

# Allgemeine Informations- broschüre MiFID II

Informationen zum Anlegerschutz unter der Richtlinie über Märkte für  
Finanzinstrumente (Markets in Financial Instruments Directive, MiFID II)

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Allgemeine Informationen</b>	<b>3</b>
1.1	Gegenstand dieser Broschüre	3
1.2	Die Zürcher Kantonalbank	3
1.3	Schutz von Einlagen bei der Zürcher Kantonalbank	3
1.4	Kommunikationssprache und -mittel	3
1.5	Aufzeichnung und Speicherung von Telefongesprächen und elektronischer Kommunikation	3
<b>2</b>	<b>Kundeneinstufung</b>	<b>3</b>
2.1	Einstufung durch die Zürcher Kantonalbank	3
2.2	Privatkunden	4
2.3	Per-se Professionelle Kunden	4
2.4	Geeignete Gegenparteien	4
2.5	Anpassung der Kundeneinstufung	4
<b>3</b>	<b>Dienstleistungen der Zürcher Kantonalbank</b>	<b>5</b>
3.1	Die ZKB Anlagelösungen	5
3.2	Angemessenheits- und Geeignetheitsprüfung	5
3.3	Zielmarktprüfung	7
3.4	Basisinformationsblatt / Wesentliche Anlegerinformationen / Produktinformationsblatt	7
3.5	Verlustschwellenüberwachung	7
3.6	Berichterstattung	7
<b>4</b>	<b>Risiken im Handel mit Finanzinstrumenten</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Ausführungsgrundsätze und Ausführungsplätze</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Information über Kosten</b>	<b>8</b>
6.1	Kostentransparenz vor Geschäftsabschluss	8
6.2	Kostentransparenz nach Geschäftsabschluss	9
<b>7</b>	<b>Interessenkonflikte</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>Zuwendungen</b>	<b>9</b>
8.1	Annahme monetärer Zuwendungen durch die Zürcher Kantonalbank	9
8.2	Annahme nicht-monetärer Zuwendungen durch die Zürcher Kantonalbank	10
8.3	Gewährung von monetären und nicht-monetären Zuwendungen durch die Zürcher Kantonalbank	10
<b>9</b>	<b>Beschwerdemanagement</b>	<b>10</b>

## 1 Allgemeine Informationen

### 1.1 Gegenstand dieser Broschüre

Seit dem 3. Januar 2018 ist die Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente (Richtlinie 2014/65/EU, «MiFID II») in Kraft. Die Richtlinie hat zum Ziel, den Anlegerschutz zu stärken und die Finanzmärkte in Europa effizienter, widerstandsfähiger und transparenter zu gestalten.

In dieser Broschüre sind wichtige Hinweise zu den MiFID II-Anlegerschutzregelungen für Kunden zusammengefasst. Die Zürcher Kantonalbank wendet diese Vorgaben auf Kunden an, die selbst oder deren Bevollmächtigte(r) Wohnsitz im EWR (Europäischer Wirtschaftsraum) oder Grossbritannien (UK) haben. Die Broschüre erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit; weiterführende sowie ergänzende service- oder produktbezogene Informationen werden dem Kunden separat zur Verfügung gestellt.

Bei Fragen zu einzelnen Themen steht die Zürcher Kantonalbank dem Kunden jederzeit gerne zur Verfügung.

### 1.2 Die Zürcher Kantonalbank

Die Zürcher Kantonalbank ist eine selbständige, öffentlich-rechtliche Anstalt des kantonalzürcherischen und schweizerischen Rechts und betreibt die typischen Geschäfte einer grossen Universalbank. Zu ihren Kerngeschäften zählen das Kontoführungs-, Zahlungsverkehrs- und Kartengeschäft, das Finanzierungs-, Anlage- und Vermögensverwaltungsgeschäft sowie der Handel und der Kapitalmarkt.

Die Zürcher Kantonalbank besitzt eine Bewilligung der Schweizerischen Finanzmarktaufsichtsbehörde (FINMA) unter dem Bundesgesetz über Banken und Sparkassen (Bankengesetz), um in der Schweiz die Geschäftstätigkeit als Bank auszuüben. Ihre Geschäftstätigkeit untersteht der fortlaufenden Beaufsichtigung durch die FINMA mit Sitz in Bern (Eidgenössische Finanzmarktaufsicht FINMA, Laupenstrasse 27, 3003 Bern).

Die Kontaktdaten der Zürcher Kantonalbank lauten wie folgt:

Zürcher Kantonalbank  
Bahnhofstrasse 9  
Postfach  
8010 Zürich  
Telefon: 0844 843 823  
E-Mail: [direktbank@zkb.ch](mailto:direktbank@zkb.ch)

Weitere allgemeine Informationen zur Zürcher Kantonalbank finden sich unter [zkb.ch/rechtliches](http://zkb.ch/rechtliches).

### 1.3 Schutz von Einlagen bei der Zürcher Kantonalbank

Einlagen bei der Zürcher Kantonalbank sind durch das System der Schweizer Einlagensicherung und durch die der Zürcher Kantonalbank vom Kanton Zürich gewährte Staatsgarantie geschützt. Ausführliche Informationen zum Schutz Ihrer Einlagen finden sich unter [zkb.ch/rechtliches](http://zkb.ch/rechtliches) sowie [esisuisse.ch](http://esisuisse.ch).

### 1.4 Kommunikationssprache und -mittel

Die Zürcher Kantonalbank kann mit ihren Kunden in Deutsch, Englisch oder Französisch kommunizieren, wobei Deutsch und Englisch die verwendeten Vertragssprachen sind. Die Zürcher Kantonalbank entscheidet nach eigenem Ermessen, ob sie ausgewählte Kundenkommunikation in weiteren Sprachen anbietet.

