

## Grundsätze zur Handhabung von Beschwerden

Die Zufriedenheit der Kunden steht bei der Prime Capital an erste Stelle. Aus diesem Grund hat die Prime Capital eine Beschwerdestelle implementiert, an welche Kunden ihre Beschwerden einrichten können.

Die Bundesaufsicht für Finanzen (BaFin) hat den Beschwerdebegriff definiert als *„jede Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde i. S. d. § 67 Abs. 1 WpHG oder ein potenzieller Kunde (Beschwerdeführer) an ein Wertpapierdienstleistungsunternehmen im Zusammenhang mit dessen Erbringung einer Wertpapierdienstleistung oder einer Wertpapiernebenleistung richtet.“*

Beschwerden können auf Deutsch oder Englisch unter kurzer Beschreibung des Sachverhalts und Angabe des Namens, postalisch oder per E-Mail bei folgender Beschwerdestelle eingereicht werden:

Prime Capital AG  
Bockenheimer Landstr. 51-53  
60325 Frankfurt am Main  
[Compliance@primecapital-ag.com](mailto:Compliance@primecapital-ag.com)

Wir werden uns unverzüglich bei Ihnen melden. Sollte die Bearbeitung Ihrer Beschwerde längere Zeit in Anspruch nehmen, erhalten Sie von uns hierzu eine Zwischeninformation.

Für Sie als Kunde ist dieser Service selbstverständlich kostenfrei.

Kunden können sich jederzeit wegen behaupteten Verstößen gegen das Kreditwesengesetz (KWG) an die bei der BaFin eingerichteten Schlichtungsstelle wenden:

Schlichtungsstelle bei der  
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Referat ZR 3  
Graurheindorfer Straße 108  
D-53117 Bonn

Fax: 0228 / 4108-62299

E-Mail: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de)