

## WAG 2018 Kundeninformationen zum Anlagegeschäft

### 1 Allgemeine Informationspflichten

Das vorliegende Informationsdokument gilt ausschließlich für alle Geschäfte, Verträge und Geschäftsbeziehungen zwischen Bitpanda Financial Services GmbH (in Folge „**Financial Services**“) und ihren Kunden, insbesondere für Geschäfte und Geschäftsbeziehungen im Hinblick auf die entgeltliche Erbringung von Finanzdienstleistungen mit der Online-Plattform <https://www.bitpanda.com> oder mobilen Anwendungen von der Bitpanda GmbH (in Folge „**Bitpanda**“) und zugehörigen technischen Schnittstellen/APIs einer solchen Plattform und Anwendung („**Bitpanda Systeme**“).

Die Bitpanda Systeme werden nicht nur von Financial Services genutzt, sondern auch von anderen Unternehmen der Bitpanda Gruppe. Aus diesem Grund sind die Seiten von Financial Services speziell gekennzeichnet, etwa durch den Hinweis „**Powered by Bitpanda Financial Services**“ oder Vergleichbarem.

#### 1.1 Informationen über den Rechtsträger

Bitpanda Financial Services GmbH

Jakov-Lind-Straße 2

1020 Wien

E-Mail: [support@bitpanda.com](mailto:support@bitpanda.com)

Internet: [www.bitpanda.com](http://www.bitpanda.com)

Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien

Firmenbuchnummer: FN 551181 k

UID – Nummer: ATU69116734

Bitpanda Financial Services GmbH unterliegt der Aufsicht der Finanzmarktaufsichtsbehörde („FMA“), 1090 Wien, Otto-Wagner Platz 5.

#### 1.2 Konzession

Gemäß der von der FMA erteilten Konzession ist Financial Services eine Wertpapierfirma iSd § 3 Wertpapieraufsichtsgesetz 2018 („WAG“) und ist daher berechtigt, die Wertpapierdienstleistungen „Annahme und Übermittlung von Aufträgen in Bezug auf Finanzinstrumente“ zu erbringen.

#### 1.3 Rechtsvorschriften und anwendbares Recht

Anwendbare Rechtsvorschriften sind insbesondere das WAG 2018 und die Delegierte Verordnung (EU) 2017/565 in der jeweils gültigen Fassung. Die Vertragsbeziehungen unterliegen dem österreichischen Recht.

#### 1.4 Kommunikation

Der Kunde bedient sich der deutschen oder englischen Sprache bei der Kommunikation mit Financial Services und Bitpanda. Jegliche Kontaktaufnahme, sowohl von Seiten des Kunden als auch durch Financial Services und Bitpanda, erfolgt ausschließlich elektronisch. Der Kunde hat dieser elektronischen Kommunikation sowie dem Erhalt der Dokumente auf elektronischem Wege ausdrücklich zugestimmt.

## 2 Informationen zu den angebotenen Dienstleistungen und Anlagetätigkeiten

Financial Services lädt ihre Kunden zur Angebotslegung für Derivatprodukte der Bitpanda als Emittentin ein und leitet das Angebot anschließend an diese weiter. Financial Services ist gem. § 73 Abs 7 WAG verpflichtet darauf hinzuweisen, dass es sich bei den von ihr angebotenen Produkten um **Eigenprodukte** handelt.

Als Eigenprodukt gelten sämtliche Finanzprodukte, deren Vertrieb für die Wertpapierfirma, für ein mit ihr verbundenes Unternehmen oder für eine relevante Person der Wertpapierfirma einen über das Entgelt für die Wertpapierdienstleistung hinausgehenden direkten oder indirekten Vorteil mit sich bringt. Als Muttergesellschaft von Financial Services ist die Bitpanda ein verbundenes Unternehmen und es handelt sich dementsprechend um die Vermittlung eines Eigenproduktes durch Financial Services.

Es erfolgt durch Financial Services keine abhängige oder unabhängige Beratung, Portfolioverwaltung oder Investmententscheidung, insbesondere die Zusammenstellung der A-Token bzw. die in diesem Rahmen als Basiswerte angebotenen Aktien und ETFs ist nicht als Beratungsleistung zu verstehen.

Für detaillierte Information über die Produkte bzw. die jeweiligen Underlyings verweist Financial Services auf den Prospekt bzw. das jeweilige PRIIPs-KID. Sämtliche Dokumente sind auf <https://www.bitpanda.com> abrufbar.

Hinsichtlich des Zielmarktes sind die durch Financial Services vermittelten Produkte für Privatkunden, professionelle Kunden und geeignete Gegenparteien vorgesehen. Financial Services nimmt von den Kunden weder Kundengelder entgegen, noch hält sie diese. Financial Services hält auch zu keinem Zeitpunkt Finanzinstrumente ihrer Kunden.

Die von Financial Services angebotenen Finanzinstrumente stellen Investitionen mit hohem Risiko dar. Für eine Investition ist eine hohe Risikotoleranz notwendig. Die Kunden werden darüber informiert, dass Investitionen, die von Financial Services vermittelt werden, ein hohes Risiko darstellen und eine entsprechende Risikotoleranz vorausgesetzt wird.

Personen sollten nicht in die von Financial Services angebotenen Produkte investieren, wenn sie

- einen vollständigen Kapitalschutz oder die vollständige Rückzahlung des investierten Betrags wünschen;
- risikoscheu sind oder eine sehr geringe Risikotoleranz haben;
- nicht bereit sind, (zumindest Teile) ihrer Investitionssumme zu verlieren;
- die von Financial Services angebotenen Produkte mittels eines Darlehens oder auf Kredit kaufen wollen.

Vor dem ersten Geschäftsabschluss ist Financial Services gemäß den Bestimmungen des WAG verpflichtet, persönliche Daten ihrer Kunden zu erfragen. Diese können – soweit relevant – nachstehende Angaben umfassen:

- Kenntnisse und Erfahrungen im Anlagegeschäft, beinhaltend: Angaben über die Art der Dienstleistung, Geschäfte und Finanzinstrumente, mit denen der Kunde vertraut ist sowie Art, Umfang und Häufigkeit der vom Kunden getätigten Geschäfte mit Finanzinstrumenten, Bildungsstand und Beruf oder frühere berufliche Tätigkeiten;
- Weiters werden im Zuge der Registrierung auch Kundenidentifikationsinformationen iSd FM-GwG eingeholt.

Die Kunden werden im Rahmen des Angemessenheitstests in „angemessen“ und „nicht angemessen“ in Bezug auf die von Financial Services angebotenen Produkte eingestuft. Kunden werden im Falle von „nicht angemessen“ darüber informiert, dass das Produkt nicht angemessen für deren Erfahrung und Wissensstand ist. Nach dieser Warnung kann der Kunde die Entscheidung darüber treffen, ob das Geschäft trotzdem ausgeführt werden soll. Financial Services empfiehlt dem Kunden auch im Rahmen des Angemessenheitstests, sich mit den Risiken des Produkts vertraut zu machen. Sollte ein Kunde als „nicht angemessen“ eingestuft werden, behält sich Financial Services das Recht vor, den Kunden vom Geschäft auszuschließen.

Financial Services behält sich das Recht vor, Kunden abzulehnen, etwa aus regulatorischen, geldwäschepräventions- oder sonstigen Gründen. Diesfalls kann der Kunde das Produkt nicht erwerben.

Nur vollständig registrierte und verifizierte Kunden können die Services und Leistungen, welche über die Bitpanda Systeme angeboten werden, in Anspruch nehmen. Würde die Begründung eines Kundenverhältnisses zwischen Bitpanda bzw. Financial Services und dem potenziellen Kunden zur Verletzung von anwendbaren gesetzlichen Vorgaben oder anderweitigen Verletzungen des Vertrauens- oder Geschäftsverhältnisses führen, schließt Bitpanda bzw. Financial Services solche Personen von der Inanspruchnahme der Services und Leistungen aus. Gesetzliche Vorgaben können zudem dazu führen, dass Bitpanda bzw. Financial Services bereits aufrechte Kundenbeziehungen unmittelbar und mit sofortiger Wirkung beendet bzw. Bitpanda Kundenkonten sperrt oder blockiert. In sämtlichen genannten Fällen ist ein betroffener (potenzieller) Kunde vom Erwerb und der Rückgabe der über die Bitpanda Systeme angebotenen Finanzinstrumente ausgeschlossen.

Darüber hinaus ist Financial Services gemäß dem Finanzmarkt-Geldwäschegesetz (FM-GwG) verpflichtet, von Kunden Informationen einzuholen, um eventuelle Risiken einer Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung zu verhindern. Weiters ist Financial Services zur Verhinderung der Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung verpflichtet, die Kontoinhaber, zeichnungs- und verfügungsberechtigte Personen sowie die wirtschaftlichen Eigentümer und vertretungsbefugte Personen zu identifizieren und deren PEP (politisch exponierte Personen) Status sowie das etwaige Vorliegen einer Treuhandenschaft abzufragen.

Die von Financial Services eingehobenen Daten werden solange verarbeitet und aufbewahrt, wie sie zur vertraglichen und gesetzlichen Erfüllung notwendig sind.

