

Conflict of Interest Policy der UniCredit Bank GmbH

Stand 15.12.2023

INHALT

1	EINLEITUNG	2
2	GENERELLE VORKEHRUNGEN	2
3	SPEZIFISCHE INFORMATIONEN	4
3.1	Zuwendungen	4
3.2	HVB Vermögensverwaltung	4
3.3	Bankenabwicklung und Gläubigerbeteiligung (Bail-in)	5

1 EINLEITUNG

Die UniCredit Bank GmbH (nachfolgend „Bank“ genannt) erbringt Dienstleistungen für private Kunden und für Unternehmen sowie für Finanzinstitute. Die Aufgabe der Bank besteht darin, die Interessen aller Kunden zu berücksichtigen und Konflikte nach Möglichkeit zu vermeiden.

In Übereinstimmung mit den Vorgaben des Wertpapierhandelsgesetzes („WpHG“), der Delegierten Verordnung (EU) 2017/565 der Kommission vom 25. April 2016 (DVO 2017/565), der Wertpapierdienstleistungs-Verhaltens- und Organisationsverordnung („WpDVerOV“), der EBA Guidelines 2017/11 und der Verordnung (EU) 2016/1011 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 8. Juni 2016 (Benchmarkverordnung) erläutert die vorliegende Policy die getroffenen Maßnahmen der Bank zur Identifikation und Handhabung von Interessenkonflikten. Einzelheiten hierzu werden Ihnen auf Nachfrage mitgeteilt. Diese Policy kann in ihrer jeweils aktuellen Version auch auf der Internet-Website der Bank unter folgendem Link „Rechtliche Hinweise“ eingesehen werden:

<https://www.hypovereinsbank.de/portal?view=/de/footer/rechtliche-hinweise>

Interessenkonflikte im Sinne dieser Policy können entstehen zwischen den Interessen des Kunden auf der einen Seite und den Interessen

- der Bank,
- anderer Unternehmen der UniCredit Gruppe,
- der Mitglieder der Geschäftsleitung der Bank,
- der Mitarbeiter der Bank und der UniCredit Gruppe und deren Mitarbeiter,
- vertraglich gebundener Vermittler oder anderer Personen und Parteien, die mit der Bank verbunden sind

auf der anderen Seite.

Des Weiteren können Konflikte zwischen abweichenden Interessenlagen zweier oder mehrerer unserer Kunden entstehen im Zusammenhang mit Dienstleistungen, welche die Bank für diese Kunden erbringt.

Interessenkonflikte können insbesondere entstehen

- in der Anlageberatung und in der Vermögensverwaltung aus dem eigenen Interesse der Bank am Absatz von Finanzinstrumenten, insbesondere konzerneigener Produkte;
- bei der Ausführung von weisungsfreien Wertpapieraufträgen (und Finanzinstrumente) durch die Bank;
- bei der Vermittlung von Versicherungen als gebundener Vermittler;
- bei Erhalt oder Gewährung von Zuwendungen (beispielsweise Verkaufs-/ Bestandsprovisionen) von Dritten oder an Dritte im Zusammenhang mit für unsere Kunden erbrachten Wertpapierdienstleistungen und -nebdienstleistungen;
- durch erfolgsbezogene Vergütung von Mitarbeitern und Vermittlern;
- aus Geschäftsbeziehungen der Bank mit Emittenten von Finanzinstrumenten, etwa bei Bestehen einer Kreditbeziehung, bei Beratungsleistungen zur Finanzierungsstrategie, bei der Mitwirkung an Emissionen, oder bei Kooperationen;

