

## Erstinformation Berater / Beraterin

Als freie Handelsvertreterin/freier Handelsvertreter bin ich ausschließlich für ZSH GmbH Finanzdienstleistungen, Langer Anger 3-5, 69115 Heidelberg tätig.

Andreas Marschner

Versicherungsmakler(in): Vorname und Name

Lange Straße 51, 71332 Waiblingen

Anschrift Geschäftsstelle/Repräsentanz: Straße, Hausnummer, PLZ, Ort

07151 965636-0

Telefon

amarschner@zsh.de

E-Mail

Telefax

### Statusbezogene Information gemäß § 15 Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV)

1. Ich bin als Versicherungsmakler(in) mit einer Erlaubnis nach § 34d Abs. 1 der Gewerbeordnung im Vermittlerregister unter der Nummer D-6MUM-8N8UE-50 registriert.  
Die Eintragung kann überprüft werden beim:  
Deutschen Industrie- und Handelskammertag (DIHK) e.V., Breite Straße 29, 10178 Berlin, Tel. 0180-6005850 (Festnetzpreis 0,20 €/Anruf; Mobilfunkpreise maximal 0,60 €/Anruf), [www.vermittlerregister.info](http://www.vermittlerregister.info)
2. Beschwerdestellen - außergerichtliche Streitbeilegung:
  - Versicherungsombudsmann e. V., Postfach 08 06 22, 10006 Berlin (weitere Informationen unter [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de))
  - Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung, Postfach 06 02 22, 10052 Berlin (weitere Informationen unter [www.pkv-ombudsmann.de](http://www.pkv-ombudsmann.de)).
3. Beratung sowie Art und Quelle der Vergütung:  
Als Versicherungsmakler(in) handle ich ausschließlich im Kundenauftrag und -interesse. Ich bin als Handelsvertreter/in gem. § 84 HGB für die ZSH GmbH Finanzdienstleistungen tätig. Als Versicherungsmakler/in berät die ZSH GmbH Finanzdienstleistungen und damit auch der ZSH Berater\* die Kunden in Versicherungsfragen. Die Beratung und sonstigen Leistungen im Zusammenhang mit der Versicherungsvermittlung werden durch die von den Versicherungsgesellschaften gezahlten Courtagen (Provisionen) abgegolten, die in die Versicherungsprämien eingerechnet sind. Deshalb entstehen dem Versicherungsnehmer bei der Beratung im Zusammenhang mit der Versicherungsvermittlung und Betreuung durch ZSH bzw. mich keine zusätzlichen Kosten.  
Bei Versicherungsanlageprodukten entnimmt der Kunde Informationen zu den in seinem Vertrag enthaltenen Abschluss- und Verwaltungskosten sowie sonstige Kosten dem Produktinformationsblatt bzw. dem Basisinformationsblatt in den Antragsunterlagen.
4. Ich besitze keine direkten oder indirekten Beteiligungen von über 10% an den Stimmrechten oder am Kapital eines Versicherungsunternehmens.
5. Die Hanse-Merkur Krankenversicherung a.G. besitzt eine indirekte Beteiligung von über zehn Prozent an den Stimmrechten der ZSH.
6. Ich bin als Handelsvertreter gem. § 84 HGB für die ZSH GmbH Finanzdienstleistungen tätig. Im Haftungsfall bei einer Pflichtverletzung meinerseits besteht daher ein unmittelbarer zivilrechtlicher Anspruch gegen die ZSH GmbH Finanzdienstleistungen.
7. Ich nehme keine Kundengelder entgegen, übernehme also keine Inkassoaufgaben für Versicherungsgesellschaften.

### Statusbezogene Information im Bereich Vermögenanlagen gemäß §§ 12, 12a Finanzanlagenvermittlungsverordnung (FinVermV)

1. Ich bin als Finanzanlagenvermittler mit einer Erlaubnis nach § 34 f Absatz 1 Satz 1 Nummer 1, 2 und 3 der Gewerbeordnung in das Register (Vermittlerregister) nach § 34 f Absatz 5 in Verbindung mit § 11a Absatz 1 der Gewerbeordnung eingetragen. Als solcher berate und vermittele ich:
  - Anteile oder Aktien an inländischen offenen Investmentvermögen, offenen EU-Investmentvermögen oder ausländischen offenen Investmentvermögen, die nach dem Kapitalanlagegesetzbuch vertrieben werden dürfen
  - Anteile oder Aktien an inländischen geschlossenen Investmentvermögen, geschlossenen EU-Investmentvermögen oder ausländischen geschlossenen Investmentvermögen, die nach dem Kapitalanlagegesetzbuch vertrieben werden dürfen und
  - Vermögenanlagen im Sinne des § 1 Absatz 2 des Vermögenanlagegesetzes.

Ich bin im Vermittlerregister unter der Nummer D-F-175-F8CI-63 registriert.

Die Eintragung kann überprüft werden unter [www.vermittlerregister.org](http://www.vermittlerregister.org). Die für die Erlaubniserteilung zuständige Behörde ist: IHK Region Stuttgart, Jägerstr. 30, 70174 Stuttgart.