### **3 Informationen zur Kundeneinstufung**

Das WAG 2018 unterscheidet zwischen drei Kategorien von Anlegern: „Privatkunden“, „Professionelle Kunden“ und „Geeignete Gegenparteien“. Als Regelfall werden alle Kunden seitens Financial Services als Privatkunden geführt und eine andere Einstufung erfolgt erst nach interner Freigabe. Die Kunden werden über ihre entsprechende Einstufung informiert. Die Einstufung dient der Sicherstellung einer nach Kenntnis, Erfahrung mit Finanzinstrumenten sowie Art, Häufigkeit und Umfang solcher Geschäfte eingestuftem Behandlung der Kunden.

### 3.1 Professionelle Kunden

Professionelle Kunden sind nach dem Gesetz der Bund, die Bundesländer, Kreditinstitute, Wertpapierfirmen, Versicherungen, Kapitalanlagegesellschaften und Unternehmen, die mindestens zwei der folgenden Kriterien erfüllen:

- Bilanzsumme von mindestens EUR 20 Millionen
- Nettoumsatz von mindestens EUR 40 Millionen
- Eigenmittel von mindestens EUR 2 Millionen

### 3.2 Geeignete Gegenparteien

Bestimmte professionelle Kunden, insbesondere Kreditinstitute und Wertpapierfirmen, sind als geeignete Gegenparteien anzusehen. Geeigneten Gegenparteien kommt das niedrigste Schutzniveau des WAG zu, insbesondere die Grundsätze der Auftragsdurchführung (Durchführungspolitik) oder die Eignungs- und Angemessenheitstests bei der Auftragserteilung kommen nicht zur Anwendung.

### 3.3 Privatkunden

Alle Kunden, die weder professionelle Kunden noch geeignete Gegenparteien sind, gelten als Privatkunden. Bei Financial Services werden grundsätzlich sämtliche Kunden als „Privatkunden“ im Sinne der Bestimmungen des WAG 2018 behandelt, sofern nicht individuell eine andere Einstufung erfolgt.

### 3.4 Änderung der Kundeneinstufung

Financial Services stuft alle Kunden als Privatkunden im Sinne der Bestimmungen des WAG 2018 ein, auch professionelle Kunden und geeignete Gegenparteien fallen somit grundsätzlich in diese Kundenkategorie. Eine etwaige Hochstufung wird nur auf Antrag und vorbehaltlich der Zustimmung der Geschäftsführer der Financial Services vorgenommen.

## 4 Informationen zu Berichtspflichten

Dem Kunden wird spätestens am ersten Geschäftstag nach Ausführung des Auftrags die Bestätigung des Auftrags übermittelt. Der Bericht wird per E-Mail an die vom Kunden bei Registrierung angegebene E-Mail-Adresse übermittelt.

Eine Gesamtaufstellung der mit den durchgeführten Geschäften und Wertpapierdienstleistungen verbundenen Kosten erhält der Kunde auch jährlich im Nachhinein.

## 5 Informationen und Risikohinweise zu Finanzinstrumenten

### 5.1 Allgemeine Veranlagungsrisiken

#### Währungsrisiko

Wird ein Finanzinstrument in fremder Währung gewählt, so hängt der Ertrag bzw. die Wertentwicklung dieses Geschäfts nicht nur von der lokalen Rendite des Finanzinstruments im ausländischen Markt, sondern auch stark von der Entwicklung des Wechselkurses der Fremdwährung im Bezug zur Basiswährung (z.B. USD) im Vergleich zu jener des Investors ab. Die Änderung des Wechselkurses kann den Ertrag und den Wert des Investments daher vergrößern oder vermindern.

## Transferrisiko

Bei Geschäften mit Auslandsbezug (z. B. ausländischer Basiswert) besteht – abhängig vom jeweiligen Land – das zusätzliche Risiko, dass durch politische oder devisa-rechtliche Maßnahmen eine Realisierung des Investments verhindert oder erschwert wird. Bei Fremdwährungsgeschäften können derartige Maßnahmen auch dazu führen, dass die Fremdwährung nicht mehr frei konvertierbar ist. Zusätzlich können Underlyings der von Financial Services vermittelten Derivate stark an Wert verlieren und somit auch das eingesetzte Kapital entsprechend verringern.

## Länderrisiko

Das Länderrisiko ist das Bonitätsrisiko eines Staates. Stellt der betreffende Staat ein politisches oder wirtschaftliches Risiko dar, so kann dies negative Auswirkungen auf alle in diesem Staat ansässigen Partner und somit auf die Underlyings haben.

## Liquiditätsrisiko

Die Möglichkeit, ein Investment jederzeit zu marktgerechten Preisen zu kaufen, zu verkaufen bzw. glattzustellen, wird Handelbarkeit (= Liquidität) genannt. Von einem liquiden Markt kann dann gesprochen werden, wenn ein Anleger seine Finanzinstrumente handeln kann, ohne dass schon ein durchschnittlich großer Auftrag (gemessen am marktüblichen Umsatzvolumen) zu spürbaren Kursschwankungen führt und nicht oder nur auf einem deutlich geänderten Kursniveau abgewickelt werden kann. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt können die von Financial Services vermittelten Produkte ausschließlich gegenüber Bitpanda zurückgegeben werden. Es darf nicht darauf vertraut werden, dass das Produkt jederzeit beendet werden kann.

## Bonitätsrisiko

Unter Bonitätsrisiko versteht man die Gefahr der Zahlungsunfähigkeit des Partners, d. h. eine mögliche Unfähigkeit zur termingerechten oder endgültigen Erfüllung seiner Verpflichtungen wie Dividendenzahlung, Zinszahlung, Tilgung etc. Alternative Begriffe für das Bonitätsrisiko sind das Schuldner- oder Emittentenrisiko. Im Fall des A-Token handelt es sich um zwei verschiedene Bonitätsrisiken – jenes des jeweiligen Emittenten/Fondsanbieter des Basiswerts und jenem der Bitpanda als Emittent des Derivats. In beiden Fällen ist bei Insolvenz mit hohen Verlusten, bis hin zum Totalausfall, zu rechnen.

## Kurs-/Marktrisiko

Unter Kurs- bzw. Marktrisiko versteht man die möglichen Wertschwankungen einzelner Investments. Das Kursrisiko kann zu erheblichen Kapitalverlusten führen, da der Wert des Underlyings und somit des Derivatkontrakts erheblich sinken kann.

## Risiko des Totalverlusts

Unter dem Risiko des Totalverlusts versteht man das Risiko, dass ein Investment wertlos werden kann. Ein Totalverlust kann insbesondere dann eintreten, wenn der Emittent eines Finanzinstruments aus wirtschaftlichen oder rechtlichen Gründen nicht mehr in der Lage ist, seinen Zahlungsverpflichtungen nachzukommen (Insolvenz). Das Risiko eines Totalverlustes besteht zudem, wenn Emittenten von Finanzinstrumenten in eine finanzielle Schieflage geraten und die für den Emittenten zuständige Abwicklungsbehörde Abwicklungsinstrumente anwendet, z.B. Aktien von Anteilseignern löscht oder das Instrument der Gläubigerbeteiligung (Bail-In) anwendet, wodurch es zu einer gänzlichen Herabschreibung des Nennwertes der Anleihen kommen kann.

### **Kauf von Finanzinstrumenten auf Kredit**

Der Kauf von Finanzinstrumenten auf Kredit stellt ein erhöhtes Risiko dar. Der aufgenommene Kredit muss unabhängig vom Erfolg des Investments zurückgeführt werden. Außerdem schmälern die Kreditkosten den Ertrag. Vom Kauf von Finanzinstrumenten auf Kredit wird ausdrücklich abgeraten.

### **Steuerliche Aspekte**

Die Beurteilung der Auswirkungen eines Investments auf die persönliche Steuersituation sollte der Kunde mit einem Steuerberater vornehmen. Die entsprechende Steuer ist jedenfalls durch den Kunden abzuführen, seitens Bitpanda/Financial Services erfolgt weder eine Einbehaltung der Steuer noch eine Steuerberatung.

## **5.2 Spezielle Veranlagungsrisiken**

Die folgenden Ausführungen beschreiben Risiken, die aus Sicht der Financial Services bei den von ihr vermittelten Produkten auftreten können. Die angeführten Risikofaktoren sind jedoch nicht abschließend und der jeweilige Anleger sollte bevor die Investmententscheidung getroffen wird eine gründliche Analyse durchführen und insbesondere die eigene Finanz-, Rechts- und Steuerlage, seine eigene Risikobereitschaft und die Ausführungen in den von Financial Services bereitgestellten Dokumenten zugrunde legen. Zusätzlich wird der potentielle Investor auf die entsprechenden Informationsdokumente, wie insbesondere den Prospekt, die PRIIPS-Dokumente und ähnliches hingewiesen. Eine Investition sollte jedenfalls erst nach ausgiebiger Analyse dieser Dokumente erfolgen.

