

## **ALLGEMEINES INFORMATIONSPAKET**

Stand: März 2019

Das gemäß dem Wertpapieraufsichtsgesetz 2018 (WAG 2018) erstellte „Allgemeine Informationspaket“ bietet unseren Kunden einen Einblick in das Unternehmen und die Geschäftsprozesse der Prime Assets Consulting GmbH. Das jeweils aktuelle „Allgemeine Informationspaket“ findet sich auf der Homepage der Prime Assets unter dem Menüpunkt <https://www.primeassets.eu/Downloads>.

### **Übersicht**

- 1) Informationen über Prime Assets Consulting GmbH
- 2) Informationen über die angebotenen Dienstleistungen
- 3) Informationen über die Berichtserstattung
- 4) Informationen über den Umgang mit Interessenskonflikten
- 5) Informationen zur Durchführungspolitik
- 6) Informationen über die Möglichkeit zur Reklamation bzw. Beschwerde
- 7) Informationen über die Kundeneinstufung
- 8) Informationen zu Marktübliche Entgelte

### **1. Informationen über Prime Assets Consulting GmbH**

Prime Assets Consulting GmbH (im Folgenden: „Prime Assets“)  
Mahlerstraße 14/DG  
1010 Wien, Österreich

Tel.: +43-1-/512 03 47-0  
Fax: +43-1-/512 03 47-30  
E-Mail: [office@primeassets.eu](mailto:office@primeassets.eu)  
Internet: <https://www.primeassets.eu>

Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien  
Firmenbuchnummer: FN 204602k  
UID Nummer: ATU60876029

Die Gesellschaft wird durch einen Geschäftsleiter vertreten.

Prime Assets ist nicht Mitglied einer Anlegerentschädigungseinrichtung und hat daher zum Schutz ihrer Kunden eine Vermögensschadenhaftpflichtversicherung abgeschlossen.

### **1.1. Konzession und zuständige Aufsichtsbehörde**

Gemäß der von der österreichischen Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien (Internet: „<https://www.fma.gv.at>“), erteilten Konzession ist Prime Assets zur

- 1) Anlageberatung in Bezug auf Finanzinstrumente (§ 3 Abs 2 Z 1 WAG 2018 - iVm § 4 Abs 1 WAG 2018) und
- 2) Annahme und Übermittlung von Aufträgen sofern diese Tätigkeiten ein oder mehrere Finanzinstrumente zum Gegenstand haben (§ 3 Abs 2 Z 3 WAG 2018 - iVm § 4 Abs 1 WAG 2018)

berechtigt. Die Berechtigungen der 2001 erteilten Konzession wurden gemäß § 112 Abs 1 WAG 2018 übergeleitet.

Prime Assets kann sich bei der Erbringung ihrer Dienstleistungen Wertpapiervermittlern gemäß § 1 Z 45 WAG 2018 iVm § 4 Abs 4 WAG 2018 bedienen, welche in dem von der Finanzmarktaufsicht geführten Register eingetragen sind.

### **1.2. Kammer / Berufsverband**

Wirtschaftskammer Österreich, Fachgruppe 702, Fachgruppe Finanzdienstleister Wien, Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien.

### **1.3. Rechtsvorschriften und anwendbares Recht**

Anwendbare Rechtsvorschriften sind insbesondere das Wertpapieraufsichtsgesetz 2018 (WAG 2018), die Delegierte Verordnung (EU) 2017/565 der Kommission und das Bankwesengesetz (BWG) in der jeweils gültigen Fassung (Internet: „<https://www.ris.bka.gv.at/>“).