2. Als Handelsvertreter(in) nach § 84 HGB bin ich ausschließlich für die ZSH GmbH Finanzdienstleistungen tätig und vermittele ausschließlich die Finanzanlageprodukte ihrer Produktpartner. Für die Vermittlung und Beratung erhält ZSH GmbH Finanzdienstleistungen und somit auch ich ausschließlich Vergütungen von diesen Produktpartnern (Provisionsberatung).
3. Ich berate und vermittele sämtliche, in Deutschland zum Vertrieb zugelassene offene Investmentfonds. Die Liste der unterstützten Fondsgesellschaften kann unter folgender Internetadresse eingesehen werden: <https://www.zsh.de/images/ListeFondsgesellschaften.pdf>  
Bezüglich der zum Beratungszeitpunkt angebotenen geschlossenen Investmentvermögen und Vermögensanlagen erhält der Kunde im Beratungsgespräch eine jeweils aktuelle Liste.

4. Ich nehme keine Kundengelder entgegen, übernehme also keine Inkassotätigkeiten für die Produktpartner.

5. Beschwerdestellen - außergerichtliche Streitbeilegung:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Postfach 1308, 53003 Bonn, Tel.: +49 (0) 228 4108-0; Fax: +49 (0) 228 4108-1550; E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de); <http://www.bafin.de>

BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V., Bockenheimer Anlage 15, 60322 Frankfurt am Main. [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de)

Ombudsstelle Geschlossene Fonds, Invalidenstr. 35, 10115 Berlin. [www.ombudsstelle-gfonds.de](http://www.ombudsstelle-gfonds.de)

Die Europäische Kommission hat eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform können Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen: Europäische Online-Streitbeilegungsplattform <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## Sonstiges

Ich verfüge ebenfalls über eine Zulassung gem. § 34 c GewO und kann meinen Kunden daher bei Bedarf gewerbliche Darlehen und Immobilien vermitteln.

Über die Vermittlung von Verbraucherimmobiliendarlehen wird gesondert informiert.

## Erstinformation ZSH

ZSH GmbH Finanzdienstleistungen (www.zsh.de)  
 Langer Anger 3-5, 69115 Heidelberg  
 Tel.: 06221 837-0, Fax: 06221 837-400, E-Mail: info@zsh.de  
 vertreten durch Lars Georg Volkmann (Sprecher), Robert Hilzensauer

### Statusbezogene Information gemäß § 15 Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV)

1. ZSH ist als Versicherungsmakler mit einer Erlaubnis nach § 34d Abs. 1 der Gewerbeordnung mit der Registernummer D-38iK-U5YOH-88 im Vermittlerregister eingetragen. Die Erlaubnis wurde von der IHK Rhein-Neckar, L 1, 2, 68161 Mannheim, Tel 0621-1709-0, erteilt.

Die Überprüfung der Eintragung kann vorgenommen werden beim:  
 Deutschen Industrie- und Handelskammertag (DIHK) e.V., Breite Straße 29, 10178 Berlin, Tel. 0180-6005850  
 (Festnetzpreis 0,20 €/Anruf; Mobilfunkpreise maximal 0,60 €/Anruf), www.vermittlerregister.info

2. Beschwerdestellen - außergerichtliche Streitbeilegung:

- Versicherungsombudsmann e. V., Postfach 08 06 22, 10006 Berlin (weitere Informationen unter [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de))
- Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung, Postfach 06 02 22, 10052 Berlin (weitere Informationen unter [www.pkv-ombudsmann.de](http://www.pkv-ombudsmann.de)).

3. Beratung sowie Art und Quelle der Vergütung:

Auf Basis eines Maklervertrags handelt ZSH als Versicherungsmakler ausschließlich im Auftrag und Interesse der Kunden. Als Versicherungsmakler berät ZSH ihre Kunden in Versicherungsfragen. Die Beratung und sonstigen Leistungen im Zusammenhang mit der Versicherungsvermittlung werden durch die von den Versicherungsgesellschaften gezahlten Courtagen (Provisionen) abgegolten, die in die Versicherungsprämien eingerechnet sind. Deshalb entstehen dem Versicherungsnehmer bei der Beratung im Zusammenhang mit der Versicherungsvermittlung und Betreuung durch ZSH keine zusätzlichen Kosten.

Im Rahmen der Beratung und Produktempfehlungen finden Versicherungsprodukte und Tarife sog. „Direktversicherer“ (Versicherer, die auf die Beratungsleistung von unabhängigen Maklern oder anderen Vermittlern verzichten) keine Berücksichtigung.

4. ZSH besitzt keine direkten oder indirekten Beteiligungen von über 10% an den Stimmrechten oder am Kapital eines Versicherungsunternehmens.
5. Kein Versicherungsunternehmen oder Mutterunternehmen eines Versicherungsunternehmens besitzt eine direkte oder indirekte Beteiligung von über 10% an den Stimmrechten oder am Kapital von ZSH.
6. ZSH nimmt keine Kundengelder entgegen, übernimmt also keine Inkassopflichten von den Versicherungsgesellschaften.