### **5.2.1 Emittentenbezogene Risikofaktoren**

#### **Insolvenzrisiko der Bitpanda GmbH**

Financial Services vermittelt Produkte von Bitpanda. Bitpanda unterliegt einem Insolvenzrisiko. Im Fall der Eröffnung der Insolvenz über das Vermögen der Bitpanda ist die Rückzahlung des gegebenen Kapitals nicht gesichert. Als Gesellschaft mit beschränkter Haftung ist die Haftung der Gesellschaft auf das vorhandene Gesellschaftsvermögen beschränkt. Es besteht folglich das Risiko, dass Ansprüche des Kunden nicht durchgesetzt werden können. Dieses Risiko besteht, insbesondere wenn sich die Solvenz von Bitpanda maßgeblich verschlechtert und somit die Rückzahlungsfähigkeit beeinträchtigt wird. Im Fall der Insolvenzeröffnung ist auch mit einem Totalverlust zu rechnen bzw. einer Auszahlung in Höhe der Insolvenzquote.

#### **Risiko von Cyberattacken**

Unberechtigter Zugriff auf die speziell gesicherten Krypto-Asset-Wallets von Bitpanda und/oder erfolgreiche Cyber-Angriffe können zu erheblichen Verlusten bei Bitpanda führen und die wirtschaftliche Solvenz von Bitpanda gefährden. Die Auswirkungen hängen hierbei stark von Umfang und Tiefe des jeweiligen Angriffs ab. Erfolgreiche Cyber-Attacken können somit schon allgemein zu erheblichen Verlusten bei Bitpanda führen. In diesem Zusammenhang ist jedoch darauf hinzuweisen, dass Bitpanda einen hohen Wert auf IT-Sicherheit legt und entsprechende Sicherheitsvorkehrungen einsetzt. Trotzdem kann ein unberechtigter Zugriff nicht ausgeschlossen werden.

#### **Risiko des Geschäftsmodells**

Die Bitpanda Gruppe betreibt im Rahmen ihres Kerngeschäfts (Krypto-Assets) ein vergleichsweise neues Geschäftsmodell in einer schnelllebigen Branche. Das Geschäftsmodell sowie der Erfolg der Bitpanda Gruppe hängen von diversen Faktoren ab. Sinkende Umsätze, stark steigende Kosten, wachsender Wettbewerb und weitere Faktoren können sich erheblich nachteilig auf das Geschäft

und die Finanzlage von Bitpanda sowie Financial Services auswirken. All diese Aspekte gelten noch verstärkt für das neue Geschäftsmodell in Zusammenhang mit den A-Token.

## **Ausfallrisiko der Financial Services und Bitpanda Partner**

Financial Services und Bitpanda sind dem Ausfallrisiko gegenüber Finanzinstituten, Krypto-Handelsplätzen sowie anderen Partnern, bei denen die Firma Konten eröffnet bzw. Vermögenswerte hält, ausgesetzt. Insolvenzen im Finanz- bzw. Krypto-Handels-Sektor können sich nachteilig auf die Liquidität und Solvenz der Bitpanda Gruppe auswirken.

## **Reputationsrisiko**

Unter dem Reputationsrisiko versteht man das Risiko des Verlusts des Vertrauens der Kunden oder anderer Partner gegenüber Bitpanda oder Financial Services. Da die Reputation eng mit dem Unternehmenserfolg zusammenhängt, ist die Bitpanda Gruppe stets bemüht, allen Anforderungen der Kunden, der Community und weiteren Stakeholdern gerecht zu werden, um Reputationsschäden soweit wie möglich auszuschließen. Zu einem Reputationsschaden können u.A. Kundenbeschwerden, Hack- und Datenangriffe, ein Ausfall des IT-Systems, sonstige technische Störungen, Rechtsstreitigkeiten oder Straf- bzw. Verwaltungsverfahren von Seite der FMA führen. Neben einem Vertrauensverlust der Kunden kann das Reputationsrisiko zudem zu geringeren Tradingvolumina auf der Bitpanda Plattform, Illiquidität oder gar Insolvenz aufgrund der damit verbundenen rückläufigen Kundenzahlungen führen, was zu Auszahlungsverzögerungen oder einem Totalverlust des eingesetzten Kapitals führen kann.

## **Risiko eines Ausfalls der IT-Systeme**

Ein Ausfall der IT-Systeme von Bitpanda oder Financial Services kann zu erheblichen Beeinträchtigungen des Geschäftsbetriebs führen. Die Schwere der Auswirkungen auf die Bitpanda Gruppe sind maßgeblich von der Dauer eines Ausfalls abhängig.

## **Marktrisiko**

Bitpanda unterliegt diversen Marktrisiken, deren Verwirklichung sich erheblich nachteilig auswirken können. Darunter werden insbesondere Marktschwankungen verstanden, die sich negativ auf die von Financial Services angebotenen Produkte auswirken. Große und unerwartete Kursschwankungen, fehlerhafte Daten oder Preise, sowie Schwächen in der Absicherung können somit erhebliche Auswirkungen auf die Solvenz der Bitpanda Gruppe haben. Da bei Transaktionen über die Bitpanda Plattform auch andere Währungen akzeptiert werden, stellen auch Wechselkurse im Zusammenhang mit Fremdwährungen ein Risiko dar.

## **Operationelles Risiko**

Financial Services sowie Bitpanda unterliegen operationellen Risiken, deren Verwirklichung sich erheblich nachteilig auf die Geschäfts- und Finanzlage auswirken können. Das operationelle Risiko ist die Gefahr von Verlusten, die infolge der Unangemessenheit oder des Versagens von internen Verfahren, Menschen und Systemen oder infolge von externen Ereignissen eintreten können. Damit ist beispielsweise ein Fehlverhalten durch einen Mitarbeiter (Löschung von Datenbanken, Zahlenverdrehen durch Tippfehler etc.) gemeint. Es besteht auch die Möglichkeit technischer Fehler, bspw. einer fehlerhaften Programmierung, falscher Kurse oder Doppelauszahlungen. Zudem können auch betrügerische oder bösartige Handlungen von Mitarbeitern, Geschäftspartnern oder Kunden nicht ausgeschlossen werden. Für die Vermeidung solcher Risiken sind im Rahmen des internen Kontrollsystems angemessene Vorkehrungen getroffen worden. Der Eintritt eines operationellen Risikos kann trotzdem nicht ausgeschlossen werden.



### **Eintritt unerwarteter Risiken**

Trotz Risikoanalyse könnte Bitpanda sowie Financial Services nicht identifizierten oder unerwarteten Risiken ausgesetzt sein, die sich erheblich nachteilig auf die Geschäftstätigkeit, die Finanzlage bzw. die Ertragslage auswirken können.

### **Zusammenspiel mehrerer Risikofaktoren**

Mitunter kann es vorkommen, dass die hier beispielhaft angeführten Risikofaktoren nicht einzeln, sondern zusammen und zeitgleich auftreten. Dies wird vor allem dann der Fall sein, wenn zwischen den Risiken eine starke Wechselbeziehung (also Korrelation) besteht. Dies bedeutet, dass sich durch den Eintritt eines Risikos auch weitere mit diesem Risiko in Wechselbeziehung stehende Risiken manifestieren können. Der Eintritt einzelner Risiken kann dadurch mitunter eine Kettenreaktion auslösen und zum Eintritt weiterer Risiken führen, welche sich gegenseitig verstärken.

## **5.3 Anleger- und produktbezogene Risikofaktoren**

### **Risiko des Marktwertes**

Der Marktwert von Finanzinstrumenten hängt von verschiedenen Faktoren ab und kann erheblich unter dem Kaufpreis liegen. Die Preisentwicklung kann für den Kunden negativ sein und in gewissen Fällen kann auch ein plötzlicher massiver Wertverlust auftreten. Beides führt zu einem Rückgang bis hin zum Totalverlust des vom Kunden eingesetzten Kapitals.

### **Insolvenzrisiko des Emittenten**

Neben dem Insolvenzrisiko von Bitpanda trägt der Kunde auch das Insolvenzrisiko der übrigen Emittenten der von Financial Services vermittelten Finanzinstrumenten. Unter dem Insolvenzrisiko versteht man das Risiko, dass ein Unternehmen seinen Verbindlichkeiten bzw. Zahlungsverpflichtungen nicht mehr nachkommen kann. Auch im Falle einer Insolvenz des Emittenten eines von Financial Services angebotenen Finanzinstruments trägt der Kunde den Totalverlust des eingesetzten Kapitals.

### **Risiko einer Aussetzung des Handels**

Es besteht das Risiko, dass der Handel mit Finanzinstrumenten aufgrund von Marktstörungen oder anderweitigen Gründen ausgesetzt, unterbrochen oder beendet wird. Neben dem Aussetzen des Handels kann es auch dazu kommen, dass der Handel mit bestimmten Wertpapieren auf unbestimmte Zeit ausgesetzt oder auch gänzlich beendet (etwa aufgrund von Delisting) wird.

### **Auswirkungen von Kapitalmaßnahmen**

Während des Haltens der Produkte von Financial Services kann es zu sogenannten Kapitalmaßnahmen kommen, welche einen negativen Einfluss auf den Preis von Finanzinstrumenten haben können. Diese Maßnahmen können Änderungen des Grundkapitals, eine Änderung auf die Aktien- und Stimmrechtsstruktur oder eine sonstige Änderung auf die Kapitalanteile der Aktionäre eines Unternehmens mit sich bringen. Je nach Art und Auswirkung der Kapitalmaßnahme können erhebliche Wertverluste auftreten.