Für die Kommunikation zwischen der Zürcher Kantonalbank und ihren Kunden stehen verschiedene Kommunikationskanäle zur Verfügung. Dazu zählen die persönliche Beratung in einer Filiale der Zürcher Kantonalbank, das telefonische Kundengespräch, die Website der Zürcher Kantonalbank oder das ZKB eBanking/Mobile Banking. Aufträge nimmt die Zürcher Kantonalbank gerne persönlich in einer ihrer Filialen, schriftlich per Post, per Telefon, E-Mail oder über das ZKB eBanking/Mobile Banking entgegen.

Für die Kontaktaufnahme mit dem Kunden verwendet die Zürcher Kantonalbank die letzten vom Kunden mitgeteilten Kontaktangaben. Sollten sich diese ändern, ist der Kunde verpflichtet, dies der Zürcher Kantonalbank unverzüglich mitzuteilen. Die Zürcher Kantonalbank ist berechtigt, so lange die ihr zuletzt bekannt gegebenen Kontaktangaben zu verwenden, wie ihr keine anderweitigen Informationen mitgeteilt werden.

### 1.5 Aufzeichnung und Speicherung von Telefongesprächen und elektronischer Kommunikation

In Übereinstimmung mit den Vorgaben der MiFID II zeichnet die Zürcher Kantonalbank sämtliche Telefongespräche und elektronische Kommunikation im Zusammenhang mit Kundenaufträgen sowie Aufträgen von Bevollmächtigten auf. Die Zürcher Kantonalbank bewahrt diese Informationen über einen Zeitraum von mindestens 10 Jahren auf. Der Kunde kann während der laufenden Aufbewahrungsfrist jederzeit eine Kopie dieser Aufzeichnungen verlangen.

## 2 Kundeneinstufung

### 2.1 Einstufung durch die Zürcher Kantonalbank

In Übereinstimmung mit den Vorgaben von MiFID II stuft die Zürcher Kantonalbank die Kunden in eine der

drei Kategorien «Privatkunde», «Professioneller Kunde» oder «Geeignete Gegenpartei» ein. Die Kategorie «Geeignete Gegenpartei» bildet dabei eine Unterkategorie des «Professionellen Kunden». Mit der Einstufung wird sichergestellt, dass den Kunden die für sie passenden Dienstleistungen zur Verfügung gestellt werden und die erforderlichen Vorkehrungen zum Anlegerschutz zur Anwendung gelangen.

Kunden sind verpflichtet, die Zürcher Kantonalbank unverzüglich darüber in Kenntnis zu setzen, wenn die Voraussetzungen der von der Zürcher Kantonalbank ursprünglich vorgenommenen Einstufung aufgrund veränderter Umstände nicht mehr gegeben sind. Die Zürcher Kantonalbank ist berechtigt, den Kunden solange gemäss der ursprünglichen Kundeneinstufung zu behandeln, wie ihr keine anderweitigen Informationen zugehen. Falls die Zürcher Kantonalbank feststellt, dass ein Kunde die notwendigen Kriterien nicht mehr erfüllt, informiert sie den Kunden und nimmt eine Anpassung der Kundeneinstufung vor.

## 2.2 Privatkunden

Als Privatkunden gelten alle Kunden, die weder als Professionelle Kunden noch als Geeignete Gegenparteien eingestuft sind. Kunden, die von der Zürcher Kantonalbank keine Informationen zu Ihrer Einstufung erhalten, wurden von dieser als Privatkunde eingestuft. Privatkunden geniessen den höchsten Anlegerschutz. Ein Privatkunde kann jederzeit beantragen, zum Professionellen Kunden hochgestuft zu werden (vgl. Ziff. 2.5).

## 2.3 Per-se Professionelle Kunden

Kunden, welche gestützt auf die gesetzlichen Vorgaben als Professionelle Kunden qualifizieren, werden als Per-se Professionelle Kunden bezeichnet. Darunter fallen unter anderem zugelassene oder beaufsichtigte Rechtspersonen, wie Börsen- und Warenderivathändler oder sonstige beaufsichtigte, institutionelle Anleger. Auch nicht regulierte Anleger wie grosse Unternehmen oder andere institutionelle Anleger, deren Haupttätigkeit in der Anlage in Finanzinstrumenten besteht, werden als Per-se Professionelle Kunden eingestuft.

Bei Per-se Professionellen Kunden darf die Zürcher Kantonalbank davon ausgehen, dass der Kunde über ausreichend Erfahrung mit und Fachkenntnisse über Finanzinstrumente und Wertpapierdienstleistungen verfügt, um die damit verbundenen Risiken angemessen beurteilen zu können. Per-se Professionelle Kunden können zudem Produkte erwerben und Dienstleistungen in Anspruch nehmen, welche Professionellen Kunden vorbehalten sind.

## 2.4 Geeignete Gegenparteien

Folgende zugelassenen oder unter Aufsicht stehenden Unternehmen oder Einrichtungen werden als Geeignete Gegenparteien eingestuft:

- Kreditinstitute
- Wertpapierfirmen
- Versicherungsgesellschaften
- Organismen für gemeinsame Anlagen in Wertpapieren und ihre Verwaltungsgesellschaften
- Pensionsfonds und ihre Verwaltungsgesellschaften
- Sonstige zugelassene oder beaufsichtigte Finanzinstitute
- Nationale und regionale Regierungen, einschliesslich Stellen der staatlichen Schuldenverwaltung auf nationaler und regionaler Ebene
- Zentralbanken
- Internationale und supranationale Einrichtungen (wie die Weltbank, der IWF, die EZB, die EIB)

Den regulierten Geeigneten Gegenparteien werden Grossunternehmen gleichgestellt, die bestimmte Mindestanforderungen an Bilanzsumme, Umsatzerlöse und/oder Eigenmittel erfüllen und einer Einstufung als Geeignete Gegenpartei zustimmen; ohne Zustimmung werden solche Unternehmen als Per-se Professionelle Kunden eingestuft.