### Statusbezogene Information im Bereich Vermögenanlagen gemäß §§ 12, 12a Finanzanlagenvermittlungsverordnung (FinVermV)

1. ZSH ist als Finanzanlagenvermittler mit einer Erlaubnis nach § 34 f Absatz 1 Satz 1 Nummer 1, 2 und 3 der Gewerbeordnung in das Register (Vermittlerregister) nach § 34 f Absatz 5 in Verbindung mit § 11a Absatz 1 der Gewerbeordnung eingetragen. Als solcher berät und vermittelt ZSH:

- Anteile oder Aktien an inländischen offenen Investmentvermögen, offenen EU-Investmentvermögen oder ausländischen offenen Investmentvermögen, die nach dem Kapitalanlagegesetzbuch vertrieben werden dürfen
- Anteile oder Aktien an inländischen geschlossenen Investmentvermögen, geschlossenen EU-Investmentvermögen oder ausländischen geschlossenen Investmentvermögen, die nach dem Kapitalanlagegesetzbuch vertrieben werden dürfen und
- Vermögensanlagen im Sinne des § 1 Absatz 2 des Vermögensanlagengesetzes.

2. ZSH ist im Vermittlerregister unter der Nummer D-F-153-5DS3-81 registriert.

Die Eintragung kann überprüft werden unter [www.vermittlerregister.org](http://www.vermittlerregister.org). Die für die Erlaubniserteilung zuständige Behörde ist die IHK Rhein-Neckar, Postfach 10 16 61, 68016 Mannheim, Tel 0621-1709-0.

3. Im Bereich Investmentfonds bietet ZSH das Spektrum der in Deutschland zum Vertrieb zugelassenen

Investmentfonds an, sodass die ZSH-Beraterinnen / ZSH-Berater die Kunden kompetent beraten können. Durch die Zusammenarbeit mit verschiedenen Depotbanken können sie das für den Kunden passende Portfolio zusammenstellen. Die Liste der Fondsgesellschaften, zu deren Produkte ZSH Beratung oder Vermittlung anbietet, kann unter der folgenden Internetadresse eingesehen werden: <https://www.zsh.de/images/ListeFondsgesellschaften.pdf>

Die einmaligen und laufenden Kosten sowohl des Depots und der Depotführung als auch des einzelnen Produkts werden rechtzeitig vor der Anlageentscheidung transparent und umfassend offengelegt und danach vom jeweiligen ZSH-Produktpartner jährlich in tatsächlich entstandener Höhe nachgewiesen.

Im Bereich geschlossene Fonds und sonstige Vermögensanlagen bedient sich ZSH hochwertiger Produkte aus einem breiten Angebot eines großen Kreises von ausschließlich konzernfremden, sorgfältig ausgewählten Produktpartnern. Dabei soll ein möglichst umfassendes Spektrum an Assetklassen abgedeckt werden. Die jeweils aktuelle Liste der angebotenen Produkte kann unter [info@zsh.de](mailto:info@zsh.de) angefordert werden. Sie wird zusätzlich vom ZSH Berater zu Beginn eines Beratungsgesprächs überreicht.

4. Über den Umfang der Beratung entscheiden die Kunden individuell. Wünschen sie eine umfassende Beratung, vertritt ZSH konsequent den Portfolio-Ansatz: Durch breite Streuung über Assetklassen, Regionen, Währungen, Laufzeiten und Anbieter soll das kundenindividuelle Vermögensportfolio möglichst robust gegen einige ungünstige Marktentwicklungen aufgestellt werden. Manche Kunden wünschen ausschließlich eine vertiefte Beratung zu einzelnen Assetklassen. Bei Bedarf unterstützen wir die betreffenden Kunden während der Laufzeit einer unternehmerischen Beteiligung. Eine Aktualisierung der Geeignetheitsprüfung wird bei dieser Beratung grundsätzlich nicht vorgenommen.
5. Für ihre Leistungen erhält ZSH ausschließlich Zuwendungen und Vergütungen von den Produktpartnern, die im jeweiligen Anlagebetrag, gegebenenfalls inklusive Agio, eingerechnet sind; den Kunden werden von ZSH daher keine zusätzlichen Vergütungen in Rechnung gestellt („Provisionsberatung“). Über einmalig und laufend entstehende Kosten auf Ebene des einzelnen Produkts informieren wir umfassend und transparent rechtzeitig vor der Anlageentscheidung, während der Produktpartner anschließend mindestens jährlich über die jeweils tatsächlich entstandenen Kosten auf Ebene der konkreten Investition des Kunden informiert.

### **Grundsätze und Informationen der ZSH GmbH Finanzdienstleistungen im Rahmen des Versicherungsvermittlungsgeschäfts**

Wir, die ZSH GmbH Finanzdienstleistungen (im Folgenden ZSH), stehen unseren Kunden mit Beratungs- sowie zahlreichen weiteren Dienstleistungen einschließlich des Erwerbs von Finanzprodukten zur Verfügung.

Ausgangspunkt in allen Bereichen sind die Vorstellungen des Kunden. Darauf aufbauend stellen wir ihm seine Optionen nachvollziehbar dar, sodass er selbst die passenden Einzelentscheidungen treffen kann. Bei der Umsetzung greifen wir auf die Angebote aller relevanten Produkthanbieter zurück. Grundlage sind wissenschaftlich fundierte Markt- und Produktanalysen.

