

KUNDENBROSCHÜRE  
und  
RAHMENVEREINBARUNG  
laut WERTPAPIERAUFSICHTSGESETZ

der DIALOG & KONZEPT Finanzberatung  
Ges.m.b.H.

zum Thema  
„Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente“

Sehr geehrte Kundin,  
sehr geehrter Kunde,

im Zuge der Umsetzung des Wertpapieraufsichtsgesetzes (WAG) 2007 haben wir diese Kundenbroschüre / Rahmenvereinbarung erstellt, die Ihrer Information dient und Ihnen einen Einblick in das Unternehmen DIALOG & KONZEPT Finanzberatung Ges.m.b.H. (D&K) und allen kundenbezogenen Prozessen bieten soll. Gleichzeitig wird die Basis für eine beiderseitige konstruktive Zusammenarbeit festgelegt.

Alle Kunden der D&K werden auf jeden Fall als Privatkunden eingestuft.

Die Einstufung als Privatkunde garantiert unseren Kunden den höchsten Standard an Schutz ihres Vermögens und Qualität in der Beratung durch unsere Partner. Der für die Beratung erforderliche Befragungsprozess des Kunden wurde – auch durch das erweiterte Beratungsprotokoll – an die Bestimmungen des WAG 2007 angepasst. Nur durch detaillierte Informationen zu allen Punkten des Protokolls ist eine ausführliche Anlageberatung – wie Sie es von D&K und unseren Partnern gewohnt sind – gestattet. Wir ersuchen Sie daher um Ihre Kooperation und Bereitschaft bei der Beantwortung der Fragen des neuen Beratungsprotokolls.

Auf den folgenden Seiten finden Sie ausführliche Informationen zum Unternehmen, Ihre Möglichkeiten mit uns Kontakt aufzunehmen und die von der D&K angebotenen Dienstleistungen in der Anlagevermittlung. Wir beantworten Fragen zur Durchführungspolitik (Best-Execution-Policy) und Berichtspflicht durch Ihre Depot führende(n) Stelle(n) und die D&K selbst und informieren über den Umgang mit potentiellen Interessenskonflikten.

Für Fragen zu Bereichen der Kundenbroschüre oder des Wertpapieraufsichtsgesetzes 2007 stehen wir gerne zur Verfügung. Bitte teilen Sie uns mit, wenn Sie über diese Broschüre hinausgehende, zusätzliche Informationen benötigen.

Mit freundlichen Grüßen  
Michael Katscher  
Geschäftsführer

## 1. INFORMATIONEN über die DIALOG & KONZEPT Finanzberatung Ges.m.b.H

Die DIALOG & KONZEPT Finanzberatung Ges.m.b.H. ist ein im Firmenbuch des Handelsgerichts Wien FN 108.479d eingetragenes konzessioniertes Wertpapierdienstleistungsunternehmen mit der Geschäftsanschrift

DIALOG & KONZEPT Finanzberatung Ges.m.b.H.  
Rechte Bahngasse 30/11  
1030 Wien

Gemäß der von der Finanzmarktaufsichtsbehörde, Praterstraße 23, 1020 Wien, erteilten Konzession ist die D&K zur Beratung über und Vermittlung von Finanzinstrumenten gemäß § 5 Abs 2 Z 1 und Z 3 WAG berechtigt.

Die D&K ist nicht Mitglied einer Anlegerentschädigungseinrichtung, da sie zu keinem Zeitpunkt Schuldner des Kunden werden kann. Um dem Kunden optimalen Schutz zu gewährleisten hat die D&K daher eine Vermögenshaftpflichtversicherung abgeschlossen.

Für Fragen und Anliegen wenden Sie sich bitte zuerst an Ihren Berater. Er kennt Sie und Ihre Veranlagungen am Besten und kann Ihnen Auskunft geben.

Sie können auch mit unserem Büro (Rechte Bahngasse 30/11, 1030 Wien) Kontakt aufnehmen:

Schriftlich an die oben genannte Adresse  
Telefonisch unter der Nummer: +43 1 513 50 60  
Mo – Fr 09.00 bis 17.00 Uhr  
Per Email an die Adresse: [office@duk.at](mailto:office@duk.at)  
Per Fax an die Nummer: +43 1 513 50 60 – 99

Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass Emails oder Faxsendungen, die außerhalb der Bürozeiten einlangen, frühestens am nächsten Werktag bearbeitet werden können. (Voraussetzung für die Annahme von Telefax- oder Emailaufträgen ist das Vorliegen einer entsprechenden separaten schriftlichen Vereinbarung.)

