

# Allgemeines Informationspaket der Generali FinanzService GmbH



**Generali FinanzService GmbH**

Landskronngasse 1–3, Postfach 320

**Büro: Hoher Markt 3, 1010 Wien**

1011 Wien · [www.generali-finanzservice.at](http://www.generali-finanzservice.at)

## 1. Informationen über die Generali FinanzService GmbH und deren Dienstleistungen sowie den Umgang mit Reklamationen und Beschwerden

### Generali FinanzService GmbH

Gesellschaft mit beschränkter Haftung mit Sitz in Wien  
Firmenbuch HG Wien FN 268844 i, DVR Nr. 3002430, UID-Nr. ATU 62039500

Landskrongasse 1-3, Postfach 320, 1011 Wien  
**Büro: Hoher Markt 3, 1010 Wien**

Telefon: +43 1 260 67 760  
Telefax: +43 1 532 09 49 760

E-Mail: [hq@generali-finanzservice.at](mailto:hq@generali-finanzservice.at)  
Internet: <http://www.generali-finanzservice.at>

Die Generali FinanzService GmbH (nachfolgend „FinanzService“ genannt) ist eine konzessionierte Wertpapierfirma nach § 3 Abs. 2 Z 1 und 3 Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG). Zuständige Aufsichtsbehörde ist die Finanzmarktaufsicht (FMA), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien ([www.fma.gv.at](http://www.fma.gv.at)). Die FinanzService ist Mitglied der Anlegerentschädigungseinrichtung von WPF GmbH (AeW), Rainergasse 31/8, 1040 Wien ([www.aew.at](http://www.aew.at)). Der Jahresabschluss wird in der Wiener Zeitung veröffentlicht.

Aufgrund der ihr erteilten Konzession ist die FinanzService zur Anlageberatung in Bezug auf Finanzinstrumente sowie zur Annahme und Übermittlung von Aufträgen, sofern diese Tätigkeit ein oder mehrere Finanzinstrumente zum Gegenstand haben, berechtigt.

Es wird darauf hingewiesen, dass die FinanzService bei der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen keine Kundengelder entgegen nehmen darf. Die FinanzService bedient sich bei der Erbringung ihrer Dienstleistungen vertraglich gebundener Vermittlung (vgV) gem. § 28 WAG 2007 sowie Finanzdienstleistungsassistenten (FDLA's - Mehrfachvermittler) gem. § 2 Abs. 1 Z 15 WAG 2007 im Sinne des § 1313a ABGB, welche in dem von der FMA geführten Register eingetragen sind. Der vertraglich gebundene Vermittler bzw. Finanzdienstleistungsassistent ist nicht berechtigt, Kundengelder anzunehmen und darf auch sonst keine zusätzlichen Vergütungen bzw. Honorare mit dem Kunden vereinbaren.

Zur Abwicklung ihrer Geschäftstätigkeit bedient sich die FinanzService auch der in der Generali Bank AG bestehenden Strukturen. So können Beschwerden an die Serviceteam Hotline der Generali Bank AG, via E-Mail an [serviceteam@generalibank.at](mailto:serviceteam@generalibank.at) oder per Telefax unter der Nummer 0810 500 111, oder an die FinanzService direkt unter der Telefonnummer +43/1/260 67 760, oder per E-Mail an [hq@generali-finanzservice.at](mailto:hq@generali-finanzservice.at), gerichtet werden. Sämtliche Beschwerden werden dokumentiert und umgehend an die Geschäftsleiter der FinanzService zur Bearbeitung weitergeleitet.

Die maßgebliche und einzige Kommunikationssprache für die Vertragsbeziehung ist Deutsch. Unterlagen (z.B. Factsheets, Informationsmaterial) sind ebenfalls nur in deutscher Sprache erhältlich. Die FinanzService nimmt keine Wertpapieraufträge via Telefon, Fax oder E-Mail entgegen.

