließlich der Erteilung relevanter Kundeninformationen
- > Regelungen zur Ausgestaltung von Vertriebsmaßnahmen, insbesondere beim Vertrieb konzerneigener Produkte in der Anlageberatung
- > Vorkehrungen und Maßnahmen zur Vermeidung von Interessenskonflikten und zur primären Wahrung der Kundeninteressen
- > Schulungen unserer Mitarbeiter

Sind Interessenkonflikte in Einzelfällen trotz dieser organisatorischen Vorkehrungen und Maßnahmen nicht zu verhindern, werden wir unsere Kunden entsprechend diesen Grundsätzen für den Umgang mit Interessenkonflikten darauf hinweisen.

### Auf die folgenden Punkte möchten wir Sie insbesondere hinweisen:

Im Zusammenhang mit der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen kann die ING Zuwendungen von ihren Handelspartnern erhalten. Hierzu gehören volumenabhängige Vergütungen, die von Produktgebern aus den von ihnen vereinnahmten Verwaltungsgebühren und Ausgabeaufschlägen

an uns gezahlt werden, sowie Platzierungsgebühren bei Neuemissionen von Wertpapieren. Darüber hinaus vereinnahmen wir transaktionsabhängige Zuwendungen im Zusammenhang mit der börslichen und außerbörslichen Auftragsausführung. Außerdem erhalten wir teilweise nicht-monetäre Zuwendungen, z.B. in Form von Marketingmaterial oder Schulungsangeboten. Die Vereinnahmung dieser Zahlungen und Zuwendungen dient der Bereitstellung effizienter und qualitativ hochwertiger Infrastrukturen für den Erwerb und die Veräußerung von Finanzinstrumenten und ermöglicht ein umfassendes Produkt- und Informationsangebot zu günstigen Preisen und dient damit der stetigen Qualitätsverbesserung für die Kunden. Den Erhalt oder die Gewährung von Zuwendungen legen wir unseren Kunden offen.

Die ING betreibt beratungsfreies Wertpapiergeschäft und erbringt im Rahmen der Komfort-Anlage das Anlageberatungsgeschäft. Im beratungsfreien Geschäft treffen Sie als Kunde selbst die Entscheidung über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten. Somit führen wir im Rahmen der mit Ihnen vereinbarten Bedingungen Ihre Aufträge lediglich aus.

Im Rahmen der Komfort-Anlage erbringt die Bank Anlageberatung vollautomatisiert per Internetbanking und ggf. nach Wahl der ING unter Zuhilfenahme von Mitarbeitern (Coaches), die den Kunden per Videocall bei der Bereitstellung der notwendigen Informationen unterstützen und ergänzend im Rahmen der Leistungspflichten des mit dem Kunden abgeschlossenen Anlageberatungsvertrags beraten. Die Zurverfügungstellung des Zugangs zu Mitarbeitern (Coaches) erfolgt kundenbezogen diskretionär durch die ING. Über die Möglichkeit des Zugangs wird die relevante Kundengruppe informiert.

Die Bank leistet die Anlageberatung (Komfort-Anlage) als provisionsbasierte Anlageberatung und nicht als unabhängige Anlageberatung oder unabhängige Honorar-Anlageberatung. Aufgrund des eingeschränkten Produktangebotes ist derzeit keine Äquivalenzprüfung möglich. Es wird kein gesondertes Entgelt erhoben, die Bank erhält jedoch im Zusammenhang mit der Anlageberatung Zuwendungen von ihrem Vertriebspartner.

Zu den Emittenten der (Teil-)Fonds steht die ING Deutschland in einem Verhältnis, wonach die ING Solutions Investment Management (ISIM) der Emittent der (Teil-)Fonds ist, die durch die ING Deutschland im Rahmen einer nicht unabhängigen Anlageberatung vertrieben werden. Der Vertrieb ist rechtlich in einer Vertriebsvereinbarung mit ISIM geregelt. Beide Unternehmen gehören der ING Gruppe an. ING Luxembourg und ING Belgien sind dabei Anteilseigner an ISIM.

**Weitere Informationen stellen wir Ihnen auf Anforderung zur Verfügung.**



ING-DiBa AG  
Theodor-Heuss-Allee 2  
60486 Frankfurt am Main

Telefon: 069 / 50 50 80 10  
E-Mail: [info@ing.de](mailto:info@ing.de)  
Internet: [www.ing.de](http://www.ing.de)

