

FAQs der Partner Bank AG

1. Allgemeine Informationen zur Bank

Wer ist die Partner Bank AG und welche Dienstleistungen bietet Sie an?

Die Partner Bank AG ist eine Privatbank gegründet im Jahr 1992 mit Hauptsitz in Linz, die sich auf die Investmentbereiche Vermögensverwaltung mit Wertpapieren und Anlageberatung, sowie Goldanlagen spezialisiert hat.

In welchen Ländern ist die Partner Bank AG noch tätig?

Die Partner Bank AG ist in Österreich, Deutschland, Slowakei, Tschechien, Ungarn und Slowenien tätig.

Muss ich persönlich meine Bankgeschäfte in Linz erledigen?

Nein, Sie müssen Ihre Bankgeschäfte nicht persönlich in Linz erledigen. Sie haben eine Ansprechperson vor Ort.

Hat die Bank eine Filiale in Deutschland, Slowakei, Tschechien und Ungarn?

Die Partner Bank AG hat keine Filialen in Deutschland, Slowakei, Ungarn und Slowenien. In Tschechien gibt es eine Zweigniederlassung in Brunn.

Welche Kontaktmöglichkeiten bietet die Partner Bank AG an und zu welchen Servicezeiten sind diese verfügbar?

Sie können die Partner Bank AG sowohl telefonisch von Montag bis Donnerstag von 09:00-13:00 und Freitag 09:00-12:00 unter +43 732 69 65-0 als auch jederzeit via E-Mail unter info@partnerbank.at erreichen. Zusätzlich können Kunden die Partner Bank über Ihr Online-Service kontaktieren.

Muss ich meine Anfrage in deutscher oder englischer Sprache stellen? Oder gibt es auch ein ungarisches, slowakisches, tschechisches und slowenisches Kundenservice?

Nein, Sie müssen Ihre Anfrage nicht in deutscher oder englischer Sprache stellen. Unser slowakischer, tschechischer, ungarischer und slowenischer Kundendienst steht Ihnen für Anfragen in Ihrer Landessprache gerne zur Verfügung.

Wo finde ich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen?

Sie finden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf der offiziellen Website der Partner Bank AG im Footer unter dem Reiter AGB.

Wie werde ich über Änderungen der AGBs, Gebühren, Konditionen oder Vertragsänderungen informiert?

Verfügen Sie über ein Online-Service bei der Partner Bank AG, werden sämtliche Änderungen der AGBs, Gebühren, Konditionen oder Verträge über dieses bekannt gegeben. Sollten Sie kein Online-Service haben, werden derartige Änderungen postalisch übermittelt.

2. Wertpapierdienstleistungen

Welche Finanzinstrumente können bei der Partner Bank AG erworben werden?

Die Partner Bank AG bietet ein breites Spektrum an Finanzlösungen und Investmentmöglichkeiten. Das genaue Angebotsspektrum, zu dem beispielsweise Aktien, Fonds, ETFs oder Gold gehören, ist am besten direkt bei einem kooperierenden Finanzdienstleister zu erfragen.

Was ist eine Vermögensverwaltung?

Eine Vermögensverwaltung ist eine professionelle Finanzdienstleistung, bei der Sie die Verwaltung und Anlage Ihres Geldes an die Bank abgeben. Nach festgelegter Strategie wird das Geld dieser entsprechend angelegt und das Portfolio kontinuierlich von der Bank überwacht.

Was ist ein Verrechnungskonto?

Ein Verrechnungskonto ist Bestandteil des Depots und dient ausschließlich der Abwicklung von Geldflüssen von An- und Verkauf von Wertpapieren sowie Ein- und Auszahlungen. Es ist kein Girokonto für den allgemeinen Zahlungsverkehr. Für Überweisungen an den Kunden wird grundsätzlich ein vom Kunden angegebenes, auf seinen Namen lautendes Referenzkonto genutzt.

Wie kann ich ein Depot bei der Partner Bank AG eröffnen?

Die Eröffnung eines Depots bei der Partner Bank AG erfolgt in Zusammenarbeit mit einem professionell ausgebildeten Vermögensberater oder Finanzdienstleister. Sie können die Partner Bank AG kontaktieren, um einen Berater in Ihrer Nähe zu finden.

Kann ich persönlich ohne Berater ein Depot bei der Partner Bank eröffnen?

Nein, eine Depoteröffnung ohne Berater ist nicht vorgesehen.

Welche Gebühren fallen bei einem Depot an?