Die FinanzService kann im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit mit dem Kunden Eigenprodukte gem. § 75 (6) WAG einbeziehen.

## 2 Interessenkonflikte, Provisionen, Gebühren, Entgelte

Aufgrund der Vielzahl an erbrachten Wertpapierdienstleistungen ist das Entstehen von Interessenskonflikten grundsätzlich nicht auszuschließen. Identifikation und Behebung möglicher Interessenskonflikte obliegt in der FinanzService grundsätzlich dem Compliance-Beauftragten. Die FinanzService als Wertpapierfirma ist nach § 18 WAG 2007 verpflichtet, eine unabhängige Compliance-Funktion dauerhaft einzurichten. Diese Funktion ist im Rahmen ihrer Aufgabenerfüllung unabhängig und weisungsfrei. Die grundsätzlichen Aufgaben sind in § 18 Abs. 3 WAG 2007 festgelegt.

Die FinanzService ist darauf bedacht, ihre Dienstleistungen immer im bestmöglichen Interesse des Kunden zu erbringen. Zu diesem Zweck hat die FinanzService Vorkehrungen getroffen, die gewährleisten sollen, dass sich Interessenkonflikte zwischen ihr, ihrer Geschäftsleitung, ihren Beschäftigten, ihren Kooperationspartnern und ihren Kunden oder zwischen den Kunden untereinander nicht negativ auf die Interessen des Kunden auswirken. Diese Vorkehrungen werden im Folgenden kurz erläutert:

Primär als Entgelt für die im Zusammenhang mit der Beratung/Vermittlung erbrachten Dienstleistungen, aber auch zur Aufrechterhaltung der Infrastruktur (z.B.: IT-Sicherheit, Back-Office, Mitarbeiterschulungen) erhält die FinanzService marktübliche Provisionsvergütungen (vgl. die von der FMA veröffentlichten Bandbreiten für marktübliche Entgelte, <http://www.fma.gv.at/cms/site/DE/einzel.html?channel=CH0057>).

Sämtliche Vergütungen sind in Art, Höhe und Verteilung hinsichtlich der beteiligten Finanzunternehmen marktüblich und vom Vermittler auf Kundenwunsch offen gelegt. Die FinanzService weist darauf hin, dass es prinzipiell nicht im Einflussbereich der FinanzService liegt und daher unvermeidbar ist, dass vergleichbare Produkte aufgrund unterschiedlicher rechtlicher, organisatorischer und vertraglicher Bestimmungen auch unterschiedlich hohe Vergütungen hervorrufen können, die sich innerhalb der angegebenen Bandbreite befinden.

Der einmalige **Ausgabeaufschlag von Investmentprodukten kann bis zu 7 Prozent betragen** und ist im Prospekt ersichtlich. In manchen Fällen können bei bestimmten Anlageprodukten wie z.B. Zertifikaten auch **einmalige Innenvergütungen oder Bonuszahlungen** erfolgen, die nicht direkt vom Anleger bezahlt werden. Solche Bonifikationen, die von der Erfüllung bestimmter Rahmenbedingungen wie der Behaltdauer des Produktes durch den Kunden abhängen, können bis zu **3 Prozent** betragen. Ratierlich ausgezahlte Abschlussprovisionen, die aus den produktbezogenen Verwaltungs- und Managementgebühren abgeleitet werden und daher ebenfalls nicht vom Kunden direkt bezahlt werden, dienen in erster Linie als Entgelt für die erfolgte Vermittlung/Beratung und zur Aufrechterhaltung laufender Service- und EDV-Dienstleistungen. Diese **betragen:**

	Prozent p.a. des Bestandsvolumens
Aktienfonds	0 % - 1,50 %
Rentenfonds	0 % - 0,90 %
Geldmarktfonds	0 % - 0,50 %
Immobilienaktien	0 % - 0,25 %
Gemischte Fonds	0 % - 1,00 %

Weiters können **manche Produktgesellschaften Bonifikationen in Form geldwerter Leistungen erbringen**, die von der jeweiligen Gesellschaft direkt getragen werden.