- bei der Erstellung von Anlageempfehlungen zu Finanzinstrumenten, welche Kunden zum Erwerb angeboten werden sowie bei der Erstellung von Anlagestrategieempfehlungen (nachfolgend allgemein Anlageempfehlungen);
- aus der Tätigkeit der Bank als Administrator („Administrator“ bezeichnet die Person, die die Kontrolle über die Bereitstellung eines Referenzwerts ausübt) für relevante Referenzwerte im Sinne der Benchmarkverordnung (Verordnung EU 2016/11), weil sich Interessenkonflikte zwischen Führungskräften, Mitarbeitern, von ihm kontrollierte Personen und den Kontributoren sowie den Nutzern ergeben können;
- durch Erlangung und Nutzung von Informationen, die nicht öffentlich bekannt sind;
- bei Mitarbeitergeschäften in Finanzinstrumenten;
- beim Betreiben des Systematic Internalisierers;
- Primärhändler für Anleihenauktionen und -rückkäufe von staatlichen, staatlichen, supranationalen und Agency-Emitenten;
- im Rahmen des Investmentbankings können beispielsweise Interessenkonflikte zwischen der Bank und dem Kunden entstehen, aber auch zwischen verschiedenen Kunden, wenn die Bank von Kunden mandatiert wird, deren Geschäftsinteressen sich widersprechen, d.h. im Konflikt miteinander stehen;
- im Rahmen der Erbringung von Beratungs- und/oder Finanzierungsdienstleistungen an Kunden, welche den Erwerb oder Verkauf von Unternehmen oder Objekten verfolgen, beispielsweise, wenn verschiedene Investoren beabsichtigen, dasselbe Zielunternehmen zu akquirieren;
- aus persönlichen Beziehungen der Mitarbeiter oder der Mitglieder des Vorstands der Bank, oder mit diesen verbundenen Personen;
- bei der Mitwirkung vorgenannter Personen in Aufsichts- oder Beiräten.

2 GENERELLE VORKEHRUNGEN

Um zu vermeiden, dass divergierende Interessen zum Beispiel die Beratung, die Auftragsausführung, die Vermögensverwaltung, oder die Erstellung von Anlageempfehlungen beeinflussen und sich dadurch negativ auf die Interessen unserer Kunden auswirken, hat die Bank sich und ihre Mitarbeiter auf hohe ethische Standards und die Einhaltung der anwendbaren Gesetze und Regularien verpflichtet. Wir erwarten jederzeit Integrität, Sorgfalt und Redlichkeit, rechtmäßiges und professionelles Handeln, die Beachtung von Marktstandards, und insbesondere immer die Beachtung des Kundeninteresses. Dieses geht stets den Interessen der Bank und ihrer Mitarbeiter vor.

In unserem Hause ist unter der direkten Verantwortung des Vorstands eine unabhängige Compliance-Stelle tätig, welche von einer eigens bestellten Compliance-Beauftragten geleitet wird. Dieser Compliance-Stelle obliegt unter anderem die frühzeitige Identifikation, die Vermeidung und das Management von Interessenkonflikten sowie die Vermeidung des Missbrauchs von Insider-Informationen bzw. der Marktmanipulation.

Bei der Identifizierung von Interessenkonflikten werden wir unter anderem berücksichtigen, inwieweit die Bank, ihre

Mitarbeiter, oder Dritte, die direkt oder indirekt durch Kontrolle mit der Bank verbunden sind, aufgrund der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen, Wertpapiernebenleistungen oder anderer, potenziell konfliktträchtiger Dienstleistungen

- zu Lasten von Kunden einen finanziellen Vorteil erzielen oder Verlust vermeiden könnten,
- am Ergebnis einer für Kunden erbrachten Dienstleistung oder eines für diese getätigten Geschäfts ein Interesse haben, das nicht mit dem Kundeninteresse an diesem Ergebnis im Einklang steht,
- einen finanziellen oder sonstigen Anreiz haben, die Interessen eines Kunden oder einer Kundengruppe über die Interessen anderer Kunden zu stellen,
- dem gleichen Geschäft nachgehen wie die Kunden,
- zu Gunsten der Bank im Zusammenhang mit der für einen Kunden erbrachten Dienstleistung über die hierfür übliche Provision oder Gebühr hinaus von einem Dritten eine Zuwendung erhalten oder in Zukunft erhalten könnten, sei es in Form von Provisionen, Gebühren, oder sonstigen Geldleistungen bzw. geldwerten Vorteilen.