Die Gebührenstruktur für ein Depot kann sich aus verschiedenen Komponenten zusammensetzen, wie z. B. Depotgebühren, Kontoführungsgebühren für das Verrechnungskonto und Ordergebühren für den Kauf oder Verkauf von Wertpapieren. Genaue Informationen zu den anfallenden Gebühren finden Sie in den jeweiligen Konditionen.

Wo kann ich meinen Depotstand einsehen?

Über das Online-Service können Sie jederzeit ihren Depotstand einsehen. So haben Sie immer einen aktuellen Überblick über Ihre Anlagen.

Kann ich Wertpapiere online handeln?

Nein, bei der Partner Bank erfolgt kein Onlinehandel mit Wertpapieren. Wir arbeiten mit qualifizierten Beratern, die Sie betreuen und Ihnen bei Investitionsentscheidungen zur Seite stehen.

Habe ich einen persönlichen Ansprechpartner bei etwaigen Fragen und wo finde ich die Kontaktdaten meiner Ansprechperson?

Sie haben einen persönlichen Ansprechpartner in Form eines Beraters oder Finanzdienstleisters, der Sie betreut. Bei Fragen wenden Sie sich bitte direkt an diese Person.

Die Kontaktdaten finden Sie in Ihren Unterlagen oder können bei der Partner Bank erfragt werden.

Was muss ich tun, wenn ich einen Beraterwechsel wünsche?

Falls Sie einen Beraterwechsel wünschen, wenden Sie sich bitte direkt an die Partner Bank AG, die Sie über das weitere Vorgehen informieren wird.

Wie kann ich Geld auf mein Verrechnungskonto einzahlen (z.B. Banküberweisung, SEPA-Überweisung)?

Einzahlungen auf Ihr Verrechnungskonto erfolgen durch eine Banküberweisung Ihres Referenzkontos oder mittels einer SEPA-Lastschrift, für die Sie bei Vertragsabschluss ein SEPA-Mandat unterschreiben. Das Verrechnungskonto dient nicht für den allgemeinen Zahlungsverkehr, daher müssen alle Einzahlungen in Verbindung mit einer Investition stehen.

Wie lange dauert es, bis Einzahlungen auf meinem Verrechnungskonto sichtbar sind?

Die Dauer, bis Einzahlungen auf Ihrem Verrechnungskonto sichtbar sind, hängt von der jeweiligen Bank ab. In der Regel dauert eine Überweisung 1 bis 2 Bankarbeitstage.

Wie kann ich meinen Sparplan stoppen/beenden und welche Fristen sind dabei zu beachten?

Wenn Sie Ihren Sparplan stoppen möchten, können Sie das nur mit einem entsprechenden Verfügungsauftrag in die Wege leiten, wenden Sie sich hierfür bitte an Ihren Berater. Der Verfügungsauftrag muss 3 Tage vorm Monatsletzten einlangen.

Wie kann ich mir einen Betrag aus dem Depot auszahlen lassen und wie lange dauert dieser Prozess?

Um einen Betrag aus dem Depot auszahlen zu lassen, wenden Sie sich bitte an Ihren Berater.

Wie kann ich mein Wertpapierdepot kündigen und welche Fristen sind mit der Kündigung eines Depots verbunden?

Die Kündigung ist jederzeit möglich, die Verkäufe finden während der Bankwerkstage täglich statt. Die Auflösung der Depots kann nur mittels einer eigenhändig unterzeichneten oder TAN-signierten Kündigung erfolgen.

Ab Verkauf der Wertpapiere dauert die Auszahlung 3-5 Werkstage.

Wohin wird bei der Kündigung des Depots der Erlös überwiesen?

Bei der Kündigung des Depots wird der Erlös aus dem Verkauf der Wertpapiere zunächst auf Ihr Verrechnungskonto überwiesen. Von dort aus wird das Guthaben dann auf das bei der Bank hinterlegte Referenzkonto ausgezahlt.

Wie kann ich eine Vermögensverwaltung auflösen und welche Fristen sind dabei zu beachten?

Die Vermögensverwaltung ist zur Monatsmitte und Monatsletztem möglich. Eine Kündigung muss mindestens 3 Bankwerkstage vor dem Stichtag einlangen. Ab Verkauf der gesamten Wertpapiere der Vermögensverwaltung dauert die Auszahlung 7 bis 10 Werkstage. Die Auflösung der Vermögensverwaltung kann nur mittels einer eigenhändig unterzeichneten oder TAN-signierten Kündigung erfolgen.