### An welchen Schnittstellen können Interessenkonflikte auftreten?

In der FinanzService können Interessenkonflikte auftreten zwischen Kunden und

- a) der FinanzService
- b) den in der FinanzService beschäftigten Mitarbeitern, einschließlich der Geschäftsleitung
- c) anderen Kunden
- d) Vertriebspartnern der FinanzService

### Welche Finanzdienstleistungen können Interessenkonflikte auslösen

- a) Anlageberatung:** Abgabe von persönlichen Empfehlungen über Geschäfte in Finanzinstrumenten
- b) Vermittlung:** Übermittlung von Aufträgen, sofern diese Finanzinstrumente zum Gegenstand haben
- c) Vertrieb, Finanzierung**

### Potentielle Interessenkonflikte

- a) Emittenten von Finanzinstrumenten sind auch Kunden der FinanzService
- b) Die FinanzService wirkt an der Emission des betreffenden Finanzinstruments mit
- c) Anreize, bestimmte Finanzinstrumente zu bevorzugen (z.B. Eigenprodukte gem. § 75 (6) WAG)
- e) Der FinanzService bzw. den relevanten Mitarbeitern liegen bei Vermittlung des Kundengeschäfts Informationen vor, die zum Zeitpunkt der Auftragsausführung noch nicht öffentlich sind
- f) erfolgsbezogene Vergütung von Mitarbeitern

### Maßnahmen zur Vermeidung von Interessenkonflikten

Die FinanzService und ihre Mitarbeiter sind zum rechtmäßigen, sorgfältigen und redlichen Handeln im Interesse des Kunden verpflichtet. Ziel ist es, Interessenkonflikte frühzeitig zu erkennen und soweit wie möglich zu vermeiden.

Um Interessenkonflikte zu vermeiden, hat die FinanzService unter anderem folgende Maßnahmen ergriffen:

- a) die Einrichtung von Vertraulichkeitsbereichen mit so genannten „Chinese Walls“. Dabei handelt es sich um virtuelle bzw. tatsächliche Barrieren zur Beschränkung des Informationsflusses;
- b) sofern die Zusammenarbeit unterschiedlicher (Vertraulichkeits-) Bereiche notwendig ist („Wall Crossing“), wird der Compliance-Officer als unabhängige Person hinzugezogen;
- c) alle Mitarbeiter, bei denen im Rahmen ihrer Tätigkeit Interessenkonflikte auftreten können, sind zur Offenlegung aller ihrer Geschäfte in Finanzinstrumente verpflichtet;
- d) strikte Dienstanweisungen für Mitarbeiter der Vertraulichkeitsbereiche;
- e) regelmäßige Überprüfung der Einhaltung der internen Leitlinien durch die Compliance-Organisation;
- f) Reihung der Interessen. Die Interessen der Kunden gehen immer den Interessen der FinanzService bzw. ihrer Mitarbeiter vor;
- g) laufende Kontrolle aller Geschäfte der in unserem Haus tätigen relevanten Personen;

- h) Regelungen über die Annahme von Vorteilen; die Vorteile dienen in erster Linie dazu, die Vermittlungs- und Vertriebskosten abzudecken. Weiters ermöglichen sie es der FinanzService, das hohe Niveau der Kundenbetreuung beizubehalten und ständig zu verbessern (z.B. Schulungen für Mitarbeiter, Erstellen von Kundeninformationen, hoher Standard der IT-Sicherheit zum Schutz sensibler Kundendaten etc);
- i) regelmäßige Schulungen der Mitarbeiter und Vertriebspartner.
- j) allfällige Produktempfehlungen beruhen ausschließlich auf objektiv nachvollziehbaren Erwägungen. Da die Kunden der FinanzService langfristig zufrieden sein sollen, spielt die Höhe der dafür lukrierten Vorteile dabei nur eine untergeordnete Rolle.