### **1.4. Kommunikation mit Prime Assets**

Im Verkehr mit Kunden bedient sich Prime Assets ausschließlich der deutschen Sprache. Allgemein stehen den Kunden neben dem persönlichen Gespräch während der Bürozeiten die Kontaktaufnahme über Telefon, Brief, Fax oder E-Mail offen. Rechtlich relevante Korrespondenzen zwischen Prime Assets und den Kunden werden jedoch nur schriftlich (E-Mail, Brief oder Fax) abgewickelt. **Prime Assets nimmt keine wie auch immer gearteten Aufträge telefonisch entgegen.**

Die Unterlagen, die Prime Assets aufgrund der einschlägigen gesetzlichen Vorschriften den Kunden übermitteln muss, sind ausschließlich in deutscher Sprache abgefasst.

Bei Fragen und Anliegen werden Kunden ersucht sich zuerst an ihren Berater zu wenden. Ihr Berater kennt seine Kunden und deren Veranlagungen am besten und kann daher rasch eine kompetente Auskunft erteilen. Die Berater und deren Kontaktdaten finden sich unter Punkt 2.1.

Sie können direkt mit der Zentrale Kontakt aufnehmen (Bürozeiten Mo-Fr von 9:00 bis 13:00):

- Schriftlich an Prime Assets Consulting GmbH, Mahlerstraße 14/DG, 1010 Wien
- Telefonisch unter der Nummer: +43/1/512 03 47-0
- Per E-Mail an die Adresse: office@primeassets.eu
- Per Fax an die Nummer: +43/1/512 03 47-30

Die Kunden werden informiert, dass E-Mails oder Faxnachrichten, die außerhalb der Bürozeiten von Prime Assets einlangen, frühestens am nächsten Werktag bearbeitet werden können.

## 2. Informationen zu den angebotenen Dienstleistungen

Prime Assets bietet die Wertpapierdienstleistungen Annahme und Übermittlung von Aufträgen, sofern diese Tätigkeiten ein oder mehrere Finanzinstrumente zum Gegenstand haben und die **„nicht unabhängige Anlageberatung“** in Bezug auf Finanzinstrumente, **ohne laufende Eignungsprüfung**, an. „Nicht unabhängig“ heißt vor allem, dass Prime Assets ihr Entgelt für die von ihr erbrachten Leistungen nicht direkt von Kunden, sondern von Dritten (z.B. depotführenden Banken, Fondsgesellschaften) bezieht. In der Beratung kann auf ein breites Produktspektrum unterschiedlicher Fondsgesellschaften zugegriffen werden, welche nicht in enger Verbindung zu Prime Assets stehen. Einzelheiten zur Erbringung der Dienstleistungen sind in den „Rahmenvereinbarungen“ mit Prime Assets geregelt.

Prime Assets erbringt gemäß § 3 Abs. 5 Z 4 WAG 2018 keine Dienstleistungen, die das Halten von Geld, Wertpapieren oder sonstigen Instrumenten von Kunden umfassen, so dass Prime Assets diesbezüglich zu keiner Zeit Schuldner ihrer Kunden werden kann.

Werden Kunden von Prime Assets beraten, ist Prime Assets gemäß den Bestimmungen des WAG 2018 verpflichtet ihre Kunden bei jedem neuen Geschäftsabschluss nach ihren persönlichen Daten, ihren finanziellen Verhältnissen inklusive Verlusttragfähigkeit, ihren Anlagezielen, ihren Kenntnissen und Erfahrungen sowie ihrer Risikobereitschaft zu befragen. Diese Angaben dienen der anlegergerechten Aufklärung und Beratung. Ohne diese Daten führt Prime Assets keine Beratung durch.

Darüber hinaus ist Prime Assets gemäß dem Finanzmarkt-Geldwäschegesetzes (FM-GwG) verpflichtet von Kunden Informationen einzuholen, um eventuelle Risiken einer Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung zu verhindern. Weiter ist Prime Assets zur Verhinderung der Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung verpflichtet die Depotinhaber, zeichnungs- und verfügungsberechtigte Personen sowie die wirtschaftlichen Eigentümer und vertretungs-befugte Personen zu identifizieren und deren PEP (politisch exponierte Personen) Status sowie das etwaige Vorliegen einer Treuhandenschaft abzufragen. An dieser Stelle verweisen wir auf das Handbuch „Finanzmarkt-Geldwäschegesetz“.