Geeigneten Gegenparteien kommt der geringste gesetzliche Anlegerschutz zu. In den Anlagelösungen der Zürcher Kantonalbank werden sie jedoch gleichbehandelt wie die Per-se Professionellen Kunden. Geeignete Gegenparteien können Produkte erwerben, welche Professionellen Kunden und/oder Geeigneten Gegenparteien vorbehalten sind.

## 2.5 Anpassung der Kundeneinstufung

Privatkunden können beantragen, als Professionelle Kunden eingestuft zu werden, was eine Reduktion des anwendbaren Anlegerschutzes zur Folge hat. Umgekehrt können Professionelle Kunden eine Rückstufung zum Privatkunden verlangen und damit den höchsten Anlegerschutz erlangen. Einen Antrag auf Hochstufung vom Privatkunden zum Professionellen Kunden muss schriftlich mit einem von der Zürcher Kantonalbank zur Verfügung gestellten Formular erfolgen. Für den Antrag auf Rückstufung vom Professionellen Kunden zum Privatkunden oder von der Geeigneten Gegenpartei zum Professionellen Kunden bestehen keine Formvorschriften. Auf Anfrage des Kunden prüft die Zürcher Kantonalbank die Möglichkeit einer Umstufung. Sie behält sich vor, Anträge auf Hochstufung ohne Begründung abzulehnen.

### 3 Dienstleistungen der Zürcher Kantonalbank

#### 3.1 Die ZKB Anlagelösungen

Die Zürcher Kantonalbank bietet ihren Kunden folgende Anlagelösungen an:

- **ZKB Vermögensverwaltung:** Die ZKB Vermögensverwaltung ist die Portfoliomanagement-Lösung der Zürcher Kantonalbank. Basierend auf dem Anlegerprofil des Kunden und der Empfehlung der Zürcher Kantonalbank entscheidet der Kunde über die Anlagestrategie für sein Mandat und überlässt die Anlageentscheide den Anlageexperten der Zürcher Kantonalbank. Diese verwalten das Vermögensverwaltungsportfolio des Kunden basierend auf der aktuellen Anlagepolitik des Chief Investment Officers (CIO) der Zürcher Kantonalbank.

Für Kunden mit einem sehr grossen Anlagevermögen und individuellen Bedürfnissen steht die ZKB Vermögensverwaltung Exclusive zur Verfügung. Bei dieser Anlagelösung wird das Kundenvermögen von den Anlagespezialisten des Bereichs Asset Management der Zürcher Kantonalbank auf Basis eines individuell auf den Kunden zugeschnittenen Vermögensverwaltungsmandates verwaltet.

- **ZKB Anlageberatung:** Die ZKB Anlageberatung ist die Anlageberatungslösung der Zürcher Kantonalbank. Basierend auf dem Anlegerprofil des Kunden und der Empfehlung der Zürcher Kantonalbank entscheidet der Kunde über die Anlagestrategie für sein Mandat. Abgestimmt auf diese Anlagestrategie erhält der Kunde auf seine Bedürfnisse ausgerichtete Anlagevorschläge, welche sich an der Anlagepolitik des Chief Investment Officers (CIO) der Zürcher Kantonalbank orientieren. Das Beratungsportfolio des Kunden wird kontinuierlich auf die Einhaltung der gewählten Anlagestrategie sowie in Bezug auf ausgewählte Risikofaktoren überwacht; es findet jedoch keine regelmässige Überprüfung der Geeignetheit des gesamten Beratungsportfolios oder einzelner beratener Transaktionen statt. Stellt die Zürcher Kantonalbank Handlungsbedarf fest, benachrichtigt sie den Kunden über den von ihm bevorzugten Kommunikationskanal. Ausserdem erhält der Kunde aktuelle Markteinschätzungen des Chief Investment Officers (CIO) der Zürcher Kantonalbank. Tätigen Kunden Transaktionen auf eigenen Wunsch ohne vorhergehende Beratung in Bezug auf das gehandelte Finanzinstrument, werden diese als beratungsfreie Geschäfte (Execution-Only-Transaktionen) behandelt.

Die Zürcher Kantonalbank agiert im Rahmen der ZKB Anlageberatung nicht als unabhängiger Anlageberater.

Dies bedeutet insbesondere, dass nur Finanzinstrumente aus einem eingeschränkten Anlagespektrum (sowohl in Bezug auf die Art der empfohlenen Finanzinstrumente als auch in Bezug auf deren Emittenten) beraten werden und keine umfassende Analyse aller Arten von Finanzinstrumenten vorgenommen wird, dass Finanzinstrumente der Zürcher Kantonalbank oder ihrer Tochtergesellschaften bevorzugt eingesetzt werden können und dass monetäre Zuwendungen für Finanzinstrumente, welche die Zürcher Kantonalbank als Reaktion auf eigene Anlageideen des Kunden empfiehlt, als Teil ihrer Vergütung angenommen und einbehalten werden können.