Als Versicherungsmakler ist ZSH dazu verpflichtet, aus dem breiten Marktangebot die jeweils passenden Produkte für den Kunden auszuwählen. Im Rahmen der Beratung und Produktempfehlung finden Versicherungsprodukte und Tarife sogenannter Direktversicherer (Versicherer, die auf die Beratungsleistung von unabhängigen Maklern oder anderen Vermittlern verzichten) keine Berücksichtigung.

Kundengelder nehmen wir nicht entgegen und auch keine für den Kunden bestimmte Zahlungen des Versicherers.

Die Angaben des Kunden bilden den Rahmen für die Produktauswahl. Dadurch ist es möglich, aus dem vielfältigen Marktangebot geeignete Produkte zu selektieren. Maßgeblich für den Versicherungsschutz des Kunden und seine Gestaltungsmöglichkeiten während der Vertragslaufzeit sind seine Angaben im Antrag sowie die Versicherungspolice und die Versicherungsbedingungen. Informationen zu den im jeweiligen Vertrag enthaltenen Abschluss- und Verwaltungskosten sowie sonstige Kosten findet der Kunde im Produktinformationsblatt in seinen Vertragsunterlagen.

### **Grundsätze für den Umgang mit Interessenkonflikten (§ 18 VersVermV)**

Bei der Erbringung von Dienstleistungen streben wir stets an, Interessenkonflikte zu vermeiden. Diese lassen sich aufgrund der Vielzahl von Leistungen, die wir unseren Kunden anbieten, aber nicht immer gänzlich ausschließen. In Übereinstimmung mit den durch die Vorgaben der Richtlinie 2016/97/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über Versicherungsvertrieb ("IDD-Richtlinie") geschaffenen gesetzlichen Regelungen informieren wir den Kunden daher nachfolgend über unsere weitreichenden Vorkehrungen zum Umgang mit Interessenkonflikten, die im Zusammenhang mit der Vermittlung von Versicherungsprodukten auftreten können. Im besonderen Fokus stehen hierbei die Versicherungsanlageprodukte.

ZSH bietet eine qualitativ hochwertige Beratung, bei der die Kundenbeziehung von Nachhaltigkeit und Fairness geprägt ist. Daher ist es für uns selbstverständlich, dass der Bedarf des Kunden bei jeder Beratung und somit auch bei der Versicherungsvermittlung uneingeschränkt im Mittelpunkt steht. Der Lebensversicherungsmarkt bietet ein breites

Produktspektrum an. Im Rahmen unseres Partner- und Produktauswahlprozesses durchlaufen sowohl die Lebensversicherer als auch die Produkte einer intensiven Prüfung und Bewertung. Je nach den persönlichen Wünschen und Bedürfnissen des konkreten Kunden stehen möglicherweise mehrere für diesen Kunden passende Produkte zur Auswahl. Die Courtagen und damit zusammenhängende Rahmenbedingungen wie z.B. die Stornohaftungszeit (Rückbelastung eines Teils der Courtage im Zuge einer möglichen Vertragskündigung durch den Kunden) sind von den Versicherungsgesellschaften in unterschiedlicher Höhe geregelt. Hierdurch kann nicht gänzlich ausgeschlossen werden, dass bei der Auswahl des zu empfehlenden Versicherungsprodukts ein Interessenkonflikt entsteht.

## Allgemeines

Ein Interessenkonflikt kann sich bei Tätigkeiten, die sich mit dem Vertrieb von Versicherungsprodukten befassen, zwischen Versicherungsvermittlern, den bei der Vermittlung oder Beratung mitwirkenden oder in leitenden Positionen verantwortlichen Personen oder anderen Personen, die mit ihnen direkt oder indirekt durch Kontrollfunktionen verbunden sind, und den Versicherungsnehmern oder zwischen den Versicherungsnehmern ergeben.

Insbesondere aus folgenden Umständen können beispielhaft Interessenkonflikte aus unserer Tätigkeit als Versicherungsvermittler resultieren:

- in der Beratung und Vermittlung von Versicherungsprodukten aus unserem Interesse an deren Absatz
- bei Erhalt oder Gewähr von Zuwendungen, z.B. Courtagen (Provisionen)
- durch erfolgsbezogene Vergütungen an Mitarbeiter und/oder Berater oder durch Vorgaben in Bezug auf die Beratung oder Vermittlung spezifischer Versicherungsanlageprodukte
- durch Erlangung und Verwendung von Informationen, die nicht öffentlich bekannt sind
- aus persönlichen Beziehungen unserer Mitarbeiter oder der Geschäftsleitung oder mit diesen verbundenen Personen oder bei Mitwirkung dieser Personen in Aufsichts- oder Beiräten.

Um zu vermeiden, dass sachfremde Interessen die Qualität der Beratung oder Vermittlung beeinflussen, haben wir uns und die bei uns angeschlossenen Berater auf die Einhaltung angemessener Standards verpflichtet. Diese sind in den konzernweiten Compliance-Leitlinien festgehalten. Zu den Grundlagen der Leitlinien gehört auch der vom Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) veröffentlichte Verhaltenskodex für den Vertrieb mit dem Ziel, im Interesse der Kunden die hohe Qualität der Kundenberatung und der Produkte weiter zu verbessern.