Weitere Informationen über unser Unternehmen finden Sie auch unter [www.duk.at](http://www.duk.at).

Wir weisen darauf hin, dass Sie mit uns schriftlich, telefonisch, per Email oder Fax ausschließlich in deutscher Sprache kommunizieren können. Die Unterlagen, die wir Ihnen aufgrund der einschlägigen gesetzlichen Vorschriften übermitteln müssen, sind daher ebenfalls nur in deutscher Sprache erhältlich.

## 2. BESCHWERDEMÖGLICHKEIT

Sollte ein Privatkunde wider Erwarten Grund zur Beschwerde über die D&K, deren Mitarbeiter oder Dienstleistungen haben, kann die Beschwerde schriftlich, telefonisch, per Fax oder per Email übermittelt werden:

Kontakt: Barbara Katscher  
Telefon: +43 1 513 50 60  
Fax: +43 1 513 50 60 – 99  
Email: [bkatscher@duk.at](mailto:bkatscher@duk.at)

## 3. ZUSAMMENARBEIT MIT ANDEREN UNTERNEHMEN

Die D&K tritt gegenüber Banken, Kapitalanlagegesellschaften sowie Fondsgesellschaften oft im Verbund mit anderen, von der Finanzmarktaufsicht konzessionierten Wertpapierdienstleistungsunternehmen oder Wertpapierfirmen, sowie ausländischen Firmen nach den dort gültigen Vorschriften, auf.

Diese Partnerschaft hat für den Kunden Auswirkungen auf die Produktpalette, da eine Beendigung der Zusammenarbeit z. B. einer Fondsgesellschaft mit einer solchen „Plattform“ automatisch auch eine Beendigung der Zusammenarbeit mit der D&K zur Folge hat.

Ziel dieser Zusammenarbeit ist es aber – neben dem fachlichen Austausch zwischen den Firmen – dem Kunden eine breite Produktpalette anbieten zu können und dabei die Unabhängigkeit als Berater zu bewahren.

## 4. DIENSTLEISTUNGEN

Die D&K erbringt für Kunden folgende – neben anderen, nicht im WAG geregelten – Dienstleistungen, die im WAG geregelt sind:

Vermittlung von Investmentfonds: Durch den stetig steigenden Kostendruck ist die Anzahl der Fondsgesellschaften, die direkte Einzeldepots führen, sinkend. Ein Auszug aus der Palette der Fondsgesellschaften, mit welchen die D&K direkt Vereinbarungen hat, befindet sich auf unserer Homepage [www.duk.at](http://www.duk.at). Auf Wunsch wird Ihnen Ihr Berater gerne einen Ausdruck davon übermitteln.

Vermittlung von Investmentfonds / Wertpapieren über Abwicklungspartner: Abwicklungspartner haben für Kunden den Vorteil, dass Wertpapiere verschiedener Anbieter bei ihnen gehandelt und gelagert werden können. Trotzdem ist auch deren Angebot durch technische oder vertragliche Gegebenheiten beschränkt. Ein Auszug der Abwicklungspartner, mit welchen die D&K direkt Vereinbarungen hat, befindet sich auf unserer Homepage [www.duk.at](http://www.duk.at). Auf Wunsch wird Ihnen Ihr Berater auch gerne einen Ausdruck davon übermitteln.

Vermittlung von Erwerbsmöglichkeiten für Wertpapiere über Abwicklungspartner:

In diesem Bereich vermittelt die D&K Ihnen einen Abwicklungspartner, der es Ihnen ermöglicht, selbständig und ohne Beratung durch die D&K Wertpapiere zu handeln.

### 4.1 Wer sind Ihre Berater?

Bei unseren Partnern – Ihren Beratern – handelt es sich um Angestellte der D&K oder um Finanzdienstleistungsassistenten nach § 2 Z 15 WAG 2007.

### 4.2 Was bedeutet dieser Begriff?

Die Finanzdienstleistungsassistenten verfügen über die für ihre Dienstleistungen notwendigen Gewerbeberechtigungen als gewerblicher Vermögensberater oder Finanzdienstleistungsassistenten. Sie sind berechtigt, nicht komplexe Finanzinstrumente (etwa Investmentfonds, Aktien, Anleihen, etc.) im Namen und auf Rechnung ihres Geschäftsherren (der D&K) zu beraten und zu vermitteln.