Kann ich von meinem Vertrag zurücktreten und welche Fristen sind dabei zu berücksichtigen?

Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen nach Vertragsabschluss ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten.

Was passiert bei einem Gemeinschaftsdepot im Falle einer Trennung oder Scheidung?

Im Falle einer Trennung oder Scheidung von Partnern oder Ehegatten, die ein gemeinsames Depot führen, hängt der Umgang mit diesem Depot von einer gerichtlichen Entscheidung oder einer Vereinbarung zwischen den Parteien ab. Kommt keine Einigung zustande, entscheidet das Gericht über die Aufteilung des gemeinsamen Vermögens, einschließlich der auf dem Depot befindlichen finanziellen Mittel. Nach Zustellung des entsprechenden Urteils kann das Gemeinschaftsdepot entweder aufgelöst und die finanziellen Mittel entsprechend dem Gerichtsbeschluss geteilt werden, oder die Führung des Depots wird gemäß der Vereinbarung oder der gerichtlichen Entscheidung fortgesetzt.

Was passiert mit meinem Depot im Todesfall?

Im Todesfall des Kontoinhabers muss der Bank die Sterbeurkunde vorgelegt werden. Anschließend wird das Konto/Depot gesperrt, bis ein rechtskräftiger Erbscheinsbeschluss vorliegt, der bestätigt, wer der berechtigte Erbe der finanziellen Mittel ist. Nach Vorlage dieses Beschlusses kann der Erbe der Bank mitteilen, wie er mit dem Depot bzw. den finanziellen Mitteln verfahren möchte.

Kann ich mein Depot einer anderen Bank zur Partner Bank AG übertragen bzw umgekehrt?

Ja, Sie haben die Möglichkeit, Ihr Depot auf eine andere Bank zu übertragen. Detaillierte Informationen zum Ablauf und eventuellen Gebühren erhalten Sie gerne von unserer Serviceabteilung.

Kann ich bei der Partner Bank Tartós befektetési Számla (TBSZ) eröffnen?

Ja, die Partner Bank AG bietet ungarischen Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, ein TBSZ – Tartós Befektetési Számla zu eröffnen. Dabei handelt es sich um eine spezielle Anlageform, die steuerliche Vorteile bietet, sofern die Investitionen für mindestens 3 bzw. 5 Jahre auf dem Konto verbleiben. Für Informationen zu den Voraussetzungen für die Kontoeröffnung sowie für weitere Details wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice oder Ihre persönliche Ansprechperson.

Wohin richte eine Beschwerde? Wie lange dauert es, bis meine Beschwerde bearbeitet wird?

Eine Beschwerde können Sie schriftlich, telefonisch, per Fax oder E-Mail an die untenstehende Adresse einreichen:

Partner Bank AG

Beschwerdemanagement

Goethestraße 1a, A-4020 Linz

Telefon: +43 732 69 65-0

Telefax: +43 732 66 67 67

E-Mail: compliance@partnerbank.at

Gleichzeitig können Sie auch unser Beschwerdeformular verwenden, das Sie hier finden:
<https://www.partnerbank.at/beschwerdemanagement>

Da jede Beschwerde anders gelagert ist, bitten wir um Verständnis, dass wir keine pauschale Bearbeitungszeit angeben können. Wir sind jedoch bemüht, Ihr Anliegen binnen 7 Banktagen zu bearbeiten. Sollte eine Bearbeitung in diesem Zeitraum nicht möglich sein, informieren wir Sie über den Bearbeitungsverlauf.

Wie ist die Einlagensicherung bei der Partner Bank AG geregelt und welche Beträge sind im Falle einer Bankinsolvenz geschützt?

Einlagen bei Partner Bank AG sind bei der ESA Einlagensicherung AUSTRIA Ges.m.b.H., Wipplingerstr. 34/4/DG4, 1010 Wien, Österreich, Telefon: +43 (1) 533 98 03-0, Fax: +43 (1) 533 98 03-5, E-Mail: office@einlagensicherung.at, versichert. Der Schutz umfasst bis zu 100.000 EUR oder den Gegenwert in einer Fremdwährung pro Einleger und Kreditinstitut. Bei mehreren Einlagen bei demselben Kreditinstitut werden alle Einlagen zusammengerechnet und sind bis zu 100.000 EUR oder dem Gegenwert in Fremdwährung geschützt. Dieser Schutz gilt jeweils für jeden einzelnen Einleger. Ansprüche auf Ersatz für nicht verfügbare Einlagen müssen gemäß § 12 ESAEG innerhalb von 12 Monaten nach Eintritt des Versicherungsfalls bei der Einlagensicherungseinrichtung geltend gemacht werden.