Die von Prime Assets erhobenen Daten werden solange verarbeitet und aufbewahrt, wie sie zur vertraglichen und gesetzlichen Erfüllung notwendig sind. Gesprächsprotokolle oder elektronisch geführte Kommunikation (Mail, Fax) werden über einen Zeitraum von mindestens 5 Jahre aufbewahrt und den Kunden kostenlos zur Verfügung gestellt.

Die Kunden von Prime Assets erhalten anlässlich ihrer Beratung allgemeine Informationen zu Wertpapieren und Finanzinstrumenten, die Gegenstand der angebotenen Dienstleistungen sein können. Im Schwerpunkt handelt es sich hierbei um Investmentfonds. Diese Allgemeine Informationen „Risikohinweise im Wertpapiergeschäft“ sind auch im Internet unter „<https://www.primeassets.eu/Downloads/>“ jederzeit abrufbar.

Prime Assets bedient sich bei der Abwicklung der beratenen Wertpapiere bzw. Finanzinstrumente im Wesentlichen folgender depotführender Banken / Abwicklungsplattformen:

- Capital Bank-Grawe Gruppe AG, Burgring 16, 8010 Graz, Internet: „<https://www.capitalbank.at/>“
- BNP Paribas S.A. Niederlassung Österreich (vormals Hellobank BNP Paribas Austria AG), 5020 Salzburg, Elisabethstraße 22, Internet: <https://www.hellobank.at/>

## 2.1. Berater der Prime Assets

Die Berater von Prime Assets haben folgende Kontaktdaten:

**MMag. Dr. Ferdinand Wirth**, Geschäftsführer, +43 664 243 0086, [wirth@primeassets.eu](mailto:wirth@primeassets.eu)

**Mag. Andreas Hahn**, Wertpapiervermittler, +43 664 202 4992, [hahn@primeassets.eu](mailto:hahn@primeassets.eu)

**Mag. Ernst Krehan**, Wertpapiervermittler, +43 664 180 5075, [krehan@primeassets.eu](mailto:krehan@primeassets.eu)

## 2.2. Wertpapiervermittler

Unsere Wertpapiervermittler sind in dem von der Finanzmarktaufsicht geführten Register eingetragen und können auf der Internetseite der FMA „<https://www.fma.gv.at>“ abgefragt werden. Prime Assets haftet für ihre Wertpapiervermittler gemäß den Bestimmungen des § 37 WAG 2018. Wertpapiervermittler unterliegen ebenfalls den Vorschriften des WAG 2018. Sie verfügen über die für ihre Dienstleistung notwendige Gewerbeberechtigung. Sie sind berechtigt nicht komplexe Finanzinstrumente (Investmentfonds, Aktien, Anleihen etc.) im Namen und auf Rechnung ihres Geschäftsherrn (der Prime Assets) zu beraten und vermitteln.

Es ist zu beachten, dass Wertpapiervermittler gesetzlich Mehrfachvermittler sein können. Das heißt, sie können für bis zu drei Unternehmen tätig sein. Die Wertpapiervermittler müssen den Kunden immer offenlegen, für welchen Konzessionsträger sie im jeweiligen Fall tätig sind. Die Wertpapiervermittler der Prime Assets sind exklusiv für Prime Assets tätig. Unsere Wertpapiervermittler verfügen über eine von Prime Assets ausgestellte Vollmacht und sind verpflichtet diese den Kunden vor Dienstleistungserbringung unaufgefordert vorzuweisen.