Der Verhaltenskodex soll das Bewusstsein der Versicherungsunternehmen und Vermittler für die Verbraucherinteressen weiter schärfen und zugleich Vertriebspraktiken unterbinden, die den Belangen der Versicherungskunden widersprechen. Mit seinen elf Leitsätzen setzt der Verhaltenskodex den Rahmen für eine faire und bedarfsgerechte Vermittlung von Versicherungsprodukten.

Wir bei ZSH erwarten jederzeit Sorgfalt und Redlichkeit, rechtmäßiges und professionelles Handeln, die Beachtung von Branchenstandards und vor allem die Beachtung des individuellen Kundeninteresses.

Die Identifikation und das Management von Interessenskonflikten gemäß der konzernweiten Compliance-Leitlinie liegt in direkter Verantwortung der Geschäftsleitung. Im Einzelnen ergreifen wir folgende Maßnahmen:

- Wir haben organisatorische Strukturen und Verfahrensabläufe zur Wahrung der Kundeninteressen in der Beratung und Vermittlung von Versicherungsprodukten, die regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst werden.
- Wir wählen Versicherungsgesellschaften (Partnergemeinschaften) und Produkte nach objektiven Qualitätskriterien aus. Hierzu zählen bezogen auf die Versicherungsgesellschaften die Servicequalität sowie der Marktanteil, bei langfristigen Versicherungen wie Kranken- oder Lebens-/Rentenversicherungen darüber hinaus die Bilanzstärke des jeweiligen Versicherers.
- Wir stellen durch organisatorische und technische Verfahren sicher, dass die Auswahl der für den konkreten Kunden geeigneten Versicherungsprodukte auf Basis der relevanten Kundenangaben und im Einklang mit den finanziellen Verhältnissen des Kunden erfolgt.
- Interessenkonflikte, die im Rahmen der Beratung zu bzw. der Vermittlung von Versicherungsprodukten bei Mitarbeitern und Beratern auftreten können, werden gegenüber der Compliance-Funktion, also der Geschäftsführung, offengelegt.
- Wir haben Regelungen etabliert zur Wahrung der Kundeninteressen bei der Ausgestaltung, Umsetzung und Überwachung von Vertriebsvorgaben.
- Wir haben den Umgang mit Zuwendungen geregelt und stellen sicher, dass Zuwendungen von Dritten nur angenommen oder an Dritte gewährt werden, sofern sie die Qualität unserer Dienstleistungen verbessern und Kundeninteressen nicht entgegenstehen.
- Wir schulen unsere Mitarbeiter und Berater regelmäßig, unter anderem auch zu wesentlichen Compliance-relevanten Themen.

Interessenkonflikte, die sich trotz angemessener Angaben nicht vermeiden lassen, werden wir gegenüber dem betroffenen Kunden im Rahmen der Beratung vor einem Geschäftsabschluss offenlegen. In einem solchen Fall teilen

wir dem Kunden rechtzeitig vor Geschäftsabschluss mit dem Beratungsprotokoll, durch Übermittlung eines dauerhaften Datenträgers, die allgemeine Art oder die Quelle von Interessenkonflikten mit. Eine solche Information wird so ausführlich ausfallen, dass der Kunde als Versicherungsnehmer seine Entscheidung über die Vermittlung, in deren Zusammenhang der Interessenkonflikt auftritt, in voller Kenntnis der Sachlage treffen kann.

### **Auf folgende Punkte möchten wir besonders hinweisen:**

Unser Geschäftsmodell basiert auf der Beratung und Vermittlung gegen Courtagezahlungen (Provisionszahlungen) von Versicherungsunternehmen, die in die Versicherungsprämien eingerechnet sind. Wir erbringen keine Versicherungs-Honorarberatung. Der ZSH-Berater ist als selbständiger Handelsvertreter (§§ 84 HGB) angeschlossen, betreibt seine Geschäftsstelle auf eigene Kosten und wird von uns abhängig von dem konkret vermittelten Vertrag in Form von Zuwendungen (Courtage) vergütet.

So erhalten wir im Rahmen der Vermittlung von Versicherungsprodukten Zuwendungen von Versicherungsgesellschaften, die wir vereinnahmen dürfen. Hierzu gehören sowohl Courtage (Provisionen), die für die Vermittlung eines Versicherungsprodukts gezahlt werden, als auch Bestandsprovisionen. Sie werden für die laufende Betreuung geleistet. Die Provisionen werden von den Versicherungsgesellschaften auf Produktebene in unterschiedlicher Höhe gezahlt. Hierdurch kann der Berater bei der Auswahl des zu empfehlenden Produkts in einen Interessenkonflikt geraten.

Zudem können wir von anderen Dienstleistern im Zusammenhang mit der Vermittlung von Versicherungsprodukten unentgeltlich Zuwendungen wie Informationsmaterial, Schulungsunterlagen und zum Teil technische Dienste und Ausrüstung für den Zugriff auf Drittinformations- und -verbreitungssysteme erhalten.