Es ist zu beachten, dass Finanzdienstleistungsassistenten gesetzlich Mehrfachvermittler sein können. Das heißt, sie können für mehrere Unternehmen tätig sein. Der Vermittler muss dem Kunden immer offen legen, für welchen Konzessionsträger er im jeweiligen Fall tätig ist. Der Vermittler verfügt über eine von D&K ausgestellte Vollmacht und ist verpflichtet, diese dem Kunden vor Dienstleistungserbringung unaufgefordert vorzuweisen.

### 4.3 Was bedeutet das für Sie als Kunde?

Für Kunden der D&K bedeutet dies, dass sie in jedem Fall von einem kompetenten und erstklassig ausgebildeten Partner betreut werden. Unsere Partner mussten nicht nur die gesetzliche Voraussetzung erfüllen, um überhaupt ihre Gewerbeberechtigungen zu erlangen, sie werden außerdem von uns laufend über neueste Produkte, Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen und diverse weitere Angelegenheiten, die für eine optimale Kundenbetreuung unerlässlich sind, geschult. Für diese Schulungen holt die D&K auch namhafte Rechtsexperten sowie Trainer der Produktgeber ins Haus.

Durch diese und eine Reihe anderer Maßnahmen wollen wir sicherstellen, dass unsere Mitarbeiter immer über aktuelle Entwicklungen informiert sind und unsere Kunden immer bestmöglich und auf gleich bleibend hohem Niveau informieren können.

Unsere Vermittler sind auf der Homepage der FMA unter [www.fma.gv.at](http://www.fma.gv.at) namentlich abrufbar, bzw. wird dort informiert, ob diese berechtigt sind, für D&K zu beraten und zu vermitteln. Diese können für D&K keine Zusage machen, sind nicht zum Inkasso befugt und dürfen keine Kundenvollmachten für die Kontenverwaltung entgegennehmen.

## 5. INTERESSENSKONFLIKTE POLICY

Bereits vor Inkrafttreten des Wertpapieraufsichtsgesetzes 2007 hat die D&K mögliche Interessenskonflikte auf die unten beschriebene Art gehandhabt. Aufgrund der einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen ist die D&K jedoch verpflichtet, diese schriftlich für den Kunden festzuhalten und dem Kunden zu übermitteln.

Interessenskonflikte lassen sich bei einem Unternehmen, das Finanzdienstleistungen für seine Kunden erbringt, nicht immer ausschließen. In Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorgaben informieren wir Sie daher nachfolgend über unsere weit reichenden Vorkehrungen zum Umgang mit Interessenskonflikten.

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

#### 5.1 An welchen Schnittstellen können Interessenskonflikte auftreten?

Bei der D&K können Interessenskonflikte auftreten zwischen Kunden und

- a) der D&K
- b) den Partnern und Angestellten der D&K einschließlich der Geschäftsleitung und
- c) anderen Kunden

#### 5.2 Welche Finanzdienstleistungen können Interessenskonflikte auslösen?

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

#### 5.3 Beispiele für potentielle Interessenskonflikte:

- a) Die Geschäftsleitung könnte möglicherweise eigene Interessen verfolgen (eigene Produkte könnten Fremdprodukten gegenüber bevorzugt werden, da diese eine höhere Innenprovision für das Unternehmen abwerfen könnten).
- b) Die Gewährung von Zuwendungen an unsere Poolpartner könnte die Auswahl von Investments potentiell beeinflussen.
- c) Bei unterschiedlichen Ausgabeaufschlägen (verschiedener Produkte) besteht die Gefahr, dass in erster Linie die Produkte mit dem höchsten Ausgabeaufschlag vermittelt werden.
- d) Investments, bei denen eine Innenprovision anfällt, könnten gegenüber anderen Investments bevorzugt werden.
- e) Die aus der Management Fee im Fonds resultierende Abschlussfolgeprovision, die an uns weitergegeben wird, könnte die Auswahl der Produkte beeinflussen.
- f) Inducements (Anreize wie z. B. Incentive-Reise mit Schulungsmaßnahmen), die von Produktpartnern angeboten werden, könnten die Auswahl von Investments potentiell beeinflussen. Diese werden von der Geschäftsleitung der D&K überprüft. Es wird sehr restriktiv mit der Teilnahme umgegangen. Partner und Mitarbeiter werden über die Anforderungen seitens des Wertpapieraufsichtsgesetzes (WAG) 2007 aufgeklärt und die Produktauswahl in Zusammenhang mit Inducements überprüft.
- g) Werbung / Marketingmaßnahmen, die von Produktpartnern unterstützt werden, könnten die Auswahl von Investments potentiell beeinflussen. Die D&K lädt regelmäßig zu Kundenveranstaltungen ein, bei denen Produkt- und / oder Abwicklungspartner von der D&K auftreten, Vorträge halten, die Veranstaltung sponsern oder einen anderen Beitrag (z. B. Werbegeschenke) leisten. Partner und Mitarbeiter werden über die Anforderungen seitens des Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG) 2007 aufgeklärt und die Produktauswahl in Zusammenhang mit Werbung / Marketingmaßnahmen überprüft.