Zur frühzeitigen Erkennung und Vermeidung von Interessenkonflikten ergreift die Bank unter anderem folgende Maßnahmen:

- Schaffung organisatorischer Verfahren zur Wahrung des Kundeninteresses in der Anlageberatung, Wertpapieremission und Vermögensverwaltung;
- Regelungen für die Annahme und Gewährung von Zuwendungen sowie deren Offenlegung und, sofern eine Annahme dieser Zuwendungen durch die Bank nicht zulässig ist, für deren Auskehrung an den Kunden;
- Regelungen zu Vertriebsvorgaben und im Rahmen der Vergütung; Die Bank ist dabei verpflichtet, Vertriebsvorgaben derart auszugestalten, umzusetzen und zu überwachen, dass Kundeninteressen nicht beeinträchtigt werden. Zu diesem Zweck führt die Bank ein Vertriebsvorgabenregister, welches der Erkennung, Dokumentation und Überwachung möglicher Interessenkonflikte im Rahmen der Anlageberatung durch Vertriebsvorgaben dient. Die Vergütungssysteme der Bank sind darauf ausgelegt, sicherzustellen, dass Kundeninteressen durch die Vergütung der Mitarbeiter nicht beeinträchtigt werden.
- Schaffung von Vertraulichkeitsbereichen durch Errichtung von Informationsbarrieren, die Trennung von Verantwortlichkeiten und/oder räumliche Trennung („Chinese Walls“);
- Führen einer Insiderliste und einer Beobachtungsliste („Watch List“), die der Überwachung des sensiblen Informationsaufkommens sowie der Verhinderung des Missbrauchs von Insiderinformationen und sonstiger Compliance-relevanter Informationen dienen;
- Führen einer Sperrliste („Restricted List“) von Emittenten und sich auf diese beziehenden Wertpapiere, welche dazu dient, mögliche Interessenkonflikte der UniCredit Gruppe durch Beschränkungen hinsichtlich ihrer Vertriebs-, Handels-, Research- und sonstiger marktbasierter Aktivitäten zu vermeiden;
- Im Rahmen des Investmentbankings hat die Bank ein Interessenkonfliktmanagement eingeführt, mit dem Ziel, potenzielle Konflikte anhand eines Konfliktregisters möglichst frühzeitig zu identifizieren, zu dokumentieren und durch geeignete Maßnahmen auszuräumen.
- Sofern die Bank als Administrator im Sinne der Benchmarkverordnung (vgl. hierzu Ziff. 1) tätig ist, unternimmt sie

angemessene Schritte, um Interessenkonflikte zu vermeiden, bzw. regelt diese angemessen.

- Die Bank führt ein Register zur Erfassung nicht mit dem Beschäftigungsverhältnis verbundener Nebentätigkeiten und Geschäftsinteressen ihrer Mitarbeiter.
- Im Rahmen der Übernahme und Wahrnehmung von Mandaten bei Gesellschaften außerhalb der UniCredit Gruppe (z. B. einem Aufsichtsratsitz) durch ihr Management oder ihre Mitarbeiter hat die Bank Regelungen aufgestellt und einen internen Genehmigungsprozess etabliert, um Interessenkonflikte zu vermeiden.
- Für Beteiligungen der Bank an Unternehmen bestehen besondere Regelungen, um Interessenkonflikte innerhalb der Bank zu vermeiden.
- Die Bank stellt interne Leitlinien zu Preisfindung, Platzierung und Zuteilung von Emissionen auf;
- Die Bank führt regelmäßige Kontrollhandlungen durch die Compliance-Stelle (z. B. laufende Überwachung von Eigen- und Mitarbeitergeschäften) durch;
- Die Bank führt des Weiteren risikoorientierte Review- und Kontrollhandlungen durch die Compliance-Stelle mit Focus auf die Umsetzung und Einhaltung regulatorischer Anforderungen durch;
- Die Bank unterhält Policies und Prozesse bezüglich Anlageempfehlungen, die darauf ausgerichtet sind, Konflikte mit Kunden zu vermeiden oder zu managen, denen Anlageempfehlungen unterbreitet werden; Die Offenlegung von Interessenkonflikten erfolgt dabei entweder direkt im Anhang der jeweiligen Anlageempfehlung, oder kann über einen in der Anlageempfehlung enthaltenen Link aufgerufen werden.
- Die Bank hat spezielle Prozesse zur Prüfung und Genehmigung von Neuprodukten;
- Die Bank führt regelmäßige Schulungen ihrer Mitarbeiter durch;
- Die Bank erstellt interne Arbeitsanweisungen, Compliance-Leitlinien und Policies (z. B. Richtlinie zu Einladungen und Geschenken, Leitsätze für Wertpapier- und Immobiliengeschäfte von Mitarbeitern);
- Die Bank beschränkt den internen Informationsfluss gemäß dem „Need-to-Know-Prinzip“, u. a. durch Beschränkung von Systemzugriffsrechten;
- Die Bank hält ein Hinweisgebersystem vor, welches den Mitarbeitern der Bank – auch anonym – die Möglichkeit bietet, diese u. a. auf betrügerisches Verhalten und wirtschaftskriminelle Handlungen hinzuweisen;
- Die Bank hat einen Eskalationsprozess für erkannte Interessenkonflikte definiert, falls zwischen den involvierten Parteien der Bank keine Einigkeit erzielt werden kann, sowie für potenzielle Reputationsrisiken, erforderlichenfalls bis auf die Geschäftsleitungsebene.