### Steuerrisiko

Financial Services stellt keine Steuerberatung zur Verfügung. Bei den von Financial Services vermittelten Produkten handelt es sich um steuerlich komplexe Produkte, die je nach anwendbarer Jurisdiktion unterschiedlich zu beurteilen sein können. Seitens Financial Services wird die Heranziehung eines Steuerberaters empfohlen. Die Kunden sind ausschließlich selbst für die Abführung sämtlicher Steuern verantwortlich.

### **5.4 Aktien**

Aktien sind Wertpapiere, welche die Beteiligung an einem Unternehmen verbriefen. Die wesentlichsten Rechte des Aktionärs sind die Beteiligung am Gewinn des Unternehmens und das Stimmrecht in der Hauptversammlung.

Kunden ist es nicht möglich über die Bitpanda Systeme Aktien zu erwerben. Es besteht lediglich die Möglichkeit ein Derivat, dessen Underlying eine Aktie ist, zu erwerben. Das Derivat vermittelt keine Stimmrechte oder andere Rechte gegenüber dem emittierenden Unternehmen, der Kunde hat lediglich Anspruch auf Auszahlung der Gewinnausschüttungen der Underlyings sowie ähnliche wertmäßige Vorteile im Ausmaß, in dem er A-Token für die jeweilige Aktie gekauft hat. Der Kunde erhält nie einen Anspruch gegenüber der Emittentin der Aktie, sondern ausschließlich gegenüber der Bitpanda als Emittentin der A-Token.

### Kursrisiko

Die Aktie ist ein Wertpapier, das in den meisten Fällen an einer Börse gehandelt wird. In der Regel wird täglich nach Angebot und Nachfrage ein Kurs festgestellt. Aktienveranlagungen können zu deutlichen Verlusten führen.

Im Allgemeinen orientiert sich der Kurs einer Aktie an der wirtschaftlichen Entwicklung des Unternehmens sowie an den allgemeinen wirtschaftlichen und politischen Rahmenbedingungen. Auch irrationale Faktoren (Stimmungen, Meinungen) können die Kursentwicklung und damit den Ertrag der Investition beeinflussen.

Zusätzlich bestehen insbesondere die oben dargestellten Risiken (etwa das Insolvenzrisiko der Bitpanda, Risiko von Handelsaussetzungen u.ä.).

### **5.5 Aktienzertifikate**

Ein aktienvertretendes Zertifikat ist ein gehandeltes Finanzinstrument, das die Aktie eines ausländischen Unternehmens repräsentiert. Dabei gibt das ausländische Unternehmen Aktien aus, welche an eine Depotbank verkauft werden. Die Bank emittiert dann basierend auf den Aktien Aktienzertifikate. Solche Zertifikate werden bspw. in den USA (als American Depositary Receipt ADR) oder Europa (als Global Depositary Receipt GDR) ausgegeben.

Aktienzertifikate und Aktien sind sich hinsichtlich der damit verbundenen Rechte und Pflichten so ähnlich, dass sie gesetzlich fast identisch behandelt werden. Der Inhaber eines aktienvertretenden Zertifikats hat somit generell Eigentumsrechte an der dahinterliegenden Aktie, er erhält beispielsweise Dividenden und andere wertmäßige Vorteile.

Kunden ist es nicht möglich über die Bitpanda Systeme Aktienzertifikate zu erwerben. Es besteht lediglich die Möglichkeit ein Derivat, dessen Underlying ein Aktienzertifikat ist, zu erwerben.

Ein Aktienzertifikat ist demselben Kursrisiko ausgesetzt wie auch Aktien. Zusätzlich bestehen noch weitere Risiken, da es bei aktienvertretenden Wertpapieren aufgrund des herrschenden Rechts zu einer Schlechterstellung der Eigentümerposition, Gewährleistung u.A. im Vergleich zu EU- oder US-

Recht kommen kann. Der Kunde trägt dementsprechend zusätzlich das Risiko, dass er im Fall einer Insolvenz der aktienhinterlegenden Depotbank einen Totalverlust hinnehmen muss.

## 5.6 ETF

Kunden ist es nicht möglich über die Bitpanda Systeme ETF zu erwerben. Es besteht lediglich die Möglichkeit ein Derivat, dessen Underlying ein ETF ist, zu erwerben.

Exchange Traded Funds (ETFs) sind Finanzinstrumente, die an einer Börse gehandelt werden. Ein ETF bildet im Regelfall einen Wertpapierkorb ab, der die Zusammensetzung eines Index reflektiert, d.h. den Index mittels der im Index enthaltenen Wertpapiere und deren aktuelle Gewichtung im Index nachbildet.

### Kursrisiko

Das Risiko ist von den zugrundeliegenden Werten des Wertpapierkorbs abhängig.

Zusätzlich bestehen insbesondere die oben dargestellten Risiken (etwa das Insolvenzrisiko der Bitpanda, Risiko von Handelsaussetzungen u.ä.).

## 5.7 Derivate

Derivate sind Finanzinstrumente, deren Wert vom Preis eines anderen Finanzinstruments (dem Basiswert, auch Underlying genannt) abgeleitet ist. Als Underlying kommen allgemein Instrumente wie Rohstoffe, Zinsen, Aktien, Währung etc. in Frage. Bei den von Financial Services angebotenen Produkten werden ausschließlich Aktien und ETFs als Underlyings herangezogen. Aktienzertifikate werden auf Grund der oben erwähnten Ähnlichkeit in diesem Sinne den Aktien gleichgestellt und somit unter „Aktien“ subsumiert.

Die Derivate basieren auf Basiswerten, die sie 1:1 widerspiegeln. Der Wert der Derivate wird daher auf Basis der Preisinformationen, die Bitpanda von einem externen Anbieter erhält, berechnet. Basierend auf dem Derivatvertrag partizipiert der Nutzer indirekt, virtuell und proportional an der Wertentwicklung des ausgewählten Basiswertes und erhält anteilige Zahlungen im Falle von Dividenden. Bitpanda versucht, auch andere geldwerte Vorteile aufgrund von Kapitalmaßnahmen an die Kunden weiterzugeben, einen entsprechenden Rechtsanspruch gibt es jedoch nicht. Bitpanda ist zu keiner Zeit verpflichtet, dem Kunden das Eigentum an den zugrunde liegenden Instrumenten oder andere Rechte, die mit dem Besitz von Aktien verbunden sind, zu beschaffen oder zu vermitteln.

Alle seitens Bitpanda und Financial Services angebotenen Produkte sind Derivate.

Der Ertrag von Derivaten wird in der Regel durch die Kursentwicklung des Basiswertes bestimmt. Zusätzlich hängt er im Fall der A-Token auch von den Dividenden der Basiswerte ab.

### Kursrisiko

Das Risiko ist von den zugrundeliegenden Werten abhängig.

Zusätzlich bestehen insbesondere die oben dargestellten Risiken (etwa das Insolvenzrisiko der Bitpanda, Risiko von Handelsaussetzungen u.ä.).

## **6 Durchführungspolitik (Execution Policy)**

Die Durchführungspolitik von Financial Services setzt die §§ 62 bis 65 WAG 2018 sowie die relevanten Abschnitte der delegierten Verordnung (EU) 2017/565 um. Die Durchführungspolitik beschreibt die Grundsätze der Ausführung von Kundenaufträgen zum Erwerb und zur Veräußerung der von Financial Services angebotenen Finanzinstrumente im bestmöglichen Interesse des Kunden.

Durch eine Auftragsausführung kommt ein Vertrag zwischen dem Kunden und Financial Services zustande. Financial Services ist zur Übermittlung des Auftrages an Bitpanda bzw. der Kunde zur Zahlung des vereinbarten Kaufpreises hinsichtlich der Finanzinstrumente verpflichtet.

Mit Zustimmung zu den AGB hat der Kunde der Durchführungspolitik von Financial Services in der jeweils geltenden Fassung zugestimmt. Im Falle, dass die Zustimmung seitens des Kunden nicht erteilt wird, kann Financial Services Kundenaufträge vom Kunden nicht entgegennehmen. Wird die Zustimmung widerrufen, wird Financial Services keine Erwerbsaufträge mehr entgegennehmen bzw. die Beendigungsaufträge und Aufträge für das Closing von offenen Derivatpositionen weiterhin entgegennehmen und entsprechend der ausdrücklichen Kundenweisung ausführen.

### **6.1 Vorrang von Kundenweisungen**

Grundsätzlich wird davon ausgegangen, dass die Weisungen der Kunden der Durchführungspolitik von Financial Services entsprechen. Dem Kunden ist es jedoch möglich, Financial Services bezüglich der Durchführung seines Auftrages eine ausdrückliche Weisung zu erteilen. Weicht diese Weisung von der Durchführungspolitik der Financial Services ab, wird der Kunde ausdrücklich auf die Tatsache hingewiesen, dass Financial Services im Umfang der Weisung von der Pflicht zur Einhaltung der Durchführungspolitik befreit ist und dadurch die Erzielung eines bestmöglichen Ergebnisses für den Kunden nicht mehr sichergestellt werden kann. Da der Kundenauftrag durch Bitpanda ausgeführt wird, ist zu erwähnen, dass die Bitpanda Plattform bzw. die Bitpanda Systeme der einzige Ausführungsplatz sind.

