

# KUNDENINFORMATIONEN über die



## FG Finanz- und Wirtschaftsberatung GmbH

Die

FG Finanz- und Wirtschaftsberatung GmbH  
Pleysteinplatz 402, A - 8462 Gamlitz  
FN 218 726 g LG für ZRS Graz

(nachfolgend „FG Finanz“ genannt) ist eine konzessionierte Wertpapierfirma  
iS des § 3 WAG 2007 mit der Konzession der

**FMA W00511/2001-0636.**

Als zuständige Aufsichtsbehörde fungiert die

Finanzmarktaufsicht (FMA),  
Praterstrasse 23, 1020 Wien  
([www.fma.gv.at](http://www.fma.gv.at)).

Die FG Finanz ist **Mitglied** der

**Anlegerentschädigungseinrichtung (AeW),**  
Rainergasse 31/8, 1040 Wien ([www.aew.at](http://www.aew.at)).

Die FG Finanz bedient sich bei der Erbringung ihrer Dienstleistungen vertraglich gebundener Vermittler gem. § 28 WAG 2007 sowie Mehrfachvermittler (Finanzdienstleistungsassistenten) gem. § 2 Abs. 1 Z 15 WAG 2007, welche in dem von der FMA bzw. von einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union geführten Register eingetragen sind. Die Wertpapierfirma haftet für diese gem. § 1313 a ABGB.

Die maßgebliche und einzige Kommunikationssprache für die Vertragsbeziehung ist Deutsch. Die Kommunikation kann persönlich, telefonisch, schriftlich per Brief, per Fax oder, vorbehaltlich elektronischer Übertragungsmängel, per E-Mail erfolgen.

Die Bürozeiten sind täglich von Montag bis Freitags von 8-14 Uhr.

Erreichbarkeit:    Telefon 03453/4950    Telefax 03453/4433    Mail: [office@fg-finanz.cc](mailto:office@fg-finanz.cc)  
Homepage: [www.fg-finanz.at](http://www.fg-finanz.at)

Bei der Erbringung der Dienstleistungen ist die FG Finanz auf höchstmögliche Sorgfalt im Sinne eines ordentlichen Kaufmanns bedacht, um ein professionelles Handeln zugunsten unserer Kunden zu erbringen.

# Richtlinie betreffend Beschwerdemanagement:

der

## FG Finanz- und Wirtschaftsberatung GmbH

### § 17 (5) WAG 2007 :

Ein Rechtsträger hat wirksame und transparente Verfahren für die angemessene und unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden von Privatkunden einzurichten und laufend anzuwenden. Jede Beschwerde sowie die Aufzeichnung der zu ihrer Erledigung getroffenen Maßnahmen sind aufzubewahren.

1. Jede substantiierte Kundenbeschwerde, die sich nicht auf allgemeine Beschwerden über zu geringen Ertrag oder zu hohe Kosten, sondern konkret auf die Nichteinhaltung von Zugaben, Verletzung von Wohlverhaltensregeln oder unterlassene Aufklärung oder Verletzung von konkreten Pflichten der FG FINANZ beziehen, sind zu erfassen unter Datum und Name und Angabe des Kunden und seines etwaigen Vertreters. Beschwerden sind der Geschäftsleitung samt Aktenvermerk zur Kenntnis zu bringen inkl. etwaiger schriftlicher Beschwerden. Beschwerden mit dem konkreten Vorwurf des Verstoßes gegen gesetzliche Aufklärungspflichten und/oder konkreten Forderungen auf Vertragsaufhebung oder Schadensersatz sind in einer fortlaufend geführten Beschwerdemappe zu erfassen, dem Beschwerdemanager und zusätzlich an den Compliance Officer und den beauftragten Anwalt weiterzuleiten.

2. Das Datum der Erstbeschwerde ist schon aus Gründen des Verjährungsbeginns festzuhalten und ein Kalender (Fristvormerk) für die Beschwerdeerledigung zu setzen. Bei versicherten Schäden ist eine Versicherungsmeldung unverzüglich zur Vermeidung von Obliegenheitsverletzungen zu erstatten.