#### 5.4 Maßnahmen zur Vermeidung von Interessenkonflikten

Die D&K und ihre Mitarbeiter 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 möglich zu vermeiden.

Geschulte Mitarbeiter der D&K sind damit betraut, mögliche Interessenskonflikte zu erkennen und zu vermeiden. Folgende Maßnahmen wurden zur Vermeidung von Interessenskonflikten 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) alle Mitarbeiter, bei denen im Rahmen ihrer Tätigkeit Interessenskonflikte auftreten können, sind zur Offenlegung aller ihrer Geschäfte in Finanzinstrumente verpflichtet;
- c) Reihung der Interessen. Die Interessen der Kunden gehen immer den Interessen der D&K bzw. deren Mitarbeitern vor;
- d) bei Ausführung von Aufträgen handelt die D&K entsprechend der Durchführungspolitik;
- e) regelmäßige Schulung der Mitarbeiter und Berater.

## 5.5 Hinweise zu den Absatzentgelten und Zuwendungen

Bei Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Erwerb und Vertrieb von Investmentfondsanteilen fallen in bestimmtem Umfang Kosten für die Qualitätssicherung und –verbesserung an. Diese Kosten werden durch die oben genannten Absatzentgelte und Zuwendungen der Kapitalanlagegesellschaften / Banken an die vertreibenden Stellen (D&K, Berater, ...) für die Vermittlung von Anteilen an Investmentfonds / Wertpapieren gedeckt. Für die Vermittlungsleistung der vertreibenden Stellen werden marktübliche Absatzentgelte und Abschlussfolgeprovisionen an die vertreibende Stelle entrichtet. Absatzentgelte können zwischen 0 % und 7 % des zu investierenden Betrages liegen. Investmentfondsanteile werden im Wege eines Festpreisgeschäftes erworben. Für jeden Geschäftsabschluss wird auf Veranlassung des Kunden ein Absatzentgelt in Form eines Teils des Ausgabeaufschlages an die vertreibende Stelle gezahlt. Die Zuwendung einer Abschlussfolgeprovision wird an die vertreibende Stelle gezahlt, wenn der Kunde Fondsanteile / Wertpapiere im Bestand hält. Die Abschlussfolgeprovision wird aus der so genannten „Verwaltungsvergütung“ entnommen. Diese Gebühr ist in den veröffentlichten Kursen (Internet, Printmedien, Teletext) bereits berücksichtigt und ist Teil der Kosten, die die Kapitalanlagegesellschaft dem jeweiligen Sondervermögen entnimmt und kann zwischen 0 % und 0,8 % p.a. variieren. Die Höhe der Zahlung an die vertreibende Stelle richtet sich nach dem Gesamtwert der insgesamt zuzurechnenden Bestände und in zeitlicher Hinsicht nach der Dauer des Verbleibs der Fondsanteile/Wertpapiere im Depot des Kunden. Die Orientierung der Abschlussfolgeprovision an der Haltedauer ermöglicht eine gleichmäßige Verteilung der Kosten. Innenabsatzentgelte können bei Kommanditbeteiligungen bis zu 10 % betragen.