Financial Services behält sich im Einzelfall vor, Weisungen abzulehnen, insbesondere wenn die Durchführung des Kundenauftrags operativ nicht möglich ist.

### **6.2 Allgemeine Durchführungspolitik**

Financial Services führt, sofern keine Weisung vorliegt, alle Aufträge im Sinne der Durchführungspolitik durch und ist bemüht, für jeden einzelnen Auftrag das bestmögliche Ergebnis zu erreichen.

Zur Bestimmung des bestmöglichen Ergebnisses werden insbesondere der Preis des Finanzinstrumentes, die Ausführungskosten, die Schnelligkeit und die Wahrscheinlichkeit der Ausführung und der Abwicklung sowie die Art und der Umfang des Auftrages berücksichtigt.

Das Ziel von Financial Services ist es, den Kunden die Investition in Finanzinstrumente zu erlauben und dabei folgende zurzeit nicht übliche Vorteile für Kunden bereitzustellen:

- 1) Fractional Shares: damit ist gemeint, dass der Kunde mittels Derivat eine Investition in Aktien und Marktwerte durchführen können soll, ohne diese in Einheiten von ganzen Aktien kaufen zu müssen. Die Kunden der Bitpanda sind es gewohnt, die genaue Höhe der Investition selbst bestimmen zu können, dieses Prinzip soll auch auf ausgewählte Finanzinstrumente übertragen werden.

- 2) 24/7 Trading: damit ist gemeint, dass Kunden die Finanzinstrumente jederzeit erwerben und zurückgeben können. Die Kunden von Bitpanda sind regelmäßig am Abend oder am Wochenende aktiv. Die Kundenerfahrung ist getrübt, wenn diese zwar eine Order abgeben können, die Durchführung jedoch erst am nächsten Tag stattfindet. Dadurch ist der exakte Preis unbekannt und im Fall einer Rückgabe ist die Liquidität des Kunden länger gebunden und er kann nicht gleichzeitig die Liquidität für andere Investitionen nutzen. Financial Services möchte den Kunden die Möglichkeit anbieten, die Finanzinstrumente jederzeit erwerben und zurückgeben zu können. Davon ausgenommen sollen nur relevante und externe Ereignisse sein, wie beispielsweise ein Aussetzen des Marktes und ähnliche Ereignisse, welche keinen verlässlichen Kurs zulassen.
- 3) Sofortige Durchführung der Aufträge: Mit dem 24/7 Trading verbunden ist die sofortige Durchführung der Aufträge; die Kunden sollen verbunden mit dem 24/7 Trading die Finanzinstrumente nicht nur jederzeit erwerben und zurückgeben können, sondern die Durchführung soll unmittelbar möglich sein. Damit ist die Liquidität des Kunden nur so lange gebunden, wie er das möchte.
- 4) One-Stop-Shop und rasche Abwicklung: verbunden mit den obigen Aspekten stehen auch die Nutzerfreundlichkeit und die Einfachheit den Service zu nutzen im Fokus von Financial Services. Auch die Abwicklung sämtlicher Zahlungen und Dividenden über eine Plattform ist als Vorteil zu werten. Diesbezüglich wäre ein entsprechend verbundenes Konto bei Dritten (etwa via technische Schnittstelle) gleichzustellen. Weiters ist der One-Stop-Shop – also die fehlende Notwendigkeit, weitere Verträge und somit weitere Kosten seitens des Kunden in Kauf zu nehmen – als Vorteil anzuführen.

Mit Eingang einer Geschäftsbeziehung und Erwerb über Financial Services akzeptiert der Kunde somit die Vorrangigkeit der obigen Punkte gegenüber anderen Aspekten, etwa dem besten verfügbaren Preis oder der Tatsache, dass der Kunde kein Eigentum an den Aktien/ETFs erwirbt.

Außergewöhnliche Marktverhältnisse, eine Marktstörung oder sonstige besondere Umstände können eine von der Durchfühungspolitik von Financial Services abweichende Ausführung erforderlich machen. Dies gilt insbesondere bei erheblichen untertägigen Preisschwankungen, erheblichen temporären Erhöhungen der zu bearbeitenden Aufträge, einem Rechnerausfall, bei Systemengpässen oder Softwarefehlern. Auch unter solchen Umständen wird sich Financial Services um die bestmögliche Auftragsausführung bemühen.

### **6.3 Ausführung außerhalb der gewöhnlichen Handelszeiten**

Um die Auftragsausführung im bestmöglichen Interesse des Kunden auch außerhalb der gewöhnlichen Handelszeiten sicherzustellen, wird der letztverfügbare Kurs der Finanzprodukte am jeweiligen Handelstag von Financial Services bis zum nächstmöglichen Handelstag beibehalten und bis zur Eröffnung des relevanten Handelsplatzes am nächstmöglichen Handelstag nach der Abgabe des Auftrages garantiert.

### **6.4 Ausführungsplätze**

Financial Services ist nicht Mitglied einer Börse, eines regulierten Marktes oder eines anderen regulierten Handelssystems. Der einzige Ausführungsplatz für die Dienstleistungen von Financial Services in Zusammenhang mit den A-Token sind die Bitpanda Systeme.

## **6.5 Mitteilung über Änderungen der Durchführungspolitik**

Ändert Financial Services die dargelegten Ausführungsgrundsätze wesentlich, werden die Kunden über diese Änderungen informiert. Wesentliche Änderungen sind nur solche, die für den Kunden relevant sind wie bspw. die Teilnahme an geregelten Märkten oder multilateralen Handelssystemen. Sämtliche Kunden werden von den Änderungen informiert. Eine Zustimmung des Kunden ist im Fall von wesentlichen Änderungen der Durchführungspolitik gem. § 64 Abs 1 WAG für deren Wirksamkeit nicht erforderlich.

## **7 Informationen zur Anlegerentschädigung**

Financial Services ist Mitglied der Anlegerentschädigung von Wertpapieren GmbH (AeW), 1040 Wien, Lambrechtgasse 1 /10.

Financial Services wird zu keiner Zeit Schuldnerin ihrer Kunden. Eine Zurechnung von Tätigkeiten irgendeiner der Bitpanda Gesellschaften inklusive der emittierenden Bitpanda GmbH ist ausgeschlossen. Sollten die Kunden von irgendeiner der Bitpanda Gesellschaften Gelder nicht zurückbekommen, gibt es daher keine Entschädigung durch die gesetzliche Anlegerentschädigung von Wertpapierfirmen. Dies gilt ganz besonders vor dem Hintergrund, dass der Kunde keine Wertpapiere erwirbt, sondern lediglich eine Forderung an Bitpanda, aufgrund derer an der Kursentwicklung von Wertpapieren partizipiert werden soll.

## **8 Informationen zum Beschwerdemanagement**

Financial Services ist bemüht, die Kunden hinsichtlich ihrer Anliegen, ihrer Wünsche und Bedürfnisse bestmöglich zu betreuen und eine einzigartige Nutzererfahrung zu bieten. Insbesondere im Hinblick auf die über die Bitpanda Systeme angebotenen Finanzinstrumente soll ein schneller, komfortabler und verlässlicher Service ermöglicht werden, der mit sämtlichen Regeln und Gesetzen im Einklang steht.

Sollte es, wider Erwarten, einen Grund zur Beschwerde geben, ersucht Financial Services die Kunden etwaige Unzufriedenheiten mitzuteilen, damit Financial Services so den Service stetig verbessern kann.

Die Beschwerde kann jederzeit entweder via Kontaktformular (Helpdesk) oder per E-Mail eingebracht werden (support@bitpanda.com).

Financial Services ersucht bei jeder Beschwerde die folgenden Informationen zu übermitteln:

- Eine kurze Beschreibung des Sachverhalts;
- Vor- und Nachname;
- Die E-Mail-Adresse, die für die Registrierung verwendet wurde;
- Das verwendete Interface (Desktop Version oder App)

Für eine umgehende Behandlung und Erledigung der Beschwerde wird in allen Fällen gesorgt. Grundsätzlich strebt Financial Services die Bearbeitung der Beschwerde innerhalb von wenigen Arbeitstagen an und versucht, ein entsprechendes Antwortschreiben an den Kunden zu versenden.

Financial Services hat eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet. Sämtliche Beschwerden werden unverzüglich ans Beschwerdemanagement weitergeleitet. Es wird versucht dem Beschwerdeführer innerhalb von zwei Werktagen über die Bearbeitung und die vermutete Arbeitszeit Bescheid zu geben. Bei Verzögerungen werden dem Kunden die Gründe dafür mitgeteilt. Die

Kundenbeschwerden unterliegen strenger Vertraulichkeit. Die Aufzeichnungen betreffend der zur Beschwerdebehebung getroffenen Maßnahmen sind mindestens fünf Jahre aufzubewahren.