Wir unternehmen alle erforderlichen Schritte, um die Erfüllung unserer Pflichten ehrlich, redlich, professionell und im bestmöglichen Interesse unserer Kunden zu erfüllen.

Gerne stellen wir auf Kundenwunsch auch weitere Informationen zu den Einzelheiten dieser Grundsätze zur Verfügung.

### **Grundsätze und Informationen der ZSH im Rahmen der Vermittlung von Finanzanlagen**

Wir, ZSH, stehen unseren Kunden mit zahlreichen Dienstleistungen rund um die Beratung sowie den Erwerb und die Veräußerung von Vermögensanlagen gemäß Vermögensanlagengesetz und Finanzinstrumenten gem. Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) zur Verfügung.

Bankspezifische Finanzinstrumente (z.B. Termingeld, Einzelaktien, Rentenpapiere) werden von uns nicht beraten oder vermittelt. Kundengelder nehmen wir nicht entgegen.

Um unseren hohen Qualitätsansprüchen in der Anlageberatung gerecht zu werden, beraten unsere ZSH Berater zu offenem Investmentvermögen und einer fokussierten Produktpalette ausgewählter Direktinvestitionen, geschlossener Investmentvermögen und Vermögensanlagen. ZSH erbringt daher die Anlageberatung als sogenannte "nicht-unabhängige Anlageberatung".

Auf Basis der persönlichen Ziele und Bedürfnisse des Kunden sowie unter Berücksichtigung seiner Vermögenssituation erhält der Kunde im Rahmen einer Anlageberatung von seinem ZSH Berater eine individuelle, für ihn geeignete Anlageempfehlung. Eine regelmäßige Geeignetheitsprüfung der Anlagen des Kunden nehmen wir nicht vor.

Darüber hinaus ermöglicht ZSH dem Kunden auch ohne Inanspruchnahme einer Anlageberatung Investitionen in unsere jeweilige Produktpalette, indem wir ihm hierbei – abhängig von der Komplexität des Finanzinstruments – eine Ausführung mit Angemessenheitsprüfung ("beratungsfreies Geschäft") anbieten. Geschäfte ohne Angemessenheitsprüfung ("Execution-only-Geschäft") führt ZSH nicht durch.

Die maßgebliche Sprache für die Vertragsbeziehung des Kunden zu ZSH ist Deutsch.

### **Kundeninformationen zur Beurteilung des Zielmarkts, der Geeignetheit und Angemessenheit der Kapitalanlage des Kunden**

Bei der Empfehlung bzw. dem Vertrieb von Finanzinstrumenten prüft ZSH grundsätzlich, ob der Kunde zu dem je Finanzinstrument vom jeweiligen Produktpartner für Privatkunden oder semiprofessionelle Privatkunden definierten Zielmarkt passt.

Damit der ZSH Berater im Rahmen einer Anlageberatung gemeinsam mit dem Kunden die für ihn und seine persönlichen Bedürfnisse geeigneten Finanzinstrumente auswählen und empfehlen kann, benötigt ZSH verschiedene Angaben vom Kunden. Im Einzelnen handelt es sich dabei um Informationen über seine Kenntnisse und Erfahrungen in Bezug auf Geschäfte mit bestimmten Arten von Finanzinstrumenten oder Wertpapierdienstleistungen, über seine konkreten Anlageziele sowie über seine persönlichen und finanziellen Verhältnisse, soweit diese erforderlich sind, um ein für ihn geeignetes Geldanlageprodukt auszuwählen.

Der ZSH Berater nutzt hierzu einen Erfassungsbogen, der die Kundenangaben anschaulich zusammenfasst. Zu jedem vom Kunden definierten Anlageziel bespricht der ZSH Berater die vom Kunden jeweils gewünschte maximale Risikoklasse, legt diese gemeinsam mit ihm fest und berücksichtigt auch die Kundenvorstellungen zur Anlagedauer sowie individuell weitere Aspekte, wie z.B. seinen Wunsch, das Anlageportfolio auch bezüglich Währungen zu diversifizieren.

Auf Basis der Kundenangaben nimmt der ZSH Berater eine Beurteilung vor, welche Finanzinstrumente in unserer Produktpalette für diesen Kunden und seine Anlagewünsche geeignet sind ("Geeignetheitsprüfung"). Dabei wird auch beurteilt – wie gesetzlich vorgeschrieben, ob der Kunde über ausreichende Kenntnisse und Erfahrungen verfügt, um die im Zusammenhang mit der Anlage erwachsenden Anlagerisiken zu verstehen, und ob diese für den Kunden entsprechend seiner Anlageziele (Zweck der Anlage, Anlagedauer, Risikoklasse) finanziell tragbar sind. Nur auf Basis vollständiger und korrekter Angaben kann der ZSH Berater dem Kunden ein zu seinem Risikoprofil passendes Anlageprodukt empfehlen. Die Kundenangaben dienen also dazu, im Kundeninteresse ein für ihn geeignetes Produkt oder eine geeignete Dienstleistung auswählen zu können. Ohne diese relevanten Angaben darf dem Kunden im Rahmen einer Anlageberatung kein Anlageprodukt empfohlen werden, unabhängig davon, ob sich die Empfehlung des ZSH Beraters auf den Kauf, das Halten oder den Verkauf eines Finanzinstruments bezieht.