**Die FinanzService weist ausdrücklich darauf hin, dass sie zwar gesetzlich erlaubte Vorteile annimmt, sie aber jedenfalls im besten Interesse des Kunden (objektiv und unvoreingenommen) handelt.**

### **Offenlegung von Interessenkonflikten**

In Einzelfällen kann es vorkommen, dass Interessenkonflikte nicht vermeidbar sind. In diesem Fall wird die FinanzService die betroffenen Kunden über den Interessenkonflikt informieren. Die FinanzService wird gegebenenfalls in diesen Fällen auf eine Beurteilung, Beratung oder Empfehlung zum jeweiligen Finanzinstrument verzichten.

## **3 Cold Calling**

Rechtsträgern sowie diesen zurechenbar handelnde Personen (vgV, FDLA) ist es grundsätzlich verboten, in Bezug auf Wertpapierdienstleistungen, potenzielle Kunden, die nicht zuvor ausdrücklich einem Anruf (schließlich Telefax) zugestimmt haben, zu Werbezwecken anzurufen (so genanntes „Cold Calling“). Verboten sind auch Werbezusendungen per elektronischer Post ohne vorherige Einwilligung des Kunden, egal ob es sich beim (potenziellen) Kunden um einen Verbraucher oder einen Unternehmer handelt. Der Kunde muss bei der ersten Kontaktaufnahme seine Einwilligung erteilen, in Zukunft zu Informationszwecken angerufen werden zu dürfen. Die Erteilung erfolgt im Zuge des ersten Beratungsgesprächs mit dem Kunden. Gemäß § 62 WAG 2007 iVm § 107 TKG gibt der Kunde seine jederzeitige widerrufliche Zustimmung zur Kontaktaufnahme auf schriftlichem, telefonischem oder elektronischem Wege (siehe auch § 7 Abs. 2 ECommerce - Gesetz).

## **4 Gesprächsprotokoll**

Die FinanzService als Wertpapierfirma gem. § 3 Abs. 2 Z 1 und 3 WAG hat die Aufgabe die Interessen des Kunden zu wahren. Um dem Kunden geeignete Produkte empfehlen bzw. angemessene Wertpapiere vermitteln zu können, ist es erforderlich mit dem Kunden ein Gesprächsprotokoll aufzunehmen. Ergänzende Aufzeichnungen und Mitteilungen, welche nicht im Protokoll erfasst werden können, sind in Kopie beizulegen. Es ist nicht Aufgabe der FinanzService zu prüfen, ob die vom Kunden gemachten Angaben vollständig und richtig sind. Die FinanzService verlässt sich daher auf die Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität der Angaben des Kunden.

## 5 Grundsätze der Auftragsweiterleitung (Best-Execution-Policy, Durchführungspolitik)

Die Durchführungspolitik der Generali FinanzService regelt die Grundsätze der Weiterleitung von Kundenaufträgen. Ziel ist es, für den Kunden das gleich bleibend bestmögliche Ergebnis bei der Auftragsweiterleitung zu erzielen. Unter dem Begriff „gleich bleibend“ versteht man das bestmögliche Ergebnis im Sinn einer längerfristigen Durchschnittsbetrachtung.

Zur Verwahrung von Wertpapieren und Fondsanteilen ist es notwendig, dass der Kunde über ein Depot verfügt. Die FinanzService ist im Anschluss an die Kundenberatung bzw. nach Annahme und Übermittlung von Kundenaufträgen durch ihre Vermittler bemüht, die Aufträge unverzüglich nach Posteingang auf Vollständigkeit und Plausibilität zu prüfen, zu erfassen und weiterzuleiten. Voraussetzungen hierfür sind die ordnungsgemäß ausgefüllten Kundenaufträge (Depoteröffnung bzw. Zeichnungsunterlagen) bzw. das persönliche Gesprächsprotokoll im Original, die ordnungsgemäße Identifizierung des Kunden sowie die erfolgte Plausibilitätsprüfung der Wertpapiergeschäfte. Anträge, die diesen Kriterien nicht entsprechen, werden an den Vermittler bzw. Kunden zur Berichtigung retourniert.