Beschwerden werden zunächst einer formalen Prüfung unterzogen. Ist die Beschwerde dem Unternehmen nicht zuzurechnen, wird das dem Beschwerdeführer begründet mitgeteilt. Ist Financial Services oder ein anderes Unternehmen offensichtlich unzuständig, erfolgt keine individuelle Beantwortung der Beschwerde, sondern lediglich eine allgemeine Antwort.

Wurde die Zurechenbarkeit festgestellt, wird geprüft, ob der Mangel begründet ist. Ist die Beschwerde unbegründet, da es sich um keinen Dienstleistungsmangel des Unternehmens handelt, wird dies dem Beschwerdeführer schriftlich mitgeteilt.

Ist die Beschwerde begründet, ist festzustellen, ob es sich um einen sofort behebbaren Mangel handelt oder um einen Mangel, der weiterer Bearbeitung bedarf. Ein sofort behebbarer Mangel wird umgehend bearbeitet und es werden geeignete Maßnahmen zur Behebung gesetzt. Der Beschwerdeführer wird sodann von der durchgeführten Maßnahme verständigt.

Ist der Mangel nicht sofort beherrbar, wird eine Lösung erarbeitet und der Beschwerdeführer entsprechend verständigt. Sobald eine geeignete Maßnahme ausgearbeitet wurde, ist diese vom fachlich und sachlich zuständigen Mitarbeiter durchzuführen. Der Kunde wird sodann von der Behebung des Mangels informiert.

Allgemein strebt Financial Services eine Beantwortung jeder Beschwerde innerhalb von wenigen Tagen an. In Ausnahmefällen kann auch eine längere Bearbeitungszeit notwendig sein.

Die Antwort erfolgt mittels E-Mail, und zwar immer und ausschließlich an die im Bitpanda System eingetragenen E-Mail-Adresse.

Kunden und potenzielle Kunden haben außerdem die Möglichkeit der Inanspruchnahme einer der nachstehend angeführten alternativen Beschwerdestellen (alternative Streitbeilegung) oder der Einreichung einer zivilrechtlichen Klage:

- Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, 1060 Wien, Mariahilfer Straße 103/1/18: [www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at)
- Ombudsmann des Fachverbands Finanzdienstleister, erreichbar unter [fdl.ombudsstelle@wko.at](mailto:fdl.ombudsstelle@wko.at)
- Plattform der EU-Kommission für Online-Dispute; Website: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>
- Beschwerde über die Bitpanda Financial Services GmbH an die FMA, 1090 Wien, Otto-Wagner Platz 5, Telefon: +43 1 24959-0; Website: [www.fma.gv.at](http://www.fma.gv.at)

## 9 Informationen zu Aufzeichnungen

Financial Services ist gesetzlich verpflichtet, Telefongespräche und elektronische Kommunikation im Rahmen der Annahme, Weiterleitung und Ausführung von Aufträgen von Kunden aufzuzeichnen. Da eine telefonische Kontaktaufnahme nicht möglich ist, ist die Aufzeichnungspflicht ausschließlich für elektronische Kommunikation relevant. Eine Kopie der Aufzeichnungen über die elektronische Kommunikation steht dem Kunden auf Anfrage fünf Jahre zur Verfügung.

## **10 Informationen zum Kundenschutz**

Zur Absicherung der Kundengelder räumt Bitpanda den Kunden von Bitpanda Stocks (Investoren in A-Token) ein Pfandrecht an den Underlyings der A-Token ein. Dazu wird das Wertpapierdepot von Bitpanda (inkl. Verrechnungskonten) verpfändet. Der Kunde stimmt hierfür einer Pfandabrede zusammen mit dem Derivatvertrag (siehe dazu Punkt 15 des Derivatvertrag) bei Erwerb und Rückgabe von A-Token zu.

Das Pfandrecht bringt dem Kunden eine privilegierte Position als Absonderungsgläubiger im Falle einer Insolvenz von Bitpanda. Anstatt der Insolvenzquote erhalten Investoren in A-Token bis zu 100% des investierten Kapitals zurück.

Financial Services weist jedoch ausdrücklich darauf hin, dass der Kunde trotzdem dem Insolvenzrisiko der Depotbank ausgesetzt ist. Ebenso liegt ein Rechtsrisiko vor, da das Absonderungsrecht im Falle der Insolvenz durch den Insolvenzverwalter oder andere Gläubiger angefochten werden könnte.

Für ausführliche Informationen und Beispiele zu der Besicherung mittels Pfandrecht siehe Kapitel 2 Punkt 1.13 des Prospekt.

## **11 Informationen zu Kosten und Nebenkosten**

Eine genaue Kostenaufstellung befindet sich im separaten Kostendokument. Financial Services weist darauf hin, dass die anfallenden Kosten entsprechend den Bestimmungen im Kostendokument vom investierten Betrag abgezogen werden und daraufhin eine Veranlagung in entsprechender Höhe vorgenommen wird. Genaue Informationen zur Preisberechnung und den anfallenden Kosten können zudem dem Prospekt entnommen werden.

## **12 Informationen über den Umgang mit Interessenkonflikten**

Financial Services ist bestrebt, denkmögliche Interessenskonflikte zwischen den Kunden und Financial Services bzw. etwaigen Partnerunternehmen sowie anderen Unternehmen der Unternehmensgruppe oder auch zwischen Kunden untereinander zu vermeiden.

Ein Interessenkonflikt liegt vor, wenn die Interessen von Financial Services und ihre Verpflichtung zu bestmöglicher Wahrung der Kundeninteressen miteinander konkurrieren. Financial Services muss zudem ein Vorteil zukommen, während für den Kunden gleichzeitig ein Nachteil entsteht oder entstehen könnte.

### **12.1 Schnittstellen für Interessenkonflikte**

Interessenkonflikte können sich ergeben

- zwischen Kunden und Financial Services;
- zwischen Kunden und anderen Unternehmen der Unternehmensgruppe;
- zwischen Kunden untereinander.

### **12.2 Informationen zur Vorteilsnahme**

Unter Vorteilen werden beispielsweise Provisionen von Dritten im Zusammenhang mit Wertpapierdienstleistungen für Kunden verstanden. Ebenso in diese Kategorie fallen nicht geldwerte Zuwendungen von anderen Dienstleistungsunternehmen im Zusammenhang mit den vermittelten Geschäften, wie Finanzanalysen oder sonstiges Informationsmaterial, Schulungen, technische Dienste sowie die Möglichkeit des Zugriffs auf Drittinformationssysteme.



Financial Services darf von Dritten keine Vorteile annehmen, sofern diese nicht darauf ausgelegt sind, die Qualität der für den Kunden erbrachten Wertpapierdienstleistung zu verbessern und dies dem Kunden zuvor offengelegt wird.

Das Geschäftsmodell von Financial Services basiert auf einem Dienstleistungsvertrag zwischen Bitpanda und Financial Services. Der Vertrag sieht ein Leistungsentgelt für die allgemeine Annahme und Übermittlung von Aufträgen vor. Eine Vergütung für eine einzelne Wertpapierdienstleistung zwischen dem Kunden und Financial Services ist darin nicht vorgesehen. Financial Services erhält somit für die für den Kunden erbrachte Wertpapierdienstleistung keine Drittprovision. Das Leistungsentgelt von Bitpanda deckt alle Kosten für die erbrachten Wertpapierdienstleistungen ab.

### 12.3 Beispiele für Interessenkonflikte

Denkbare Interessenkonflikte wären beispielsweise:

- Vorliegen eines finanziellen oder sonstigen Anreizes, die Interessen eines anderen Kunden oder einer anderen Gruppe von Kunden über die Interessen des Kunden zu stellen.
- Erhalt oder Gewährung von finanziellen oder nichtfinanziellen Vorteilen von oder an Dritte im Zusammenhang mit der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen für einen Kunden, ohne für eine adäquate Qualitätsverbesserung im Zusammenhang mit der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen für die Kunden zu sorgen.
- Erhalt erfolgsbezogener Vergütungen durch die Mitarbeiter der Financial Services oder Bitpanda.
- Erlangung von Informationen, die der Öffentlichkeit nicht bekannt sind.
- Vermittlung von Finanzinstrumenten, bei denen mit dem Emittenten eine Kreditbeziehung oder eine exklusive Vertriebs-Kooperation besteht.

### 12.4 Informationen zum Umgang mit Interessenkonflikten

Die Geschäftsleiter, die Mitarbeiter und sämtliche Geschäftspartner von Financial Services handeln im Einklang mit den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen auf rechtmäßige, sorgfältige und redliche Weise im Interesse des Kunden. Ziel der Vorschriften ist es, Interessenkonflikte frühzeitig zu erkennen bzw. soweit wie möglich zu vermeiden.

Financial Services hat Maßnahmen, interne Richtlinien und Verfahren entsprechend ihrer Größe und Organisation sowie der Art, des Umfangs und der Komplexität ihrer Geschäfte zur Vermeidung von bzw. für den Umgang mit Interessenkonflikten implementiert.

Diese Leitlinien und Maßnahmen werden anlassbezogen sowie zumindest jährlich durch Compliance geprüft und – soweit erforderlich – angepasst, um eine nachhaltige und effektive Vermeidung von Interessenkonflikten bestmöglich zuzusichern.