Für Kunden von Prime Assets bedeutet dies, dass sie in jedem Fall von einem kompetenten und erstklassig ausgebildeten Berater betreut werden. Unsere Berater verfügen über alle gewerberechtlichen Voraussetzungen zur Vermögensberatung und unterliegen gesetzlichen Weiterbildungsverpflichtungen. Außerdem werden sie von uns laufend über neueste Produkte, Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen und diverse weitere Angelegenheiten, die

für eine optimale Kundenbetreuung unerlässlich sind, geschult. Dazu besuchen unsere Berater laufend qualifizierte Aus- und Fortbildungsveranstaltungen. Durch diese und eine Reihe anderer Maßnahmen stellen wir sicher, dass unsere Berater immer über aktuellste Entwicklungen informiert sind und unsere Kunden immer bestmöglich und auf gleichbleibend hohem Niveau informieren können.

Alle Berater der Prime Assets sind überdies auch als allgemein beeideter und gerichtlich zertifizierter Sachverständiger für Vermögensberatung tätig.

### **3. Informationen über die Berichterstattung**

Bei Produkten die Prime Assets beraten und vermittelt hat, erhalten unsere Kunden über jede Transaktion eine Abrechnung von der jeweiligen depotführenden Bank / Abwicklungsplattform. Damit unsere Kunde die gleiche Bestätigung nicht doppelt erhalten, übermittelt Prime Assets ihren Kunden keine Abrechnung einer Transaktion, soweit unsere Kunde diese unverzüglich von jemand anderem, der dazu laut Gesetz verpflichtet ist, erhalten muss.

Sofern für den Privatkunden regelmäßig Aufträge über Anteile an einem Organismus für gemeinsame Anlagen gemäß § 3 Abs. 2 Z 30 InvFG 2011 ausgeführt werden (z.B. mtl. Ansparplan in Investmentfonds), müssen die Berichte mindestens alle sechs Monate von der jeweiligen depotführenden Bank / Abwicklungsplattform übermittelt werden.

Diese Berichte müssen aufgrund des Artikels 59 Abs 4 der DelVO 2017/565 und bezogen auf die von Prime Assets erbrachten Dienstleistungen folgende Punkte enthalten:

- Name der Firma, die die Mitteilung macht
- Name oder sonstige Bezeichnung des Kunden
- Handelstag, Handelszeitpunkt
- Art des Auftrags, Ausführungsplatz, Angaben zum Instrument, Kauf- oder Verkaufsindikator
- Wesen des Auftrags, falls es sich nicht um einen Kauf- oder Verkaufsauftrag handelt
- Menge, Stückpreis, Gesamtentgelt
- Summe der in Rechnung gestellten Provisionen und Auslagen sowie auf Wunsch des Kunden eine Aufschlüsselung nach Einzelpositionen
- Erzielter Wechselkurs, sofern das Geschäft eine Währungsumrechnung umfasst
- Aufgaben des Kunden in Zusammenhang mit der Abwicklung des Geschäfts unter Angabe der Zahlungs- oder Einlieferungsfrist sowie der jeweiligen Konten, sofern diese Angaben und Aufgaben dem Kunden nicht früher mitgeteilt worden sind

#### **4. Informationen über den Umgang mit Interessenskonflikten**

Prime Assets ist darauf bedacht, ihre Dienstleistungen immer im bestmöglichen Interesse des Kunden zu erbringen. Zu diesem Zweck hat Prime Assets Vorkehrungen getroffen, die gewährleisten sollen, dass sich Interessenskonflikte zwischen ihr, ihrer Geschäftsleitung, ihren Mitarbeitern, ihren Wertpapiervermittlern und ihren Kunden oder zwischen den Kunden untereinander nicht negativ auf die Interessen des/der Kunden auswirken. Diese Vorkehrungen werden im Folgenden kurz erläutert:

##### **4.1. An welchen Schnittstellen können Interessenskonflikte auftreten?**

Bei Prime Assets können Interessenskonflikte auftreten zwischen Kunden und

- a) der Prime Assets Consulting GmbH,
- b) Mitarbeitern, den Wertpapiervermittlern von Prime Assets, einschließlich der Geschäftsleitung und anderer relevanter Personen,
- c) anderen Kunden von Prime Assets.