- **ZKB Fondsportfolio:** Mit dem ZKB Fondsportfolio erhält der Kunde auf einfache Art und Weise Zugang zu einer vielseitigen Auswahl von Portfoliofonds. Das ZKB Fondsportfolio ermöglicht es dem Kunden, jederzeit Investitionen und Desinvestitionen in bzw. von einem von ihm ausgewählten Portfoliofonds zu tätigen. Das investierte Kapital ist innerhalb des ausgewählten Portfoliofonds breit diversifiziert. Die eingesetzten Portfoliofonds investieren gezielt in unterschiedliche Anlageklassen wie Aktien und Obligationen, je nach der gewählten Anlagestrategie in unterschiedlicher Gewichtung. Auf Wunsch berät die Zürcher Kantonalbank den Kunden bei der Auswahl eines passenden Portfoliofonds.
- **ZKB Execution Only:** Bei ZKB Execution Only handelt es sich um das beratungsfreie Dienstleistungsangebot der Zürcher Kantonalbank. Der Kunde verwaltet und überwacht sein Anlagevermögen selbst. Die Rolle der Zürcher Kantonalbank beschränkt sich bei ZKB Execution Only auf die Ausführung oder Übermittlung von Kundenaufträgen. Soweit die Zürcher Kantonalbank dem Kunden Informationen zu Finanzinstrumenten, einschliesslich Research, zur Verfügung stellt, handelt es sich um allgemeine Informationen und nicht um persönliche Empfehlungen. Kundendepots werden als Execution-Only-Depot geführt, wenn sie nicht Teil einer ZKB Vermögensverwaltung, ZKB Anlageberatung oder eines ZKB Fondsportfolios sind.

#### 3.2 Angemessenheits- und Geeignetheitsprüfung

##### ZKB Anlageberatung und ZKB Vermögensverwaltung

Sowohl bei der ZKB Vermögensverwaltung als auch bei der ZKB Anlageberatung holt die Zürcher Kantonalbank vom Kunden vorgängig die folgenden Angaben ein:

- **finanzielle Verhältnisse**, d.h. Angaben zur Vermögenssituation sowie den Einnahmen und Ausgaben.
- **Anlageziele**, insbesondere Angaben zum Anlagezweck, Anlagehorizont sowie zum Anlegertyp.

Bei der ZKB Anlageberatung prüft die Zürcher Kantonalbank zusätzlich, ob der Kunde über Kenntnisse und Erfahrungen zu den in der ZKB Anlageberatung relevanten Anlageklassen verfügt. Werden dabei Verständnislücken festgestellt, klärt die Zürcher Kantonalbank den Kunden auf. Bei allen Professionellen Kunden und Geeigneten Gegenparteien kann die Zürcher Kantonalbank ohne weitere Abklärungen von hinreichenden Kenntnissen und Erfahrungen ausgehen, bei Per-se Professionellen Kunden und Geeigneten Gegenparteien zudem von hinreichender finanzieller Risikotragfähigkeit.

Basierend auf den vom Kunden erhobenen Informationen erstellt die Zürcher Kantonalbank ein Anlegerprofil und empfiehlt dem Kunden eine für ihn passende Anlagestrategie. Die Zürcher Kantonalbank verlässt sich dabei auf die Angaben des Kunden. Es ist daher wichtig und liegt im Interesse des Kunden, dass die der Zürcher Kantonalbank gegenüber gemachten Angaben jederzeit zutreffend und aktuell sind. Änderungen der Umstände des Kunden sind der Zürcher Kantonalbank umgehend mitzuteilen.

Gestützt auf das Anlegerprofil führt die Zürcher Kantonalbank bei der ZKB Anlageberatung für jeden Anlagevorschlag eine Geeignetheitsprüfung durch. Privatkunden wird das Ergebnis der Geeignetheitsprüfung mit einer in die Anlagevorschläge eingeschlossenen Geeignetheitserklärung mitgeteilt.

Erteilt ein Privatkunde bei der ZKB Anlageberatung einen Auftrag ohne vorgängige Anlageberatung durch die Zürcher Kantonalbank (Execution-Only-Transaktionen), prüft die Zürcher Kantonalbank, ob der Kunde ausreichende Kenntnisse und Erfahrungen für die entsprechende Anlageklasse besitzt (Angemessenheitsprüfung).

#### ZKB Fondsportfolio

Das ZKB Fondsportfolio kann sowohl mit Anlageberatung als auch beratungsfrei abgeschlossen werden. Beim ZKB Fondsportfolio mit Anlageberatung erhebt die Zürcher Kantonalbank vom Kunden die oben für die ZKB Vermögensverwaltung und ZKB Anlageberatung aufgeführten Angaben und empfiehlt dem Kunden eine geeignete Anlagestrategie sowie einen dazu passenden Portfoliofonds. Privatkunden wird eine Geeignetheitserklärung zur Verfügung gestellt.

Beim beratungsfreien Abschluss des ZKB Fondsportfolios erstellt die Zürcher Kantonalbank kein Anlegerprofil, erteilt keine Empfehlung zur Anlagestrategie und zur Auswahl des Portfoliofonds. Zudem geht die Zürcher Kantonalbank in diesem Fall aufgrund der dem Kunden zur Verfügung gestellten Risikoauflärungen davon aus, dass der Kunde über hinreichende Kenntnisse zu den Risiken verfügt, die mit Anlagen in Anlagefonds verbunden sind.

#### ZKB Execution Only

Bei ZKB Execution Only erhebt die Zürcher Kantonalbank bei Privatkunden die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden zu den verschiedenen Anlageklassen. Eine Erhebung der finanziellen Verhältnisse und der Anlageziele des Kunden und die Erstellung eines Anlegerprofils findet bei ZKB Execution Only nicht statt.

Vor der Ausführung jeder Execution-Only-Kauftransaktion prüft die Zürcher Kantonalbank bei Privatkunden, ob der Kunde ausreichende Kenntnisse und Erfahrungen für die entsprechende Anlageklasse besitzt (Angemessenheitsprüfung). Falls dies nicht der Fall ist und die Kauftransaktion damit für den Kunden nicht angemessen ist, wird der Kunde entsprechend gewarnt. Auf Kundenwunsch kann die Transaktion danach dennoch ausgeführt werden. In Fällen, in welchen die Angemessenheit nicht geprüft werden kann, wird der Kunde ebenfalls gewarnt.