Die D&K erhält die oben genannten Entgelte primär als Entgelt für die Vermittlungstätigkeit; diese dienen aber auch dazu, Schulungen der Mitarbeiter – vor allem über die gesetzlichen Rahmenbedingungen und über Produkte – durchzuführen, den hohen Sicherheitsstandard zum Schutz der Kundendaten zu erhalten und um die einwandfreie Abwicklung der Wertpapiergeschäfte und die Aufrechterhaltung der Kundenserviceeinrichtungen sicherstellen zu können. Insgesamt dienen die Zahlungen dazu, effiziente und qualitativ hochwertige Infrastrukturen für den Erwerb und die Veräußerung von Investmentfondsanteilen / Wertpapieren aufzubauen und zu erhalten.

Die Qualität der Dienstleistung wird dadurch verbessert.

Der Kunde verzichtet darauf, aus den oben dargestellten Provisionszahlungen bestehende und zukünftige Ansprüche beim Berater und / oder D&K und/oder bei unserer Abwicklungsplattform/Bank geltend zu machen.

Darüber hinaus stellen uns Geschäftspartner in Zusammenhang mit unserem Wertpapiergeschäft unentgeltlich Finanzanalysen oder sonstiges Informationsmaterial zur Verfügung. Des Weiteren kann es branchenüblich fallweise zu geringfügigen Einladungen und kleinen Geschenken durch unsere Geschäftspartner an uns bzw. durch uns an Geschäftspartner kommen.

## 5.6 Offenlegung von Interessenskonflikten

In Einzelfällen kann es vorkommen, dass Interessenskonflikte nicht vermeidbar sind. In diesem Fall wird die D&K die betroffenen Kunden über den Interessenskonflikt informieren. Die Kunden können sich somit auf informierter Basis entscheiden, ob sie das Geschäft trotz des Konflikts wünschen.

## 6. DURCHFÜHRUNGSPOLITIK

Die Durchführungspolitik (Best-Execution-Policy) der D&K regelt die Grundsätze der Weiterleitung von Kundenaufträgen. Ziel ist es, für den Kunden das gleich bleibend bestmögliche Ergebnis bei der Auftragsausführung zu erzielen. Unter dem Begriff „gleich bleibend“ versteht man das bestmögliche Ergebnis im Sinn einer längerfristigen Durchschnittsbetrachtung. Die D&K, die seit ihrem Bestehen nach diesen Grundsätzen handelt, ist jedoch aufgrund des Wertpapieraufsichtsgesetzes 2007 verpflichtet, die vorherige Zustimmung der Kunden zur Durchführungspolitik einzuholen. **Der Kunde kann der D&K Weisungen erteilen. In diesem Fall kann die D&K die Durchführungspolitik nicht einhalten, weshalb das bestmögliche Ergebnis für den Kunden nicht sichergestellt ist.**

Für die Ausgabe und Rücknahme von Investmentfondsanteilen / Wertpapieren sieht die gesetzliche Grundlage keine Ausführungsgrundsätze vor, jedoch setzt die D&K diese Regelungen aus Gründen der Transparenz auch für diesen Bereich um. Selbstverständlich haben wir die Aufträge unserer Kunden bereits in der Vergangenheit nach diesen Kriterien ausgeführt.

Zur Verwahrung von Wertpapieren und Fonds ist es notwendig, dass der Kunde über ein oder mehrere Depots verfügt. Als Depotbank fungiert dabei immer ein(e) Abwicklungspartner / Kapitalanlagegesellschaft.

Alle Kundenaufträge werden an diese Abwicklungsstelle weitergeleitet und von dieser ausgeführt. Aufgrund einer unternehmensinternen Gewichtung aller, für die bestmögliche Auftragsausführung relevanten Kriterien (Preis / Kurs und Kosten, Geschwindigkeit und Wahrscheinlichkeit der Auftragsausführung), haben wir diese Abwicklungspartner ausgewählt. Basierend auf den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen sind wir nach eingehender Prüfung der Auswahlkriterien zu dem Schluss gelangt, dass diese Abwicklungspartner die bestmögliche Ausführung der Kundenaufträge gewährleisten.