Die Bank trifft organisatorische und administrative Vorkehrungen, welche zumeist gewährleisten, dass das Risiko der Beeinträchtigung von Kundeninteressen gemanagt und vermieden wird. Wo die Maßnahmen zur Vermeidung und zum Management von Konflikten nicht ausreichen, um nach vernünftigem Ermessen zu gewährleisten, dass das Risiko der Beeinträchtigung von Kundeninteressen vermieden wird, wird die Bank von dem Geschäft Abstand nehmen, welches den Konflikt verursacht. Nur in begrenzten Ausnahmefällen wird die Bank dem

Kunden die allgemeine Art und Ursache des Interessenkonflikts offenlegen, sowie auch die daraus resultierenden Risiken und die Schritte, die unternommen wurden, um diese Risiken zu mindern, bevor sie Geschäfte für diesen Kunden tätigt, damit er seine Entscheidung bezüglich Inanspruchnahme der angebotenen Dienstleistung auf informierter Grundlage treffen kann. Eine Offenlegung wird nur dann erfolgen, wenn keine andere Möglichkeit zur Lösung der Interessenkonflikte besteht. Diese Unterrichtung erfolgt, sofern eine Kundenklassifizierung gemäß WpHG besteht, unter Berücksichtigung seiner Einstufung als Privatkunde, professioneller Kunde oder geeignete Gegenpartei. Offengelegt wird in aussagekräftiger, aber anonymisierter Form, da das Geschäftsgeheimnis sowie das Bankgeheimnis und, soweit anwendbar, der gesetzliche Datenschutz gegenüber anderen Kunden gewahrt bleiben müssen. In Kapitel 3 erhalten Sie detailliertere Informationen zu im Zusammenhang mit Interessenkonflikten relevanten Themen, welche besonderes Augenmerk erfordern.

3 SPEZIFISCHE INFORMATIONEN

3.1 Zuwendungen

Zuwendungen im Sinne dieser Policy sind Provisionen, Gebühren oder sonstige Geldleistungen, alle nicht-monetären Vorteile und die Bereitstellung von Analysen.

Erhält die Bank im Zusammenhang mit für Kunden erbrachten Dienstleistungen einmalig oder fortlaufend monetäre Zuwendungen, unterrichtet sie die betroffenen Kunden vor jedem Geschäftsabschluss und mindestens einmal jährlich individuell über die tatsächliche Höhe der angenommenen oder gewährten Zuwendungen.

Die Bank legt sowohl monetäre Zuwendungen (z. B. Vermittlungs- und Vertriebsfolgeprovisionen) als auch nicht-monetäre Zuwendungen (z. B. Einladungen zu Fortbildungsveranstaltungen) dem Kunden gegenüber offen. Nicht-monetäre Vorteile, die die Bank im Zusammenhang mit für den Kunden erbrachten Dienstleistungen annimmt oder gewährt, werden angegeben und separat offengelegt. Unter nicht monetären Zuwendungen werden u.a. Produktinformationsmaterialien, Analysen, Schulungsveranstaltungen, Kundenveranstaltungen sowie Unterstützung technischer Art verstanden. Über nähere Einzelheiten im Hinblick auf monetäre sowie nicht-monetäre Zuwendungen informiert die Bank ihre Kunden auf Nachfrage. Bei der Vermittlung von Finanzinstrumenten sowie bei der Vermittlung von Depots kann die Bank einmalige oder fortlaufende Zahlungen von Dritten, z. B. der Kapitalverwaltungsgesellschaft, erhalten. Über die konkreten Zahlungen werden die Kunden rechtzeitig vor Abschluss des jeweiligen Geschäfts informiert. Bei der Vermittlung von Versicherungen sind Vergütungen zu Gunsten der Bank durch Provisionen und Zusatzvergütungen aus Ausschreibungen in der Versicherungsprämie enthalten.