Bei Professionellen Kunden und Geeigneten Gegenparteien kann die Zürcher Kantonalbank von hinreichenden Kenntnissen und Erfahrungen ausgehen, eine Angemessenheitsprüfung findet für diese Kunden daher nicht statt.

#### Besonderheiten bei Bevollmächtigten, mehreren Vertragspartnern und juristische Personen

Wird eine Transaktion von einem Bevollmächtigten in Auftrag gegeben, so stellt die Zürcher Kantonalbank für die Eignungs- bzw. Angemessenheitsprüfung auf dessen Kenntnisse und Erfahrungen ab. Diese Regelung kann dazu führen, dass die Zürcher Kantonalbank Transaktionen ausführt, ohne die Kenntnisse und Erfahrungen beim Kunden selbst zu überprüfen.

Wird eine ZKB Anlagelösung von mehreren Kunden gemeinsam (Partnervereinigungen) abgeschlossen, so stellt die Zürcher Kantonalbank für die Geeignetheits- und Angemessenheitsprüfung auf die Kenntnisse und Erfahrungen des jeweils auftraggebenden Kunden ab. Diese Regelung kann dazu führen, dass die Zürcher Kantonalbank Transaktionen ausführt, ohne die Kenntnisse und Erfahrungen für sämtliche Vertragspartner vorgängig zu überprüfen.

Bei juristischen Personen erhebt die Zürcher Kantonalbank die Kenntnisse und Erfahrungen derjenigen zeichnungsberechtigten Person, welche die juristische Person beim Abschluss der ZKB Anlagelösung gegenüber der Bank vertritt. Trifft dies auf mehrere zeichnungsberechtigten Personen zu, stellt die Zürcher Kantonalbank auf diejenige Person ab, welche über die geringsten Kenntnisse und Erfahrungen verfügt. Wünscht die juristische Person auf die Kenntnisse und Erfahrungen einer anderen Person abzustellen, muss sie dies der Zürcher Kantonalbank

mitteilen. Diese Regelung kann dazu führen, dass die Zürcher Kantonalbank Transaktionen ausführt, ohne die Kenntnisse und Erfahrungen aller zeichnungsberechtigten Personen vorgängig zu überprüfen.

Die Angaben des Kunden und allfälliger Bevollmächtigter zu ihren Kenntnissen und Erfahrungen bilden eine wichtige Basis für die Geeignetheits- bzw. Angemessenheitsprüfung der Zürcher Kantonalbank. Es ist daher wichtig und liegt im Interesse des Kunden, dass die gegenüber der Zürcher Kantonalbank gemachten Angaben jederzeit zutreffend und aktuell sind. Die Zürcher Kantonalbank verlässt sich auf die Angaben des Kunden und Bevollmächtigten. Diese sind verpflichtet, Änderungen der Umstände der Zürcher Kantonalbank umgehend mitzuteilen.

### 3.3 Zielmarktprüfung

Für jedes Finanzinstrument bestimmt die Zürcher Kantonalbank einen Zielmarkt, wobei die Angaben des Herstellers des Finanzinstruments sowie andere verfügbare Informationen berücksichtigt werden. Der Zielmarkt beschreibt den typischen Kunden, an den sich das Finanzinstrument richtet.

Im Rahmen des Zielmarktgleichs, der bei allen Anlagelösungen zur Anwendung gelangt, vergleicht die Zürcher Kantonalbank den für das Finanzinstrument festgelegten Zielmarkt mit den auf den Kunden zutreffenden Zielmarktkriterien (Kundenkategorie, Kenntnisse und Erfahrungen, finanzielle Situation, Risikotoleranz, Anlageziele und -bedürfnisse sowie die relevante Vertriebsstrategie) und bestimmt so, ob die Zielmarktvorgaben des Finanzinstruments erfüllt sind.

Die Zielmarktprüfung kann dazu führen, dass Execution-Only-Aufträge des Kunden nicht ausgeführt werden können.

### 3.4 Basisinformationsblatt/Wesentliche Anlegerinformationen/Produktinformationsblatt

In der ZKB Anlageberatung und ZKB Execution Only wird dem Kunden vor der Ausführung von Kaufaufträgen für verpackte Finanzinstrumente ein Basisinformationsblatt (PRIIP KID) bzw. die Wesentlichen Anlegerinformationen (KIID) zur Verfügung gestellt. Diese enthalten wesentliche Informationen über das Finanzinstrument und sollen es dem Kunden ermöglichen, die Art des Finanzinstruments sowie seine Risiken und Kosten zu verstehen und es mit anderen Produkten vergleichen zu können. Unter bestimmten Voraussetzungen kann das Basisinformationsblatt/die Wesentlichen Anlegerinformationen mit Einwilligung des Kunden erst nach Auftragsausführung zur Verfügung gestellt werden. Kunden mit Domizil Deutschland wird zusätzlich das Produktinformationsblatt (PIB) für unverpackte Finanzinstrumente (z.B. Aktien und Anleihen) zur Verfügung gestellt.

### 3.5 Verlustschwellenüberwachung

Bei der ZKB Anlageberatung und der ZKB Vermögensverwaltung überwacht die Zürcher Kantonalbank die Wertentwicklung des Kundenportfolios auf täglicher Basis und informiert den Kunden, wenn der Gesamtwert des Kundenportfolios, ausgehend vom Wert zu Beginn jeder Berichtsperiode, um 10% fällt, sowie anschliessend bei jedem Wertverlust in 10%-Schritten.

Bei ZKB Execution Only überwacht die Zürcher Kantonalbank für Privatkunden auf täglicher Basis alle Finanzinstrumente mit Eventualverbindlichkeiten sowie gehebelte Finanzinstrumente auf das Überschreiten von Verlustschwellen (10% oder einem Vielfachen davon). Stellt die Zürcher Kantonalbank eine Überschreitung einer Verlustschwelle fest, stellt sie dem Kunden eine Verlustschwellenmeldung zu.