Bei Privatkunden ist (gemäß § 54 Abs. 1 Wertpapieraufsichtsgesetz) das Gesamtentgelt (Preis / Kurs und Kosten) als maßgeblicher Faktor bei der Ermittlung des bestmöglichen Ergebnisses heranzuziehen. Neben diesem Faktor können weitere Kriterien, die unter 7.1. angeführt sind, bei der Entscheidung mit einfließen. Unter Abwägung aller Kriterien wird der bestmögliche Ausführungsweg gewählt. Durch diese Vorgehensweise ist sichergestellt, dass das bestmögliche Ergebnis für den Kunden erzielt wird, diese Kriterien sind z. B.:

Der Abwicklungspartner stellt eine Infrastruktur zur Verfügung, welche die Ausführung der Aufträge beschleunigt;

Bei nur einer Depot führenden Stelle ist etwa der Switch zwischen Fondsgesellschaften einfacher und günstiger;

Die D&K verfügt teilweise über Schnittstellenanbindungen mit einer automatisierten Datenlieferung mit allen Informationen zum Depot und Investment des Kunden, welche die bestmögliche Betreuung des Kunden inklusive des Beschwerde- und Reklamationsmanagement erleichtern.

Nicht alle Institute (Abwicklungspartner) können diese Anforderungen in gleicher Weise erfüllen. Diese 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.

## 6.1 Kriterien für die Auswahl des Ausführungsplatzes

- a) Preis
- b) Kosten
- c) Ausführungsgeschwindigkeit: darunter wird jene Zeitspanne verstanden, die zwischen dem Vorliegen eines Auftrages am entsprechenden Ausführungsplatz und der Auftragszuteilung liegt. Für die schnellstmögliche Ausführung von Kundenaufträgen sind außerdem die jeweiligen Orderschlusszeiten zu beachten.
- d) Ausführungswahrscheinlichkeit: Bei der Auftragsausführung muss das zugrunde liegende Fondsuniversum bzw. die gehandelten Stück des jeweiligen Wertpapiers am jeweiligen Ausführungsplatz beachtet werden.
- e) Abwicklungssicherheit: Durch die Abwicklungssicherheit soll größtmöglicher Anlegerschutz gewährleistet werden. Darunter fällt die Überwachung des Ausführungsplatzes durch die hausinterne Revision und staatliche Aufsichtsstellen (Finanzmarktaufsicht) sowie Informationsdienstleistungen des jeweiligen Ausführungsplatzes. Anlegerschutzmechanismen und Vorsichtsmaßnahmen zur Absicherung operationaler Risiken finden sich außerdem im Regelwerk des gewählten Ausführungsplatzes.
- f) Service und Betreuungsqualität
  - Unterstützung bei der Abwicklung
  - Zugang zu aktuellen Informationen und Änderungen
  - Depoteinsicht (online)
  - Regelmäßige Abrechnungen

Die D&K ist bestrebt, ein möglichst umfangreiches Spektrum an Investmentfonds / Wertpapieren unterschiedlicher Anbieter offerieren zu können. Dies wird vor allem durch die verschiedenen Kooperation (direkt / indirekt) sichergestellt.

Bei der Auswahl der jeweiligen Produkte, die über die D&K erhältlich sind, spielen neben Qualitätsaspekten auch die reibungslose Abwicklung eine wichtige Rolle.

Wir erachten die Aus- und Rückgabe von Fondsanteilen direkt über die jeweiligen Fonds verwaltenden Kapitalanlagegesellschaften bzw. spezialisierten Abwicklungsbanken als am besten geeignete Stelle zur Abwicklung von Anteilsscheingeschäften. Wir weisen jedoch darauf hin, dass Anteilsscheingeschäfte beispielsweise auch über die Börse abgewickelt werden könnten, was in Einzelfällen (z. B.: sehr große Ordervolumen) auch günstiger sein kann, als direkt über den jeweiligen Emittenten zu ordern. Wir bieten eine Abwicklung über die Börse jedoch nicht an. Neben den niedrigen Transaktionskosten spricht für den direkten Orderweg bzw. über spezialisierte Abwicklungsbanken vor allem die nach gesetzlichen Vorgaben vorzunehmende Feststellung des Anteilspreises.

## 6.2 Abwicklung der Kundenaufträge

Zur Verwahrung von Wertpapieren und Fonds arbeiten wir unter anderem mit verschiedenen Abwicklungsbanken zusammen.

Kundenaufträge werden i. d. R. an diese Depot führenden Stellen weitergeleitet und von diesen ausgeführt. Basierend auf den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen sind wir nach eingehender Prüfung der Auswahlkriterien zu dem Schluss gelangt, dass unsere in der Liste genannten Depot führenden Stellen die bestmögliche Ausführung der Kundenaufträge gewährleisten.