3.2 HVB Vermögensverwaltung

Mit einem Vertrag zur HVB Vermögensverwaltung überträgt der Kunde die Verwaltung von Wertpapieren, Konten und Rohstoffen – einschließlich der Entscheidung über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten, Rohstoffen und Devisen – auf die Bank als seinen Vermögensverwalter. Damit trifft die

Bank im Rahmen der Anlagerichtlinien und basierend auf einem bestimmten, mit dem Kunden vereinbarten Investitionsprofil die Entscheidungen über Käufe und Verkäufe von Finanzinstrumenten, Rohstoffen und Devisen, ohne jeweils dessen Zustimmung für jedes einzelne Geschäft einzuholen.

Diese Konstellation kann einen bestehenden Interessenkonflikt verstärken oder zu einem neuen führen. Den hieraus resultierenden Risiken begegnet die Bank durch geeignete organisatorische, prozessuale und vertragliche Maßnahmen. Es kann im Interesse der Bank sein, im Rahmen der HVB Vermögensverwaltung Finanzinstrumente zu erwerben, wenn der Bank aus diesem Kauf besondere Vorteile erwachsen.

Um diesem Risiko entgegenzuwirken,

- ist die HVB Vermögensverwaltung organisatorisch getrennt vom Investment Banking sowie von der Handelsabteilung und vom Eigenhandel;
- agiert die HVB Vermögensverwaltung in ihren Anlageentscheidungen unabhängig;
- ist es der Bank nicht gestattet, im Rahmen der HVB Vermögensverwaltung von Dritten Leistungen anzunehmen und diese einzubehalten. In Ausnahmefällen können nicht-monetäre Leistungen angenommen werden, sofern sie geringfügiger Art sind, die Qualität der Dienstleistung verbessern können, einen Umfang und eine Ausprägung aufweisen, die den Interessen des Kunden nicht entgegenstehen, und diesem klar vor Erbringung der Verwaltung offengelegt werden;
- wird die Bank im Rahmen der HVB Vermögensverwaltung sämtliche von Dritten erhaltenen, monetären Leistungen an die Kunden auskehren, sobald dies nach Eingang der Gelder bei der Bank nach vernünftigem Ermessen möglich ist; die Bank informiert ihre Kunden über etwaige Honorare, Provisionen bzw. monetäre Leistungen, die die Bank erhalten hat; dies erfolgt beispielsweise im Rahmen der den Kunden regelmäßig vorgelegten Berichte;
- erwirbt die HVB Vermögensverwaltung keine von der UniCredit Group emittierten Finanzinstrumente, mit Ausnahme zur Risikoabsicherung eingesetzter Derivate.

Ein weiterer im Rahmen der HVB Vermögensverwaltung typischer Interessenkonflikt kann sich bei der Vereinbarung einer performanceabhängigen Vergütung ergeben. Hier ist nicht auszuschließen, dass der für die Portfolioverwaltung zuständige Mitarbeiter der Bank zur Erzielung einer möglichst hohen Performance und damit einer erhöhten Vergütung unverhältnismäßige Risiken eingeht. Diesem Umstand wird wie folgt Rechnung getragen:

- Organisatorische Trennung der Anlageberatung von der HVB Vermögensverwaltung;
- keine Zuweisung der Erträge an die Vermögensverwaltungseinheit;
- interne Zuweisungs- und Leistungsüberwachung bei sämtlichen Vermögensverwaltungsportfolios;
- eine detaillierte Risiko- und Leistungskontrolle der Vermögensverwaltungsstrategie/des Portfolioverwaltungsmodells.

Zur Erzielung hoher transaktionsbezogener Provisionen kann es im Interesse der Bank sein, im Rahmen der HVB Vermögensverwaltung einen hohen Transaktionsumsatz zu generieren oder Ausführungsorte zu wählen, an denen die höchsten Provisionen erzielt werden. Diesem Risiko begegnen wir durch die folgenden Maßnahmen:

- Lediglich ein Pauschalpreismodell wird angeboten (keine transaktionsbezogenen Provisionen);
- Ausführungsgrundsätze für Geschäfte in Finanzinstrumenten wurden aufgestellt und implementiert, um die bestmögliche Ausführung von Kundenaufträgen zu erreichen.