##### **4.2. Welche Finanzdienstleistungen können Interessenskonflikte auslösen?**

- a) **Anlageberatung:** die Abgabe von persönlichen Empfehlungen über Geschäfte in Finanzinstrumenten.
- b) **Vermittlung:** Annahme und Übermittlung von Aufträgen, sofern diese Finanzinstrumente zum Gegenstand haben.

##### **4.3. Beispiel für potenzielle Interessenskonflikte**

- a) Bei unterschiedlichen Ausgabeaufschlägen von Produkten besteht die Gefahr, dass in erster Linie die Produkte mit dem höchsten Ausgabeaufschlag vermittelt werden.
- b) Die aus der Managementgebühr von Investmentfonds laufend weitergegebenen Abschlussfolgeprovisionen könnten die Auswahl der Produkte beeinflussen.
- c) Anreize (Inducements) wie z.B. Incentive-Reisen mit Schulungsmaßnahmen, die von Produktpartnern angeboten werden, könnten die Auswahl der von Produkten potentiell beeinflussen.

##### **4.4. Maßnahmen zur Vermeidung von Interessenskonflikten**

Der Geschäftsleiter, die Mitarbeiter und die Wertpapiervermittler von Prime Assets handeln im Einklang mit den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen auf rechtmäßige, sorgfältige und redliche Weise im Interesse des Kunden. Ziel der nachfolgenden Vorschriften ist es, Interessenskonflikte frühzeitig zu erkennen und soweit als möglich zu vermeiden. Die Vermeidung von

Interessenkonflikten ist Aufgabe der Geschäftsleitung deren Aufgabe unter anderem darin besteht, die Einhaltung der relevanten gesetzlichen Bestimmungen zu überwachen.

Folgende Maßnahmen wurden zur Vermeidung von Interessenkonflikten ergriffen:

- a) Reihung der Interessen: Die Interessen der Kunden gehen immer den Interessen von Prime Assets und deren Mitarbeitern / Wertpapiervermittlern vor.
- b) Regelmäßige Schulung der Mitarbeiter und der Wertpapiervermittler.
- c) Prime Assets verfügt über keine eigenen Produkte.
- d) Den Schwerpunkt der Vermittlung / Beratung durch Prime Assets bilden Investmentfonds. Diese werden entsprechend einem festgelegten Procedere ausgewählt und vom Geschäftsleiter geprüft und paraphiert.
- e) Prime Assets tätigt, wenn überhaupt, Eigengeschäfte in Veranlagungsprodukte nur in Investmentfonds.
- f) Der Anlagevorschlag, die Anlagestrategie der Berater von Prime Assets wird Top-Down erstellt. Oberste Priorität hat Bedarf und Interesse der Kunden. Ausgehend davon werden die wirtschaftlich interessanten Assetklassen und Regionen ausgewählt. Erst zuletzt wählen die Berater aus den in Frage kommenden Investmentfonds / Veranlagungsinstrumenten die für ihre Kunden geeigneten aus. Dieses Procedere wird im Rahmen der Prüfung der Kundengeschäfte von der Geschäftsleitung regelmäßig kontrolliert.
- g) Mitarbeitern, Wertpapiervermittlern und Mitgliedern der Geschäftsleitung sind Nebentätigkeiten verboten, die ein mögliches Konfliktpotential gegenüber Kundeninteressen darstellen. Jede Nebentätigkeit, Mandat oder private Beteiligung an nicht börsennotierten Unternehmen ist offenzulegen und stehen unter Genehmigungsvorbehalt.
- h) Bei Ausführung von Aufträgen handelt Prime Assets entsprechend ihrer Durchführipolitik.
- i) Alle von den Wertpapiervermittlern durchgeführten Kundengeschäfte werden vom Geschäftsleiter geprüft und paraphiert.
- j) **Regelungen über die Annahme von Vorteilen / Provisionen**  
Prime Assets erhält monetäre und nicht monetäre Leistungen (z.B. Fachvorträge und Research-Unterlagen) von den depoführenden Banken / Abwicklungsplattformen und Produktanbietern.