### 3.6 Berichterstattung

Bei der ZKB Anlageberatung, dem ZKB Fondsportfolio sowie bei ZKB Execution Only erhält der Kunde für jede ausgeführte Transaktion eine Transaktionsbestätigung mit Detailangaben zum ausgeführten Auftrag.

Unabhängig von der gewählten ZKB Anlagelösung erhält der Kunde mindestens einmal pro Quartal einen Anlagebericht, welcher eine Positionsübersicht enthält und der über die Vermögensstruktur des Portfolios sowie über die in der Berichtsperiode erzielte Wertentwicklung Auskunft gibt. Bei der ZKB Vermögensverwaltung wird im Anlagebericht nebst der Wertentwicklung des Portfolios zusätzlich die Wertentwicklung der vereinbarten Benchmark zu Vergleichszwecken dargestellt.

Zusätzlich wird dem Kunden unabhängig von der gewählten Anlagelösung jährlich eine Kostenübersicht zur Verfügung gestellt. Darin werden die angefallenen Kosten des Vorjahres für die entsprechende ZKB Anlagelösung ausgewiesen.

## 4 Risiken im Handel mit Finanzinstrumenten

Anlagen in Finanzinstrumente sind mit verschiedenen Risiken verbunden. Diese werden in der Broschüre der Zürcher Kantonalbank «Risiken im Handel mit Finanzinstrumenten» ausführlich dargestellt. Darin finden sich nebst allgemeinen Informationen zu den typischen Wertpapierdienstleistungen und den Risiken im Handel mit Finanzinstrumenten ausführliche Hinweise zu den Merkmalen und Risiken der verschiedenen Arten von Finanzinstrumenten.

In der Broschüre werden auch die spezifischen Risiken in Bezug auf die Verwahrung von Finanzinstrumenten

beleuchtet. Dazu zählen die Risiken im Zusammenhang mit zur Anwendung kommenden Rechtsvorschriften eines Drittlandes, welche von jenen der Schweiz abweichen können und gegebenenfalls kein gleichwertiges Schutzniveau bieten. Zudem wird auf das Risiko eingegangen, dass Drittverwahrungsstellen Pfand- und Verwertungsrechte oder Verrechnungsrechte an den verwahrten Depotwerten geltend machen können. Die Zürcher Kantonalbank kann in ihrem Namen Finanzinstrumente durch eine Drittverwahrungsstelle (Subcustodians) verwahren lassen, die Liste der aktuell ausgewählten Drittverwahrungsstellen kann unter [zkb.ch/de/rechtliches/handelsgeschaef](http://zkb.ch/de/rechtliches/handelsgeschaef)t eingesehen werden. Falls Gelder im Namen der Zürcher Kantonalbank von Dritten gehalten werden, werden dem Kunden auf Anfrage eine Liste der aktuell ausgewählten Finanzintermediäre sowie die Grundsätze für die Bonitätsbeurteilung zur Verfügung gestellt.

Die Broschüre «Risiken im Handel mit Finanzinstrumenten» findet sich unter [zkb.ch/handel](http://zkb.ch/handel) und wird dem Kunden im Rahmen der Geschäftsbeziehung zur Verfügung gestellt. Weitergehende produktbezogene Risikoaufklärungen sind den jeweiligen Verkaufs- und Produktunterlagen zu entnehmen.

## 5 Ausführungsgrundsätze und Ausführungsplätze

In den Ausführungsgrundsätzen der Zürcher Kantonalbank wird festgelegt, wie die Zürcher Kantonalbank für ihre Kunden Handelsaufträge bestmöglich ausführt.

Sämtliche Informationen rund um die Ausführungsgrundsätze und Ausführungsplätze, wie namentlich eine Darstellung der relevanten Ausführungsfaktoren sowie ein Verzeichnis der wichtigsten Ausführungsplätze, finden sich unter [zkb.ch/handel](http://zkb.ch/handel). Auf dieser Website werden zudem jährlich eine Aufstellung mit den fünf wichtigsten Ausführungsplätzen (ausgehend vom Handelsvolumen im Vorjahr) sowie Informationen über die erreichte Ausführungsqualität bereitgestellt. Ebenfalls verfügbar sind dort Informationen betreffend Zuteilung von eigenkapitalbezogenen Finanzinstrumenten bei öffentlichen Platzierungen in der Schweiz.

Die Zürcher Kantonalbank verwendet einheitliche Ausführungsgrundsätze für alle Kundenkategorien, so dass auch für Professionelle Kunden der Preis das vorherrschende Ausführungskriterium ist. Bei Geschäften mit Geeigneten Gegenparteien müssen die Ausführungsgrundsätze nicht eingehalten werden.

Mit Aufnahme der Geschäftsbeziehung mit der Zürcher Kantonalbank stimmt der Kunde den Ausführungsgrund-

sätzen zu. Um die Möglichkeit der ausserbörslichen Ausführung (Over-the-Counter, OTC) nutzen zu können, holt die Zürcher Kantonalbank vom Kunden eine separate Zustimmung ein.

## 6 Information über Kosten

Die Gesamtkosten, die beim Handel mit einem Finanzinstrument anfallen können, werden in Dienstleistungs- und Produktkosten unterteilt.

**Dienstleistungskosten:** Dies sind Kosten, welche für die Erbringung der Wertpapierdienstleistung anfallen, wobei zwischen «eigenen Dienstleistungskosten» (d.h. Kosten der Zürcher Kantonalbank wie eigene Courtagen, Depotgebühren, ggf. Pauschalpreis der Anlagelösung und von der Zürcher Kantonalbank vereinnahmte Zuwendungen Dritter) und «fremden Dienstleistungskosten» (d.h. Kosten von Dritten wie fremde Courtagen, Börsenabgaben und Steuern) unterschieden wird.