3. Daten, Datenschutz und Sicherheit (7)

Wie schützt die Partner Bank AG meine Daten?

Der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten ist für uns von größter Bedeutung. Wir treffen angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um Ihre Daten vor vorsätzlicher oder unbeabsichtigter Löschung, Verlust, Veränderung sowie vor unbefugtem Zugriff zu schützen.

Die Mitarbeiter der Partner Bank AG sowie unsere vertraglich gebundenen Vermittler unterliegen der Verschwiegenheitspflicht – und zwar auch über das Ende des Vertragsverhältnisses hinaus.

Wohin wende ich mich, wenn ich eine Auskunft über die Verarbeitung von Daten bei der Partner Bank AG habe?

Der Datenschutzbeauftragte fungiert als Kontaktstelle für Fragen zur Verarbeitung personenbezogener Daten.

Den Datenschutzbeauftragten können Sie unter den folgenden Kontaktdaten erreichen:

E-Mail: datenschutzbeauftragter@partner-bank.at

Per Post:

Partner Bank AG

Datenschutzbeauftragter

Goethestraße 1a, 4020 Linz,

Wem darf die Partner Bank AG Auskünfte zu Kundendaten, Kundendepots und Kundenkonten erteilen?

Die Partner Bank AG darf Informationen über die Daten der Kunden, deren Konten, Depots bzw. Investitionen nur unter genau festgelegten Bedingungen weitergeben, die sich aus den geltenden Rechtsvorschriften ergeben. Die Partner Bank AG ist berechtigt bzw. verpflichtet, Informationen an staatliche und öffentliche Institutionen weiterzugeben, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist (zB Aufsichtsbehörden, Kontrollorgane, Gerichte und Polizei, Finanzverwaltung und andere gesetzlich bestimmte Institutionen). Mit ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung des Kunden dürfen persönliche Daten an Dritte weitergegeben werden, beispielsweise an einen Rechtsbeistand. Zur ordnungsgemäßen Erfüllung vertraglicher Pflichten können Daten auch an Finanzvermittler, technische Dienstleister und IT-Anbieter übermittelt werden. Die unbefugte Weitergabe personenbezogener Daten ist untersagt und kann rechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

Was soll ich tun, wenn ich den Verdacht auf Betrug habe?

Wenn Sie vermuten, dass Sie Opfer eines Betrugs geworden sind oder verdächtige Aktivitäten im Zusammenhang mit Ihrem Depot, Ihrer Investition oder einer Kommunikation im Namen der Partner Bank AG festgestellt haben, empfehlen wir folgende Schritte:

- Kontaktieren Sie umgehend die Partner Bank AG
- Beantragen Sie eine Änderung Ihrer Zugangsdaten für das Online-Kundenservice
- Geben Sie keine persönlichen oder Zugangsdaten an Dritte weiter
- Bewahren Sie alle Beweise für die verdächtige Aktivität auf
- Erstellen Sie Anzeige bei der Polizei bzw. wenden Sie sich an die Datenschutzbehörde

Was kann ich machen, wenn ich die Zugangsdaten zum Online-Service verloren oder vergessen habe?

In diesem Fall kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice, der Ihnen bei der Wiederherstellung Ihrer Zugangsdaten behilflich ist. Sie erhalten ein entsprechendes

Formular, mit dem Sie einfach und sicher die Änderung Ihrer Zugangsdaten für das Online-Kundenservice beantragen können.

Wie kann ich meine persönlichen Daten (z.B. Adresse, Kontaktdaten) ändern?

In diesem Fall kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice, der Ihnen bei der Änderung Ihrer Kontaktdaten behilflich ist. Sie erhalten von uns das entsprechende Formular, mit dem Sie Ihre Kontaktdaten einfach und sicher aktualisieren können.

Wie gehe ich vor, wenn ich meine Bankverbindung für Ein- und Auszahlungen ändern möchte?

In diesem Fall kontaktieren Sie bitte unseren Kundenservice, der Ihnen bei der Änderung Ihrer Bankverbindung behilflich ist. Sie erhalten ein entsprechendes Formular, mit dem Sie Ihre Bankdaten einfach und sicher aktualisieren können.