Zu den genannten Maßnahmen zählen insbesondere:

- Interne Richtlinien als Grundlage für die Erhebung und Bewältigung von Umständen, die den Interessen eines oder mehrerer Kunden erheblich schaden oder schaden könnten. Definition von Verfahren und Verhaltensnormen, welche die Wahrung der Kundeninteressen gewährleisten und Konflikte verhindern bzw. bewältigen.
- Implementierung einer unabhängigen Compliance-Funktion, um sicherzustellen, dass Tätigkeiten im Namen von Kunden oder Dienstleistungen für den Kunden in deren bestem Interesse erfolgen.

- Überwachung der getroffenen Maßnahmen zur Vermeidung von Interessenkonflikten durch den Compliance Officer und den Risikomanager.
- Innerhalb der Unternehmensgruppe wurden verschiedene, voneinander unabhängige Vertraulichkeitsbereiche geschaffen, um sicherzustellen, dass die Weitergabe von Informationen nicht das für den ordentlichen Geschäftsablauf notwendige Maß überschreitet (Need-To-Know Prinzip).
- Financial Services hat schriftliche Verhaltensnormen für Mitarbeiter und deren persönliche Geschäfte/Eigengeschäfte erlassen, die insbesondere die missbräuchliche Verwendung von vertraulichen Informationen über Kunden oder über Geschäfte, die mit oder für Kunden getätigt werden, durch Mitarbeiter verhindern sollen. Zudem wurden schriftliche Verhaltensnormen bzw. Regeln hinsichtlich der Annahme von Geschenken, die zu einer Beeinträchtigung der Unabhängigkeit eines Mitarbeiters bzw. zu einer sonstigen Pflichtverletzung führen können, sowie ein Code of Conduct erlassen.
- Financial Services erstellt selbst keine Finanzanalysen.
- Financial Services verwendet kein volumenbasiertes Vergütungssystem für Mitarbeiter oder sonstige Dritte und erhält auch selbst keine volumenbasierte Vergütungen.
- Für Eigengeschäfte der Mitarbeiter ist ein Meldesystem eingerichtet, um Missbrauch von vertraulichen Informationen über Kunden oder über Kundengeschäfte zu überwachen.
- Die Mitarbeiter von Financial Services und Bitpanda werden laufend weitergebildet und sensibilisiert.
- Financial Services hat keine Berater bzw. Agenten angestellt und erbringt keinerlei Beratungsdienstleistungen oder tätigt Investmententscheidungen.

## 12.5 Offenlegung von Interessenkonflikten

In Einzelfällen kann es vorkommen, dass Interessenkonflikte nicht vermeidbar sind. In diesem Fall wird Financial Services die betroffenen Kunden über den Interessenkonflikt informieren und diesen entsprechend offenlegen. Es obliegt in Folge den Kunden zu entscheiden, ob sie das Geschäft trotz Konflikt abschließen wollen. Die Offenlegung von Interessenkonflikten ist als Ultima Ratio anzusehen und keine Alternative zu den Maßnahmen des Interessenkonfliktmanagements.

Nachstehende Interessenkonflikte werden von Seiten Financial Services und Bitpanda offengelegt.

### 12.5.1 Möglicher Interessenkonflikt in Zusammenhang mit Handelsaussetzungen

Dieser mögliche Interessenkonflikt ergibt sich zwischen dem Kunden und Bitpanda, da der Kunde das Interesse daran hat, jederzeit seine Positionen erwerben oder beenden zu können. Es kann jedoch vorkommen, dass Bitpanda den Handel aussetzt, was zu einem Interessenkonflikt führt. Es ist auch möglich, dass Bitpanda Preisinformationen, die zur Vermittlung der angebotenen Finanzinstrumente erforderlich sind, nicht erhält (z.B. aufgrund von technischen Schwierigkeiten) und deswegen auf „Off-Exchange“ wechselt und den letztverfügbaren Kurs für die Preisbildung heranzieht. Ein weiterer Konflikt kann entstehen, wenn Bitpanda den Handel länger aussetzt, um einen finanziellen Schaden zu vermeiden, was in Folge einen finanziellen Schaden für den Kunden bedeuten könnte. Zusätzlich ist auch Financial Services berechtigt, die Annahme von Order auszusetzen, was faktisch einer Handelsaussetzung gleichkommt.

### **12.5.2 Möglicher Interessenkonflikt in Zusammenhang mit Eigenprodukten**

Dieser mögliche Interessenkonflikt ergibt sich zwischen dem Kunden und Financial Services. Der Konflikt ist dadurch gekennzeichnet, dass das von Financial Services vermittelte Produkt „A-Token“ ein Eigenprodukt von Bitpanda ist und Financial Services als verbundenes Unternehmen in Folge ein Eigenprodukt vermittelt (siehe dazu auch Kapitel 2 dieses Dokuments), was zu einem finanziellen Vorteil für Financial Services führen kann und gem. § 73 Abs 7 WAG 2018 offenzulegen ist.

Dementsprechend unterscheidet sich die Gebührenstruktur der gesamten Bitpanda Gruppe von der Gebührenberechnung bei der Vermittlung von „klassischen“ Wertpapieren. Dies impliziert auch, dass ein Investment über die Bitpanda Plattform grundsätzlich teurer sein kann als über andere Broker, etwa wenn große Investments getätigt werden oder wenn zu Wochenends- und Nachtzeiten (Mo – Fr 22:00 – 08:30 sowie Wochenenden und Feiertage) erworben/veräußert wird. Die Kosten hängen auf Grund der Gebührenstruktur faktisch auch maßgeblich vom Investmentverhalten der Kunden ab.

### **12.5.3 Möglicher Interessenkonflikt in Zusammenhang mit Corporate Actions**

Dieser mögliche Interessenkonflikt besteht zwischen dem Kunden und Bitpanda. Ein Konflikt kann entstehen, wenn der Kunde im Rahmen von Aktionärsentscheidungen ein anderes Vorgehen als Bitpanda wählen würde. Dies kann beispielsweise vorkommen, wenn der Kunde das Bezugsrecht von weiteren Aktien bei einem Aktiensplitt nutzen möchte, Bitpanda jedoch nicht. Ein weiteres Beispiel wäre der Wunsch des Kunden eine Cash-Dividende zu beziehen, während Bitpanda jedoch die Stock-Dividende wählt. Bitpanda könnte hier eigene Vorteile über den Kundennutzen stellen.

### **12.5.4 Möglicher Interessenkonflikt in Zusammenhang mit Stimmrechten**

Dieser mögliche Interessenkonflikt ergibt sich zwischen dem Kunden und Bitpanda. Der Konflikt besteht aus dem Grund, dass der Kunde im Rahmen der A-Token die Underlying des Derivats nicht selbst erwirbt, sondern dieses von Bitpanda gehalten wird. Das bedeutet, dass es dem Kunden nicht möglich ist, Stimmrechte aus den Underlyings selbst wahrzunehmen, sondern dies durch Bitpanda geschieht. Da die Interessen von Bitpanda und den Kunden divergieren können, kann es zu einer Stimmrechtsausübung kommen, die nicht im Sinne sämtlicher Kunden bzw. ihrer Investitionsentscheidungen und Portfolios ist.

### **12.5.5 Möglicher Interessenkonflikt in Zusammenhang mit Ausübungsrechten von Bitpanda**

Dieser mögliche Interessenkonflikt besteht zwischen dem Kunden und Bitpanda. Der Konflikt besteht darin, dass Bitpanda jederzeit im Rahmen des Produkts A-Token von den vertraglichen Ausübungsrechten Gebrauch machen kann. Dies kann zu einer vorzeitigen Beendigung des Vertrags oder einer Verweigerung der Rücknahme der A-Token führen. Beide Szenarien können entgegen den Interessen der Kunden von Bitpanda durchgesetzt werden.

## **13 Verbotene Handlungen**

Jeglicher Marktmissbrauch und ähnliche Handlungen sind untersagt. Dies gilt erst recht für Erwerbs- und Beendigungsvorgänge unter Zuhilfenahme der Bitpanda Systeme. Unter dem Begriff „Marktmissbrauch“ versteht man im Wesentlichen Insidergeschäfte und Marktmanipulation. Die Definition stammt aus der Verordnung (EU) 596/2014 über Marktmissbrauch (Marktmissbrauchsverordnung – MAR) und der Richtlinie 2014/57/EU über strafrechtliche Sanktionen bei Marktmanipulation (Marktmissbrauchsrichtlinie – MAD). Die Bekämpfung von Marktmissbrauch hat zum Ziel, die Integrität der Finanzmärkte sicherzustellen und das Vertrauen der Anleger in diese Märkte zu stärken.

Marktmissbrauch kann vorliegen, wenn Anleger direkt oder indirekt geschädigt wurden. Andere Personen haben dafür:

- vertrauliche Informationen genutzt (Insidergeschäfte),
- verzerrend auf die Bildung des Kurses von Finanzinstrumenten eingewirkt oder falsche oder irreführende Information verbreitet (Marktmanipulation).