Wird die Anlageberatung für eine Gesellschaft, eine Gruppe von Personen oder im Interesse eines Minderjährigen erbracht, ergeben sich weitere Besonderheiten. Um auch in diesen Fällen die Geeignetheit der Anlage beurteilen zu können, benötigt ZSH die notwendigen Angaben von allen vertretungsberechtigten Personen (z.B. Geschäftsführer der Gesellschaft, erziehungsberechtigte Eltern).

Da sich die individuellen Verhältnisse des Kunden, insbesondere seine finanziellen Bedürfnisse, seine Anlageziele und seine Risikoneigung verändern können, überprüft der ZSH Berater bei jeder Anlageempfehlung, ob die Kundenangaben noch aktuell oder Anpassungen notwendig sind. Die vom Kunden im Rahmen einer Anlageberatung gemachten Angaben sowie die ihm gegenüber ausgesprochenen Empfehlungen in Bezug auf eine konkrete Anlageentscheidung fasst der ZSH Berater für den Kunden in einem schriftlichen Beratungsprotokoll zusammen, das der Kunde im Anschluss an die Anlageberatung erhält. Zusätzlich erhält der Kunde eine Übersicht über die mit dem gewählten Finanzinstrument verbundenen anfänglichen und laufenden Kosten, die sog. "Ex-ante-Kostenübersicht" (Bruttopreise incl MWST). Der Produktpartner informiert anschließend mindestens jährlich über die tatsächlich entstandenen Kosten ("ex-post-Kostenübersicht").

Kann mangels Kundenangaben keine Geeignetheitsprüfung erfolgen, wird der Kunde über diesen Umstand informiert und auf Kundenwunsch eine Angemessenheitsprüfung vorgenommen. Kann mangels Kundenangaben auch diese nicht erfolgen, wird der Kunde informiert, dass in diesem Fall ZSH keine Vermittlungsaufträge entgegennehmen kann.

### **Grundsätze für den Umgang mit Interessenkonflikten bei der Vermittlung von Finanzanlagen (§ 11a, § 17 FinVermV)**

Bei der Erbringung unserer Dienstleistung versucht ZSH stets, Interessenkonflikte zu vermeiden. Diese lassen sich bei Finanzdienstleistern, die für ihre Kunden eine Vielzahl von Dienstleistungen erbringen und mit einer Vielzahl von Produktpartnern mit je eigener Vergütungsphilosophie zusammenarbeiten, nicht immer gänzlich ausschließen. In Übereinstimmung mit den Vorgaben der Richtlinie 2014/65/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über Märkte für Finanzinstrumente ("MiFID II"), dem 2. Finanzmarktnovellierungsgesetz (2. FiMaNoG) und §§ 11a, 17 FinVermV sind wir bestrebt, Interessenkonflikte bei der Beratung und Vermittlung von Finanzanlageprodukten zu erkennen, zu vermeiden oder, falls dies nicht möglich ist, dem Kunden offenzulegen.

Wir erbringen auch für Finanzanlagen keine Honorarberatung.

Interessenkonflikte können sich zwischen unserem Haus, anderen Unternehmen unserer Gruppe, unserer Geschäftsführung, unseren Mitarbeitern, vertraglich gebundenen Vermittlern oder anderen Personen, die mit uns verbunden sind, und unseren Kunden oder zwischen unseren Kunden ergeben. So können sich Interessenkonflikte ergeben:

- in der Anlageberatung und -vermittlung aus unserem Interesse am Absatz von Finanzanlagen,
- bei Erhalt oder Gewähr von Zuwendungen, z.B. Vertriebsprovisionen, oder anderen geldwerten Vorteilen, von Dritten oder an Dritte im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen für Kunden
- durch erfolgsbezogene Vergütung an Mitarbeiter und Berater
- aus unseren Beziehungen zu anderen Dienstleistern, etwa bei Kooperationen
- durch die Empfehlung oder die Vermittlung von Produkten, die ein Konzernunternehmen ausgibt, managt oder verwaltet
- durch Erlangung und Verwendung von Informationen, die nicht öffentlich bekannt sind
- bei Mitwirkung unserer ZSH-Berater in Aufsichts- oder Beiräten geschlossener Fonds

Um zu vermeiden, dass sachfremde Interessen zum Beispiel die Beratung oder die Qualität der Geeignetheitsprüfung beeinflussen, haben wir uns und unsere Mitarbeiter auf die Einhaltung von angemessenen Standards verpflichtet.