**Produktkosten:** Bei bestimmten Finanzinstrumenten, wie z.B. Fonds und Strukturierten Produkten, können vom Anbieter des Finanzinstrumentes zulasten des Vermögens des Finanzinstrumentes und/oder zulasten von Anlegern Gebühren belastet bzw. erhoben werden (wie z.B. Verwaltungsgebühren, Transaktionsgebühren oder leistungsabhängige Gebühren). Diese werden vom Anbieter des Finanzinstrumentes festgelegt und können sich auf die Wertentwicklung des Finanzinstrumentes und/oder auf den Ausgabe- oder Rücknahmepreis auswirken.

**Währungsumrechnungskosten:** Kauft oder verkauft der Kunde ein Finanzinstrument, das in einer anderen Währung denominated ist als die Referenzwährung des Kunden, können zusätzlich zu den Dienstleistungs- und Produktkosten Währungsumrechnungskosten anfallen.

Detaillierte Angaben zu den Kosten finden sich in der Preisübersicht Anlagegeschäft unter [zkb.ch/bestimmungen](http://zkb.ch/bestimmungen) sowie in der Dokumentation der jeweiligen ZKB Anlagelösung.

### 6.1 Kostentransparenz vor Geschäftsabschluss

**Kostentransparenz vor Abschluss einer ZKB Anlagelösung:**

Die Zürcher Kantonalbank stellt dem Kunden bei der ZKB Anlageberatung, der ZKB Vermögensverwaltung und dem ZKB Fondsportfolio vor Geschäftsabschluss ein Produktblatt zur Verfügung, welches unter anderem Informationen zu den in der Anlagelösung zu erwartenden Kosten enthält. Bei der ZKB Vermögensverwaltung Exclusive erhält der Kunde vor Vertragsabschluss individuelle Informationen über die zu erwartenden Kosten, bezogen auf sein Mandat und die individuelle Anlagestrategie.

**Kostentransparenz vor der Ausführung von Transaktionen:**  
Bei der ZKB Anlageberatung sowie bei ZKB Execution Only wird Privatkunden vor der Ausführung von Transaktionen ein transaktionsspezifischer Kostenausweis zur Verfügung gestellt, bei der ZKB Anlageberatung gilt dies auch für Professionelle Kunden und Geeignete Gegenparteien. Bei fehlenden Angaben zu den Produktkosten seitens des Herstellers schätzt die Zürcher Kantonalbank die Kosten auf der Basis von Daten aus der Vergangenheit oder von vergleichbaren Finanzinstrumenten. Unter bestimmten Voraussetzungen kann der transaktionsspezifische Kostenausweis mit Einwilligung des Kunden erst nach Auftragsausführung zur Verfügung gestellt werden.

## 6.2 Kostentransparenz nach Geschäftsabschluss

Bei der ZKB Anlageberatung, dem ZKB Fondsportfolio und bei ZKB Execution Only stellt die Zürcher Kantonalbank dem Kunden nach jeder Transaktion eine Transaktionsbestätigung zur Verfügung, in welcher die effektiven Kosten der ausgeführten Transaktion ausgewiesen werden. Zusätzlich stellt die Zürcher Kantonalbank dem Kunden einmal jährlich eine ausführliche Kostenübersicht zur Verfügung. Diese beinhaltet eine Aufstellung über die in der ZKB Anlagelösung angefallenen Kosten des Vorjahres (inkl. eine detaillierte Einzelaufstellung pro Finanzinstrument/Valor).

Die effektiven, nach Geschäftsabschluss ausgewiesenen Kosten können von den vor Geschäftsabschluss offengelegten Kosten abweichen. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn der Kostenausweis vor Geschäftsabschluss auf Schätzungen beruhte.

## 7 Interessenkonflikte

Die Zürcher Kantonalbank ist bestrebt, ihre Geschäftstätigkeit so auszugestalten, dass die Interessen ihrer Kunden und Mitarbeitenden möglichst gleichgerichtet sind. Da die Zürcher Kantonalbank als Universalbank in den verschiedensten Geschäftsbereichen und mit verschiedensten Kunden tätig ist, lassen sich Interessenkonflikte dennoch nicht immer vermeiden. Die Zürcher Kantonalbank geht mit Interessenkonflikten im Einklang mit den rechtlichen Vorgaben und dem Verhaltenskodex der Zürcher Kantonalbank auf transparente Art um. Sie verfügt über interne Weisungen und Prozesse zum Umgang mit Interessenkonflikten und trifft Massnahmen, um nachteilige Auswirkungen von Interessenkonflikten für ihre Kunden möglichst zu vermeiden.

Weiterführende Informationen zum Umgang der Zürcher Kantonalbank mit Interessenkonflikten finden sich unter [zkb.ch/interessenkonflikte](http://zkb.ch/interessenkonflikte).

## 8 Zuwendungen

### 8.1 Annahme monetärer Zuwendungen durch die Zürcher Kantonalbank

Die Zürcher Kantonalbank nimmt monetäre Zuwendungen von Dritten generell nur an, wenn folgende Voraussetzungen kumulativ vorliegen:

- Die monetäre Zuwendung ist darauf ausgelegt, die Qualität der für den Kunden erbrachten Dienstleistung zu verbessern und
- die monetäre Zuwendung steht der ordnungsgemässen Erbringung der Dienstleistung im bestmöglichen Interesse des Kunden nicht entgegen und
- Existenz, Art und Umfang der Zuwendung oder, soweit sich der Umfang noch nicht bestimmen lässt, die Art und Weise seiner Berechnung, wird dem Kunden offengelegt.