Diese Vorteile / Provisionen können in Einzelfällen einmalig bis zu 100 % des vereinbarten Ausgabeaufschlages / Agios ausmachen sowie laufend bis zu ca. 50 % der in den Informationen zum jeweiligen Produkt ausgewiesenen Managementgebühr (= Abschlussfolgeprovisionen).

Diese Leistungen erhält Prime Assets in erster Linie als Entgelt für seine Vermittlungstätigkeit. Prime Assets finanziert durch diese Beträge und Leistungen unter anderem die einwandfreie und sichere Abwicklung von Wertpapiergeschäften, die Schulungen seiner Mitarbeiter / Wertpapiervermittler und die Aufrechterhaltung des Sicherheitsstandards für Kundendaten.

Darüber erlaubt es Prime Assets eine Reihe von qualitätsverbessernden Maßnahmen für ihre Kunden durchzuführen. Prime Assets bietet ihren Kunden folgende qualitätsverbessernde Maßnahmen an:

- Angebot aus einer umfangreichen, von Prime Assets unabhängigen, Produktpalette an Investmentfonds zu wählen.
  - Angebot periodisch über Marktentwicklungen inkl. davon abgeleiteten Veranlagungsstrategien zu informieren (Marketinginformation „Prime Information“).
  - Angebot periodisch über die aktuelle Portfolioentwicklung, der über Prime Assets bezogenen Veranlagungen, zu informieren.
  - Angebot der Beratung außerhalb der Büroräumlichkeiten von Prime Assets.
- k) Leitlinien für persönliche Geschäfte.
- l) Regeln für Annahme und Gewährung von Geschenken.
- m) Meldepflicht der Wertpapiervermittler von neu festgestellten Interessenskonflikten an die Geschäftsleitung.
- n) Prime Assets verfügt über eine Vergütungspolitik.

## 4.5. Offenlegung von Interessenkonflikten

In Einzelfällen könnte es vorkommen, dass Interessenkonflikte nicht vermeidbar sind. In diesem Fall wird Prime Assets die betroffenen Kunden schriftlich über den Interessenkonflikt informieren. Die Kunden können sich somit auf informierter Basis entscheiden, ob sie das Geschäft trotz des Konflikts wünschen.

## 5. Informationen zur Durchführungspolitik

Die Durchführungspolitik von Prime Assets regelt die Grundsätze der Weiterleitung von Kundenaufträgen. Ziel ist es, für den Kunden das gleichbleibend bestmögliche Ergebnis bei der Auftragsausführung zu erzielen. Unter dem Begriff "gleichbleibend" versteht man das bestmögliche Ergebnis im Sinn einer längerfristigen Durchschnittsbetrachtung.

Prime Assets leitet die Aufträge an die depotführenden Banken / Abwicklungsplattformen „Capital Bank - GRAWE Gruppe AG“ oder „BNP Paribas S.A. Niederlassung Österreich“ weiter. Aufgrund einer unternehmensinternen Gewichtung aller für die bestmögliche Auftragsausführung relevanten Kriterien (z.B. Preis / Kurs, Kosten, Geschwindigkeit und Wahrscheinlichkeit der Auftragsausführung) hat sich Prime Assets dazu entschlossen, diesen Weg zu gehen. Basierend auf den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen sind wir nach eingehender Prüfung der Auswahlkriterien zu dem Schluss gelangt, dass die Zusammenarbeit mit diesen beiden depotführenden Banken / Abwicklungsplattformen die bestmögliche Ausführung der Kundenaufträge gewährleistet.