Derartige Verhaltensweisen können den Grundsatz untergraben, dass alle Anleger gleichgestellt sein müssen. Auch wenn die Bitpanda Systeme nicht als anerkannter Handelsplatz im Sinne der genannten Rechtsakte sowie des Börsegesetz 2018 (BörseG 2018) qualifiziert werden, ist jegliche Form des Marktmissbrauchs durch die Kunden der Bitpanda untersagt. Verdachtsfälle können den (temporären oder vollständigen) Ausschluss des Kunden von den Bitpanda Systemen rechtfertigen und werden ausnahmslos an die zuständigen Behörden gemeldet sowie strafrechtliche Konsequenzen haben.

### 13.1 Insiderhandel

Insiderhandel liegt vor, wenn Personen, die Kenntnis von einer Insiderinformation haben, aufgrund dieses Wissens über Finanzinstrumente des betroffenen Unternehmens verfügen, um sich so einen wirtschaftlichen Sondervorteil zu verschaffen. Als Insider ist jede Person zu qualifizieren, die über Insiderinformationen über oder aus börsennotierten Unternehmen früher als andere gegenwärtigen und potenziellen Aktionäre erhält. Dabei ist zwischen zwei Arten von Insidern zu unterscheiden:

- Primärinsider sind Personen, die aufgrund der Zugehörigkeit zu einem Organ, einer Gesellschaft, Gesellschafterstellung, Tätigkeit für den Emittenten oder kriminelle Handlungen über Insiderinformationen verfügen.
- Sekundärinsider sind alle sonstigen Personen, die über Insiderinformationen verfügen.

Eine Information gilt als Insiderinformation, wenn sie nachstehende Kriterien erfüllt:

- Sie muss eine öffentlich nicht bekannte, genaue Information sein.
- Sie muss mit einem oder mehreren Emittenten oder einem oder mehreren Finanzinstrumenten direkt oder indirekt in Zusammenhang stehen.
- Sie muss geeignet sein, bei ihrer Veröffentlichung den Kurs eines Finanzinstruments erheblich zu beeinflussen.
- Sie muss so beschaffen sein, dass ein verständiger Anleger sie wahrscheinlich als Teil der Grundlage seiner Anlageentscheidung nutzen würde.

Unter Insiderhandel wird die bewusste Verwendung von Insiderinformationen für Geschäfte zum eigenen Vorteil verstanden. Von dem Verbot sind alle Finanzinstrumente erfasst, die an geregelten Märkten, MTF oder OTF gehandelt werden. Zusätzlich sind alle Finanzinstrumente erfasst, die selbst nicht gelistet sind, deren Wert aber von Finanzinstrumenten beeinflusst wird oder die umgekehrt den Wert von Finanzinstrumenten beeinflussen (z.B. Derivate). Erfasst ist jede Art von Transaktion. Somit ist neben dem Erwerb von Finanzinstrumenten auch der Verkauf oder die Stornierung von Aufträgen aufgrund der Innehabung von Insiderinformationen unzulässig.

Dementsprechend ist auch ein Kauf bzw. Verkauf von auf den Bitpanda Systemen angebotenen Finanzinstrumenten für Insider verboten. Dies gilt unabhängig davon, unter welchen Umständen der Kunde die relevante Information zur Kenntnis genommen hat. Jeder Verstoß gegen dieses Verbot kann zu strafrechtlichen Konsequenzen führen.

Als besondere Form des Insiderhandels weist Financial Services ausdrücklich darauf hin, dass auch das sog. „Front Running“ verboten ist. Dies bezeichnet das Ausnutzen von Insiderinformationen bei Wertpapiergeschäften durch Wertpapierberater, Börsenhändler oder Analysten in der Form, dass die genannten Personen Aktien auf eigene Rechnung kaufen, bevor sie diese ihren Kunden zum Kauf empfehlen bzw. größere Kundenaufträge ausführen, von denen sie bereits Kenntnis haben. Damit kann der Front Runner die Wertpapiere noch zu niedrigen Kursen erwerben und die eigene Position nach der Ausführung der Kundenorders mit Gewinn verkaufen.

### 13.2 Marktmanipulation

Die Marktmissbrauchsverordnung verbietet ausdrücklich die Marktmanipulation und den Versuch hierzu. Dementsprechend sind unter Marktmanipulation Geschäfte oder Kauf- bzw. Verkaufsaufträge einzuordnen, die

- falsche oder irreführende Signale für das Angebot von Finanzinstrumenten, die Nachfrage danach oder ihren Kurs geben oder geben könnten, oder
- den Kurs eines oder mehrerer Finanzinstrumente derart beeinflussen, dass ein anormales oder künstliches Kursniveau erzielt wird.

Ein Verstoß gegen das Verbot der Marktmanipulation liegt nicht vor, wenn legitime Gründe dafür vorlagen und nicht gegen die zulässige Marktpraxis verstoßen wurde. Auch Geschäfte oder Kauf bzw. Verkaufsaufträge unter Vorspiegelung falscher Tatsachen oder unter Verwendung sonstiger Täuschungshandlungen werden als Marktmanipulation gewertet.

Weiters erfüllt die mediale Verbreitung von Informationen, Gerüchten oder Nachrichten, die falsche oder irreführende Signale in Bezug auf ein Finanzinstrument an den Markt aussenden, den Tatbestand der Marktmanipulation.

Ebenso ist die Übermittlung falscher oder irreführender Angaben oder auch die Bereitstellung falscher oder irreführender Ausgangsdaten bezüglich eines Referenzwertes als Marktmanipulation einzustufen.

Praktiken, die jedenfalls als Marktmanipulation gelten, sind:

- Die Sicherung einer marktbeherrschenden Stellung mit der Folge einer direkten oder indirekten Festsetzung der An- und Verkaufspreise oder anderer unlauterer Handelsbedingungen;
- Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten bei Börseschluss mit der Folge, dass Anleger, die auf Grund des Schlusskurses tätig werden, irregeführt werden;
- Ausnutzung eines Zugangs zu Medien durch Abgabe einer Stellungnahme zu einem Finanzinstrument und anschließendes Ausnutzen der Auswirkungen auf den Kurs dieses Finanzinstruments.

Auch jede Form von Marktmanipulationen in oder mittels der Bitpanda-Systemen sowie in sämtlichen indirekten Formen ist strikt verboten. Verdachtsfälle werden ausnahmslos an die zuständige Behörde weitergeleitet. Jeder Verstoß gegen dieses Verbot kann zu strafrechtlichen Konsequenzen führen.

#### **14 Benachrichtigung über wesentliche Änderungen**

Änderungen und Ergänzungen dieses Dokuments können von Financial Services jederzeit vorgenommen werden und werden jeweils zum früher eintretenden Zeitpunkt wirksam:

- (i) der Kunde hat die geänderten Informationen online akzeptiert;
- (ii) nach dem Verstreichen eines Monats nach der Veröffentlichung der Änderungen oder Ergänzungen dieses Dokuments.

Der Kunde ist berechtigt, vor dem Inkrafttreten solcher Änderungen sämtliche Vertragsbeziehungen mit Financial Services mit sofortiger Wirkung zu beenden, ohne dass dafür die Einhaltung eventuell vereinbarter Kündigungstermine oder -fristen erforderlich ist und ohne dass für diese Auflösung Kosten anfallen würden.

Änderungen dieses Informationsdokuments, mit denen neue Entgelte eingeführt oder bestehende Entgelte erhöht werden sollen, wird Financial Services dem Kunden anzeigen. Mit der Anzeige wird Financial Services den Kunden auffordern, innerhalb eines Monats die geänderten Entgelte online zu akzeptieren. Stimmt der Kunde nicht zu, so gelten sämtliche Vertragsbeziehungen mit Ablauf der einmonatigen Frist als aufgelöst.

#### **15 Rücktrittsrecht des Verbrauchers**

Financial Services bietet Finanzdienstleistungen unter Verwendung eines Fernkommunikationsmittel an und fällt dementsprechend in den Anwendungsbereich des Fernfinanzdienstleistungsgesetz (FernFinG).

Gemäß § 8 FernFinG ist der Verbraucher berechtigt, innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsabschluss bzw. ab Erhalt der Vertragsbedingungen und Vertriebsinformationen ohne Angabe von Gründen vom Vertrag mit Financial Services bzw. Bitpanda zurückzutreten.

Da es sich bei den von Financial Services bzw. Bitpanda angebotenen Produkten um Verträge über Finanzdienstleistungen, deren Preis auf dem Finanzmarkt Schwankungen unterliegen, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Rücktrittsfrist auftreten können, ist das Rücktrittsrecht gem. § 10 Abs 1 lit. c FernFinG ausgeschlossen.

Der Kunde akzeptiert zudem bei jeder Durchführung von Aufträgen deren sofortige Durchführung gem. § 10 Z 3 FernFinG, was gleichzeitig zu einem Ausschluss des Rücktrittsrechts des Kunden iSv § 8 FernFinG führt.

#### **16 Vertraulichkeit**

Die Financial Services verpflichtet sich und alle Mitarbeiter alle Informationen, die sie von Kunden im Zusammenhang mit dem Kundenkonto bzw. Transaktionen erhält, vertraulich zu behandeln. Um die Vertraulichkeit zu wahren wurden entsprechende Vertraulichkeitsbereiche eingerichtet.