Sämtliche vollständigen und plausiblen Kundenaufträge wie Käufe, Verkäufe, Umschichtungen, Depotöffnungen, Depotüberträge oder Vermittlerwechsel werden, grundsätzlich, nach Posteingang am selben Tag per Post an die jeweiligen ausführenden Rechtsträger (zB. Fondsgesellschaften, Depotbanken) weitergeleitet. Ausnahmen sind in Einzelfällen (zB Systemausfällen, Wartungsarbeiten) möglich.

Die FinanzService leitet die Aufträge an die jeweiligen Depotbanken, Kapitalanlagegesellschaften oder Emittenten weiter, die sich gemäß ihrer eigenen Durchführungspolitik unterschiedlicher Ausführungsplätze bedienen. Für Finanzinstrumente (zB. Investmentfonds, Zertifikate, Aktien) werden je nach Kundenauftrag vorrangig die Depotbanken **Generali Bank AG, Capital Bank-GRAWE Gruppe AG, Bank Austria UniCredit Group und die Oberbank AG** herangezogen. Die Liste der genannten Depotbanken kann sich ändern. Darüber hinaus können auch manche Finanzinstrumente bei Kapitalanlagegesellschaften (KAG's) oder Emittenten direkt erworben werden. Welche Finanzinstrumente im Einzelnen über die FinanzService ge- oder verkauft werden können, ist daher vom handelbaren Angebot der einzelnen ausführenden Rechtsträger abhängig.

Die Anzahl an ausführenden Rechtsträgern unterliegt grundsätzlich einer laufenden Veränderung, ebenso das Angebot an Finanzinstrumenten. Welche ausführenden Rechtsträger und welche Finanzinstrumente erworben werden können, ist daher jederzeit über die FinanzService zu erfragen. Die Kriterien für die Auswahl der oben genannten Depotbanken werden im Beratungsgespräch mit dem Kunden festgelegt.

**Es besteht die Möglichkeit, der FinanzService eine von dieser Policy abweichende Weisung zu erteilen. In diesem Fall kann die FinanzService nicht sicherstellen, dass das für den Kunden bestmögliche Ergebnis im Sinn dieser Policy erreicht wird.**

Die FinanzService behält sich das Recht vor, manche Finanzinstrumente nicht zu vermitteln und weiterzuleiten.

## 6 Berichte

Die Berichtspflicht gemäß § 48 WAG betreffend die durchgeführten Geschäfte erfolgt durch die jeweilige Depotbank/Lagerstelle.

## 7 Kundenkategorisierung

Alle Kunden der FinanzService werden als „Privatkunde“ gemäß § 1 Z 14 WAG eingestuft. Dadurch kommt das höchste gesetzliche Kundenschutzniveau zur Anwendung.

## 8 Eigentransaktionen

Bei Eigentransaktionen des Kunden (Käufe und Verkäufe), welche ohne Beratung und Gesprächsprotokoll erfolgen, werden diese vom Kunden auf eigenes Risiko durchgeführt. Seitens FinanzService wird dafür keine Haftung übernommen. Der Kunde wurde ausdrücklich davon in Kenntnis gesetzt, dass in diesen Fällen keine Prüfung auf Eignung und Angemessenheit der Veranlagungsprodukte erfolgen kann und diese Eigentransaktionen somit nicht unter die besonderen Schutzbestimmungen der einschlägigen Wohlverhaltensregeln des Wertpapieraufsichtsgesetzes (WAG) fallen. Die Eignungsprüfung der empfohlenen Veranlagung für den Kunden sowie die Beurteilung ihrer Angemessenheit richtet sich aufgrund gesetzlicher Bestimmungen ausschließlich nach dem Gesprächsprotokoll der FinanzService.