Wir erwarten jederzeit Sorgfalt und Redlichkeit, rechtmäßiges und professionelles Handeln, die Beachtung von Branchenstandards und insbesondere immer die Beachtung des Kundeninteresses. Die Identifikation und das Management von Interessenskonflikten gemäß der konzernweiten Compliance-Leitlinie liegt in direkter Verantwortung der Geschäftsleitung. Im Einzelnen ergreifen wir u.a. folgende Maßnahmen:

- Wir haben organisatorische Strukturen und Verfahrensabläufe zur Wahrung der Kundeninteressen in der Anlageberatung geschaffen, die regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst werden
- Wir stellen durch organisatorische Verfahren sicher, dass die Auswahl der für den Kunden geeigneten Finanzinstrumente ausschließlich auf Basis der relevanten Kundenangaben und im Einklang mit den Anlagezielen, finanziellen Verhältnissen und Interessen sowie innerhalb des vom Produktgeber jeweils vorgegebenen Zielmarkts erfolgt
- Transaktionen von Mitarbeitern und ZSH-Beratern, bei denen im Rahmen ihrer Tätigkeit Interessenkonflikte auftreten könnten, werden gegenüber unserer Compliance-Funktion, also gegenüber der Geschäftsführung offengelegt
- Wir verzichten mit Blick auf die Kundeninteressen auf produktbezogene Vertriebsvorgaben für die ZSH Berater
- Wir sind bestrebt, die Kommunikation unserer Produktpartner mit den uns angeschlossenen selbständigen Handelsvertretern und -vertreterinnen (§§ 84ff HGB) ausschließlich zentral über ZSH GmbH Finanzdienstleistungen, Heidelberg, zu leiten. Dies gilt insbesondere auch für den Umgang mit Zuwendungen. Wir stellen sicher, dass Zuwendungen von Dritten nur angenommen oder an Dritte gewährt werden, sofern sie Kundeninteressen nicht entgegenstehen (z.B. Einladung zu Fachseminaren, Besichtigungen vor Ort, etc).
- Wir schulen unsere Mitarbeiter und ZSH Berater regelmäßig zu wesentlichen Compliance-relevanten Themen

In Einzelfällen gibt es für ZSH nicht vorhersehbare zusätzliche, vom jeweiligen Anbieter plötzlich während der Angebots- oder einer Aktionsphase angebotene Zuwendungen, um das Interesse des Vertriebs und/oder der Kunden für sein Angebot zu erhöhen.

Die Offenlegung der uns vereinbarungsgemäß gewährten Zuwendungen und der auf Ihre Beraterinnen und Berater entfallenden Anteil ist Bestandteil unserer Produktkommunikation. So erhalten wir im Rahmen der Anlageberatung und dem Vertrieb von Finanzinstrumenten in der Regel Zuwendungen von Produktpartnern wie zum Beispiel Fondsgesellschaften oder Anbieter geschlossener Fonds, die wir vereinnahmen dürfen. Hierzu gehören bei Investmentfonds Vertriebsfolgeprovisionen, die von den Fondsgesellschaften aus der jährlichen Verwaltungsvergütung der einzelnen Fonds an uns ausgezahlt werden. Die Vertriebsfolgeprovision wird auf Grundlage des während eines Kalenderjahres bestehenden Fondsbestands ermittelt. Darüber hinaus erhalten wir Ausgabeaufschläge, soweit sie beim Verkauf von Finanzinstrumenten erhoben werden.

Zudem können wir von anderen Dienstleistern im Zusammenhang mit unserem Finanzanlagengeschäft unentgeltlich Zuwendungen wie Informationsmaterial, Schulungsunterlagen und zum Teil technische Dienste und Ausrüstung für den Zugriff auf Drittinformations- und -verbreitungssysteme erhalten. Die Entgegennahme von Zuwendungen durch Dritte erfolgt nur, wenn wir diese nutzen, um unsere Dienstleistungen in der vom Kunden beanspruchten hohen Qualität zu erbringen und fortlaufend zu verbessern. Den Erhalt oder die Gewährung von besonderen Zuwendungen legen wir auf Kundenanfrage nach bestem Wissen offen.

Interessenkonflikte, die sich ausnahmsweise nicht vermeiden lassen, werden wir gegenüber den betroffenen Kunden im Rahmen der Anlageberatung vor einem Geschäftsabschluss offenlegen.

Wir unternehmen alle erforderlichen Schritte, um die Erfüllung unserer Pflichten als Finanzdienstleister ehrlich, professionell und im bestmöglichen Interesse unserer Kunden zu erbringen.

Der ZSH Berater ist als selbständiger Handelsvertreter (§ 84 ff HGB) unter dem Haftungsdach unserer Gesellschaft tätig und wird in Form von Provisionen vergütet, deren Höhe grundsätzlich von der Vergütung abhängt, die ZSH von Fondsgesellschaften und Produkthanbietern für die Beratung und Vermittlung von Finanzinstrumenten erhält. Diese kann je nach empfohlenen Finanzinstrument und/oder Anbieter variieren.

## **Beschwerden**

Ist der Kunde mit der Qualität der Beratung und / oder eines vermittelten Produkts aus dem Bereich Versicherungen oder Finanzanlagen nicht zufrieden, kann er sich bei den o.g. externen Stellen oder bei der Geschäftsleitung postalisch oder unter [beschwerden@zsh.de](mailto:beschwerden@zsh.de) beschweren. Die Geschäftsleitung sorgt für die ordnungsgemäße Bearbeitung der Beschwerde.

Bezieht sich die Beschwerde nicht auf einen kundenindividuellen Spezialfall, nutzen wir die auf diesem Wege erhaltenen Informationen darüber hinaus, um kundenorientiert an stetigen Verbesserungen zu arbeiten.