Bei Privatkunden ist das Gesamtentgelt der wesentlichste Aspekt bei der Ermittlung des bestmöglichen Ergebnisses. Bei der Auftragsausführung spielen aber noch einige andere



bedeutsame Umstände eine Rolle. Diese wichtigen Faktoren sind etwa die Geschwindigkeit, die Wahrscheinlichkeit der Auftragsabwicklung, die steuerlichen Vorteile der Depotführung im Inland sowie eine geringe Depot-/Kontoführungsgebühr. Prime Assets hat daher eine Gesamtbetrachtung aller relevanten Faktoren vorgenommen. Resultat dieser Gesamtbetrachtung war, dass das gleichbleibend bestmögliche Ergebnis dann erzielt werden kann, wenn grundsätzlich die „Capital Bank - GRAWE Gruppe AG“ oder die „BNP Paribas S.A. Niederlassung Österreich“ als depotführende Banken fungieren. Speziell wenn sich die Aufträge ausschließlich oder überwiegend auf Investmentfondsanteile beziehen.

Andere Institute können diese Anforderungen nur teilweise erfüllen. Dies hätte zur Folge, dass die Dienstleistungen zwischen mehreren Unternehmen aufgespalten werden müssten, was wiederum zu einer Kostensteigerung bei der Ausführung, Abwicklung bzw. Abrechnung der Geschäfte führen würde.

## **6. Informationen über die Möglichkeit zur Reklamation bzw. Beschwerde**

Bei der Erbringung von Dienstleistungen für unsere Kunden ist es unser oberstes Ziel, ausnahmslos einen hohen Grad an Sorgfalt und Redlichkeit zu gewährleisten, sowie rechtmäßiges und professionelles Handeln und die Einhaltung von Marktstandards sicherzustellen. Sollte ein Kunde wider Erwarten im Zuge der durch Prime Assets bzw. deren Mitarbeiter / Wertpapiervermittler erbrachten Dienstleistungen dennoch Anlass zur Reklamation oder Beschwerde sehen, kann diese schriftlich, telefonisch, per Fax oder per E-Mail an Prime Assets übermittelt werden. Die entsprechenden Kontaktdaten sind unter dem Punkt 1.4. „Kommunikation mit Prime Assets“ angeführt.

Beschwerden werden direkt von der Geschäftsleitung behandelt.

Prime Assets bestätigt umgehend den Eingang einer Beschwerde und ist bemüht, diese binnen 10 Werktagen zu bearbeiten. Sollte es innerhalb dieser Frist nicht möglich sein die Beschwerde abzuschließen, informiert Prime Assets den Beschwerdeführer diesbezüglich und über die weitere Vorgehensweise.

Sollte die Entscheidung zur Lösung der Beschwerde den Forderungen des Beschwerdeführers nicht nachkommen, besteht die Möglichkeit sich an eine alternative Streitbeilegungsstelle zu wenden:

Verein „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“, 1060 Wien, Mariahilfer Straße 103/1/18, Telefon: +43 (0) 1 890 63 11, Fax: +43 (0) 1 890 63 11 99, E-Mail: [office@verbraucherschlichtung.at](mailto:office@verbraucherschlichtung.at)

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit den ordentlichen Rechtsweg (zivilrechtliche Klage) zu beschreiten.

## 7. Informationen über die Kundeneinstufung

Das WAG 2018 unterscheidet zwischen drei Kategorien von Anlegern: „Privatkunden“, „Professionelle Kunden“ und „Geeignete Gegenparteien.“

Wertpapierdienstleistungsunternehmen sind dazu verpflichtet ihre Kunden gemäß den gesetzlich definierten Kriterien einer Ersteinstufung zu unterziehen. **Alle unsere Kunden werden ausschließlich als „Privatkunde“ im Sinne der Bestimmungen des WAG 2018 eingestuft und genießen damit das höchstmögliche Schutzniveau.**

## 8. Marktübliche Entgelte

Prime Assets verweist dazu auf die Veröffentlichung der Finanzaufsichtsbehörde (FMA) über die marktüblichen Entgelte der Wertpapierfirmen auf ihrer Homepage <https://www.fma.gv.at>.