Aufträge betreffend Investmentfonds können auch an die jeweilige Fondsgesellschaft weitergeleitet werden, soweit diese die Führung eines kundenindividuellen Investmentkontos ermöglicht.

Welche Kapitalanlagegesellschaften derzeit die Führung eines kundenindividuellen Investmentkontos anbieten, entnehmen Sie bitte der Liste unserer Homepage [www.duk.at](http://www.duk.at). Gerne können Sie diese Liste auch von Ihrem Berater in ausgedruckter Form erhalten.

D&K ist zur unverzüglichen Weiterleitung des Kundenauftrages an die jeweiligen Depotlagerstelle verpflichtet. Die Weiterleitung erfolgt spätestens am 1. Bankarbeitstag nach der Auftragserteilung. Falls die Auftragserteilung auf Wunsch des Kunden außerhalb der Geschäftsräumlichkeiten von D&K erfolgte, kann die Weiterleitung mehr als einen Werktag in Anspruch nehmen. D&K wird auch in diesen Fällen, eine ehest mögliche Weiterleitung anstreben.

Der Auftrag kann von D&K nur dann weitergeleitet werden, wenn keine Zweifel daran bestehen, dass der Auftrag tatsächlich vom Kunden stammt.

Bei höherer Gewalt bzw. Systemausfällen ist D&K nicht zur unverzüglichen Weiterleitung des Auftrages verpflichtet.

Sollte der Auftrag nicht unverzüglich durchgeführt werden können, wird D&K den Kunden davon schnellstmöglich verständigen. Der Kunde ist damit einverstanden, dass , falls sich aus dem vom Berater übermittelten Unterlagen Unklarheiten ergeben, der Auftrag solange nicht weitergeleitet wird, bis die Unklarheiten nach Rücksprache mit dem Kunden geklärt wurden.

## 7. URHEBERRECHTE

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass sämtliche Dokumente, die er von D&K erhält, urheberrechtlich geschützt sind. Dies gilt insbesondere für die von D&K vorgeschlagene Anlagestrategie im Falle einer Anlageberatung. Vervielfältigungen, Änderungen und Ergänzungen sowie die Weitergabe der Unterlagen an Dritte bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung von D&K.

## 8. KOSTEN UND NEBENKOSTEN

Neben dem mit dem Kunden vereinbarten Entgelt (Agio / Ausgabeaufschlag) können (abhängig vom Abwicklungspartner) im Zuge einer abgeschlossenen Wertpapiertransaktion bankübliche Kosten und Spesen der Abwicklungs- oder Depot führenden Stelle anfallen. Kosten, die bei einem Investmentfonds anfallen können, gliedern sich wie folgt:

### 8.1 Ausgabeaufschlag

Der Ausgabeaufschlag, das Agio, ist die Gebühr, die beim Kauf eines Investmentfonds zu entrichten ist und verringert das eingesetzte Kapital zum Zeitpunkt der Transaktion. Die maximale Höhe des Ausgabeaufschlages wird in den Fondsbestimmungen definiert. Die Höhe ist meist abhängig von der Art des Investmentfonds und kann für Privatanleger zwischen 1 % und 5,25 % bei Rentenfonds und bis zu 6,25 % bei Aktienfonds liegen. So genannte No-Load-Funds verrechnen zwar keinen Ausgabeaufschlag, können aber Rücknahmegebühren beim Verkauf der Fondsanteile oder erhöhte Managementgebühren enthalten. Diese Gebühr ist in den veröffentlichten Kursen (Internet, Printmedien, Teletext) bereits berücksichtigt.

### 8.2 Verwaltungsgebühren

Innerhalb des Fonds wird eine Verwaltungsgebühr (Management Fee) verrechnet, welche die Kosten des Fondsmanagements deckt. Die Berechnung erfolgt vom Fondspreis auf täglicher Basis. Abhängig von der Art des Fonds werden meistens zwischen 0,5 % und 2 % Verwaltungsgebühr p.a. verrechnet. Die genaue Höhe dieser Gebühr ist für Sie dem Prospekt des jeweiligen Produktes zu entnehmen.