3.3 Bankenabwicklung und Gläubigerbeteiligung (Bail-in)

Als Reaktion auf Erfahrungen in der Finanzkrise 2008 haben viele Staaten Regelungen erlassen, mit denen ausfallgefährdete Banken zukünftig ohne eine Beteiligung des Steuerzahlers geordnet abgewickelt werden können. Dies führt dazu, dass Anteilshaber und Gläubiger von Banken im Falle einer Abwicklung an deren Verlusten beteiligt werden können. Ziel ist es, die Abwicklung einer Bank, ohne den Einsatz öffentlicher Mittel zu ermöglichen.

Rechtsgrundlage für die einschlägigen Abwicklungsverfahren und –maßnahmen bilden die sogenannte Sanierungs- und Abwicklungsrichtlinie (Bank Recovery and Resolution Directive, „BRRD“), die Verordnung zur Festlegung einheitlicher Vorschriften und eines einheitlichen Verfahrens für die Abwicklung von Kreditinstituten und bestimmten Wertpapierfirmen im Rahmen eines einheitlichen Abwicklungsmechanismus und eines einheitlichen Abwicklungsfonds („SRM-Verordnung“), sowie – für Deutschland – das Gesetz zur Sanierung und Abwicklung von Instituten und Finanzgruppen („SAG“).

Soweit alle Abwicklungsvoraussetzungen vorliegen, kann die jeweilige nationale Abwicklungsbehörde – bereits vor einer Insolvenz – umfangreiche Abwicklungsmaßnahmen ergreifen, die sich auf Anteilseigner und Gläubiger der Bank nachteilig auswirken können, u.a. in Form einer – auch als „Bail-in“ bezeichneten Gläubigerbeteiligung.

Potenziell betroffen von einem Bail-in sind Anteilshaber und Gläubiger der Bank, also Personen, die von der Bank ausgegebene Finanzinstrumente halten (z. B. Aktien, Anleihen oder Zertifikate), oder als Vertragspartner der Bank Forderungen gegen die Bank haben (z. B. bestimmte Einlagen oder Einzelabschlüsse unter einem Rahmenvertrag für Finanztermingeschäfte).

Ob ein Anteilseigner oder Gläubiger von der Abwicklungsmaßnahme des Bail-in betroffen ist, hängt von der Reichweite der angeordneten Maßnahme und davon ab, in welche Klasse sein Finanzinstrument oder seine Forderung einzuordnen ist. Im Rahmen eines Bail-in werden Finanzinstrumente und Forderungen in verschiedene Klassen eingeteilt und nach einer gesetzlichen Rangfolge zur Haftung herangezogen (sog. Haftungskaskade).

Weitere Einzelheiten zu möglichen Abwicklungsmaßnahmen, insbesondere zum sogenannten Bail-in und zur Haftungskaskade können der Kundeninformation „Hinweis zur Bankenabwicklung und Gläubigerbeteiligung (Bail-in)“ entnommen werden, welche als Druckversion in jeder Filiale der Bank erhältlich sowie auch über die Internetseite der Bank abrufbar ist (<http://www.hypovereinsbank.de/bankenabwicklung>), und sind darüber hinaus auf der Internetseite der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht („BaFin“) einsehbar

https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Merkblatt/BA/mb_haftungskaskade_bankenabwicklung.html

Dem möglichen Interessenkonflikt aus dem Eigeninteresse der Bank an der Emission und dem Vertrieb von Produkten, auf

welche der Bail-in angewendet werden kann, einerseits, und der damit potentiell einhergehenden Anteilshaber- bzw. Gläubigerbeteiligung an der Abwicklung der Bank andererseits, begegnet die Bank u. a. durch Maßnahmen wie Offenlegung gegenüber den Anlegern, Berücksichtigung im Rahmen einer Geeignetheitsprüfung, ein vorgelagertes Freigabeverfahren für Neuprodukte, sowie durch entsprechendes Training ihrer für die Kundenbetreuung zuständigen Vertriebsmitarbeiter.