Auf den in der ZKB Vermögensverwaltung eingesetzten Finanzinstrumenten vereinnahmt die Zürcher Kantonalbank keine monetären Zuwendungen. Bei der ZKB Vermögensverwaltung Exclusive werden allfällige von der Zürcher Kantonalbank erhaltene Zuwendungen dem Kunden regelmässig gutgeschrieben.

Bei Finanzinstrumenten, die die Zürcher Kantonalbank im Rahmen der ZKB Anlageberatung ohne Berücksichtigung eigener Anlageideen des Kunden empfiehlt, vereinnahmt sie keine monetären Zuwendungen. Anlagevorschläge, die eigene Anlageideen des Kunden integrieren, sowie Execution-Only-Transaktionen in der ZKB Anlageberatung oder der ZKB Execution Only können sich im Einzelfall auf Finanzinstrumente beziehen, für die die Zürcher Kantonalbank monetäre Zuwendungen erhält. Ebenso erhält die Zürcher Kantonalbank beim ZKB Fondsportfolio monetäre Zuwendungen von der Verwaltungsgesellschaft.

Weitere Informationen zu den Finanzinstrumenten, bei denen die Zürcher Kantonalbank monetäre Zuwendungen erhalten kann und zu den Maximalsätzen bzw. Bandbreiten solcher Zuwendungen, finden sich unter [zkb.ch/interessenkonflikte](http://zkb.ch/interessenkonflikte). Informationen über die prozentuale Höhe der Zuwendungen pro Valor werden dem Kunden im Rahmen des transaktionsspezifischen Kostenausweises vor Auftragsausführung und gegebenenfalls zusätzlich in den Produktunterlagen zur Verfügung gestellt. Zusätzlich werden dem Kunden in der jährlichen Kostenübersicht Informationen über alle von der Bank im Berichtszeitraum vereinnahmten monetären Zuwendungen ausgewiesen. Auf Wunsch erteilt die Zürcher Kantonalbank weitere Auskunft zu diesem Thema.

## **8.2 Annahme nicht-monetärer Zuwendungen durch die Zürcher Kantonalbank**

Nebst den oben dargestellten monetären Zuwendungen kann die Zürcher Kantonalbank von Dritten geringfügige, nicht-monetäre Zuwendungen im geschäftsüblichen Rahmen annehmen, sofern diese darauf ausgelegt sind, die Qualität der für den Kunden erbrachten Dienstleistung zu verbessern. Beispiele solcher nicht-monetären Zuwendungen sind die Teilnahme von Mitarbeitern an Konferenzen, Seminaren, Schulungen sowie Fach-/oder Informationsveranstaltungen, welche zu bestimmten Finanzinstrumenten oder einer bestimmten Wertpapierdienstleistung abgehalten werden, einschliesslich der im Rahmen solcher Veranstaltungen erbrachten Bewirtung. Ebenso zählt dazu die kostenlose Nutzung von IT-Plattformen externer Anbieter durch die Zürcher Kantonalbank. Sollte die Zürcher Kantonalbank in Einzelfällen auch nicht-geringfügige nicht-monetäre Zuwendungen annehmen, so werden diese dem Kunden separat offengelegt.

## **8.3 Gewährung von monetären und nicht-monetären Zuwendungen durch die Zürcher Kantonalbank**

Die Zürcher Kantonalbank kann Dritten im Zusammenhang mit der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen gegenüber dem Kunden geringfügige nicht-monetäre Zuwendungen im geschäftsüblichen Rahmen gewähren. Sollte die Zürcher Kantonalbank in Einzelfällen Dritten monetäre oder nicht-geringfügige nicht-monetäre Zuwendungen gewähren, werden diese dem Kunden separat offengelegt.

## **9 Beschwerdemanagement**

Die Zufriedenheit ihrer Kunden ist der Zürcher Kantonalbank sehr wichtig. Deshalb hat die Zürcher Kantonalbank einen strukturierten Prozess zur Behandlung von Kundenbeschwerden eingerichtet. Kunden, welche mit den Dienstleistungen der Zürcher Kantonalbank nicht zufrieden sind, setzen sich bitte mit ihrem Kundenbetreuer in Verbindung. Alternativ können sich Kunden telefonisch (Tel. 0844 843 823) oder über das Kontaktformular ([zkb.ch/de/private/kontaktmoeglichkeiten](https://zkb.ch/de/private/kontaktmoeglichkeiten)) mit der Zürcher Kantonalbank in Verbindung setzen. Wenn immer möglich, versucht die Zürcher Kantonalbank eine einvernehmliche Lösung zu finden. Abhängig vom Umfang der Beschwerde kann die Bearbeitung und Beantwortung unterschiedlich lange dauern. Falls die Beschwerde nicht innert fünf Bankarbeitstagen beantwortet werden kann, bestätigt die Zürcher Kantonalbank deren Erhalt und gibt bekannt, bis wann der Kunde mit einer schriftlichen Antwort zu rechnen ist. Das Beschwerdeverfahren ist für den Kunden kostenlos.

Sollte es der Zürcher Kantonalbank nicht gelingen, eine Einigung mit dem Kunden zu erzielen, oder möchte der Kunde das Beschwerdeverfahren bei der Zürcher Kantonalbank nicht nutzen, kann er sich an den Schweizerischen Bankenombudsman wenden. Dies ist eine neutrale Informations- und Vermittlungsstelle, der sich die Zürcher Kantonalbank angeschlossen hat. Weitere Informationen zum Schweizerischen Bankenombudsman finden sich unter [zkb.ch/rechtliches](https://zkb.ch/rechtliches).

Die Möglichkeit der Anrufung eines gerichtlichen Verfahrens steht dem Kunden jederzeit offen.