3. Soweit sich die Beschwerde auf den Produktgeber/ Emittent bezieht, ist diese auch an diesen weiterzuleiten; ebenso an den Vermittler, der das Produkt vermittelt hat und mit dem Ersuchen um schriftliche Stellungnahme.

4. Soweit sich die Beschwerde auf einen gebundenen Vermittler (§ 1 Z 20 WAG), Finanzdienstleistungsagenten (§ 2 (1) 15 WAG) oder sonstigen selbst konzessionierten Vermittler bezieht, ist dessen Stellungnahme einzuholen und dessen Verlässlichkeit zu prüfen und gegebenenfalls bei mangelnden Kenntnissen oder mangelnder Verlässlichkeit der Vertrag unter Meldung eines Vermittlers an die FMA zu kündigen.

5. Bei Vermittlern ist dessen schriftliche Stellungnahme einzuholen und neben der Anspruchsprüfung des Kunden auch der Regressanspruch gegen den Vermittler zu prüfen.

6. Nicht bis zum 31.12. des laufenden Jahres vollständig zur Befriedigung des Kunden erledigte Beschwerden sind dem Abschlussprüfer, der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft betreffend Prüfung von Rückstellungserfordernissen zur Kenntnis zu bringen.

7. Treten bei bestimmten Vermittlern Beschwerden gehäuft auf, ist die Antragskontrolle zu informieren um bei Antragsprüfung besondere Sorgfalt walten zu lassen und durch Kundenrückfragen über das Telefon oder allenfalls persönlich durch einen anderen Vertriebsbeauftragten die Richtigkeit der Angaben und der Kundenaufklärung exemplarisch zu prüfen. Anhand des Aktes des FDLA oder vGV ist dessen Ausbildung und die Stornoquote zu prüfen und der Geschäftsleitung zur Kenntnis zu bringen und die Frage der Erfüllung der Voraussetzungen für die Tätigkeit zu prüfen.

(Dabei ist sicherzustellen, dass vertraglich gebundene Vermittler oder FDLA in das öffentliche Register eingetragen ist, er ausreichend gut beleumdet sind und über angemessene allgemeine, kaufmännische und berufliche Kenntnisse verfügt, um alle einschlägigen Informationen über die angebotene Dienstleistung korrekt an den Kunden oder den potenziellen Kunden weiterleiten zu können und seitens der FG FINANZ zu überprüfen, ob die von ihnen herangezogenen vertraglich gebundenen Vermittler ausreichend gut beleumdet sind und über die Kenntnisse verfügen).

8. Bei glaubwürdigen Vorbringen ist auf eine einvernehmliche außergerichtliche Lösung zu drängen und in Schadensfällen eine kompetente Person zur Vertretung nach außen zu bestimmen (sofern keine anwaltliche Vertretung erfolgt).

9. Schadensfälle sind fortlaufend zu nummerieren und erst 5 Jahre nach konkreter Beschwerde außer Evidenz zu nehmen.

10. Die Kundenbeschwerdeinformationen unterliegen strengster Verschwiegenheit.

11. Sind Unzulänglichkeiten der Unterlagen der Vertriebspartner festzustellen, sind diese zu kontaktieren und zur Ergänzung aufzufordern.

12. Bei konkreten Beschwerden, die nicht binnen 14 Tagen durch eine glaubwürdige Stellungnahme des Vertriebspartners widerlegt werden, ist ein Rückbehalt bei der Provisionsauszahlung vorzunehmen in Höhe des erwarteten Schadens bzw. der Stornoprovision und dessen Einverständnis bei Kulanzauflösung des Vertrages nach Möglichkeit einzuholen.

13. Haben Vertriebspartner Urkundenfälschungen begangen oder im eigenen Namen Gelder vom Kunden kassiert, ist dies lückenlos zur Anzeige zu bringen.

14. Bei Kundenbeschwerden oder sonst bei neuen Beratern sind stichprobenartige Nachfragen bei Kunden vorzunehmen.