### 8.3 Performance Fee

Die Performance Fee ist eine Gebühr für die Verwaltung eines Fonds, die abhängig von der erzielten Vermögensentwicklung erhoben wird. Sie entsteht in der Regel, wenn bestimmte Ziele erreicht wurden, z. B. das bessere Abschneiden im Vergleich zu einer Benchmark oder eine vorher festgelegte Mindest-Performance. Somit wird der Anlagefonds neben der Gebühr für das Fondsmanagement zusätzlich mit beispielsweise 10 bis 20 Prozent der erzielten Rendite belastet.

### 8.4 Transaktionskosten

Diese beinhalten vorrangig Spesen für Käufe und Verkäufe innerhalb eines Fonds, sowie Kosten für die Verwahrung von Wertpapieren (Lagerstellen- und Depotgebühren). Die Best-Execution-Policy findet auch innerhalb des Fonds Anwendung und kann so sicherstellen, die Transaktionskosten so gering wie möglich zu halten.

### 8.5 Sonstige Kosten

Kosten, wie die Bestellung eines Wirtschaftsprüfers oder im Zusammenhang mit der Veröffentlichung von Pflichtberichten (Rechenschaftsberichte etc.), werden ebenfalls dem Fonds angelastet. Die Art der zu verrechnenden Kosten ist gesetzlich und innerhalb der Fondsbestimmungen geregelt. Die Einhaltung des Investmentfondsgesetzes sowie die Bestimmungen des Fonds unterliegen einer jährlichen Prüfung durch den Wirtschaftsprüfer.

## 9. KUNDENEINSTUFUNG

Der Kunde wird bei der erstmaligen Beratung in eine Kundengruppe eingestuft, diese muss dem Kunden mitgeteilt werden. Alle Kunden der D&K werden als Privatkunden eingestuft und bestehende Kunden werden über diese Einstufung informiert.

## 10. KEINE LAUFENDE BETREUUNG

Bei der Dienstleistungserbringung handelt es sich um einen einmaligen Auftrag an D&K. Aus diesem Grund muss D&K nach erfolgter Beratung bzw. Übermittlung des Kundenauftrages an die jeweilige Depotstelle keine weiteren Nachbetreuungspflichten, außer der gesetzlichen Berichtspflicht, einhalten. Insbesondere ist D&K nicht verpflichtet, die Entwicklung des Kundenportfolios laufend zu beobachten.

## 11. OBLIEGENHEITEN DES KUNDEN

Der Kunde wird alle für den Abschluss der gewünschten Verträge und für die D&K für eine korrekte Erfüllung des Auftrages notwendigen, relevanten Daten, Informationen und Unterlagen wahrheitsgemäß und vollständig bekannt geben sowie an ihn gelangte Depotauszüge in Kopie übersenden. Ebenso wird er alle relevanten Veränderungen, insbesondere Adressänderungen, Änderungen der Tätigkeit, Auslandstätigkeit usw., der D&K unverzüglich und unaufgefordert schriftlich bekannt geben. Für die Beratung kann, sollte sich keine Vermittlung daran anschließen, obwohl ein Veranlagungskonzept erstellt wurde, ebenso wie nach detaillierter Informationserteilung, nach den Kalkulations- und Honorarrichtlinien 2005 (KHR 2005) des Fachverbandes Finanzdienstleister ein Beratungshonorar von € 60,- zzgl. USt. pro halber Stunde und Barauslagen inkl. Fahrtspesen verlangt werden.

## 12. SCHLUSSBESTIMMUNG

Bei der Beratung und Vermittlung von Finanzprodukten hält sich D&K strikt an die Bestimmungen insbesondere des Wertpapieraufsichtsgesetzes (WAG 2007). Die Vermittlung von Finanzprodukten erfolgt für und in Vertretung des jeweiligen Kunden durch D&K. Jeder solche Finanzdienstleistungsvertrag bedarf jedenfalls auch der Zustimmung durch D&K. D&K behält sich vor, die Zustimmung – insbesondere zur Weiterleitung des Auftrages zur Durchführung des An- und Verkaufs von Wertpapieren – auch ohne Angabe von Gründen zu verweigern. Dies gilt insbesondere für Anträge und Beratungsprotokolle, welche nicht in Übereinstimmung mit den einschlägigen Bestimmungen des WAG 2007 stehen bzw. fehlerhaft und unvollständig ausgefüllt sind.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass D&K ohne aufrechte Rahmenvereinbarung keine Finanzdienstleistungen für den Kunden erbringen kann.