

Loi autrichienne sur la surveillance des valeurs mobilières de 2018 (WAG 2018)

Document d'Informations Clés pour les Investisseurs sur le A-Token

Avertissement concernant la traduction

Ce document est une traduction en français du document original. Cette traduction est fournie uniquement pour faciliter la lecture des utilisateurs francophones et n'est en aucun cas contraignante. La version allemande est la seule faisant foi et contraignante. Ni Bitpanda Financial Services GmbH, ni aucune autre partie ne peuvent être tenues responsables des erreurs ou ambiguïtés découlant de la traduction française.

1 Exigences générales en matière d'information

Le présent Document d'Informations Clés pour les Investisseurs conformément à la loi sur la surveillance des valeurs mobilières de 2018 (« **WAG 2018** ») s'applique exclusivement à toutes les transactions, contrats et relations commerciales concernant le A-Token entre Bitpanda Financial Services GmbH (ci-après « **Financial Services** ») et ses clients, en particulier aux transactions et relations commerciales relatives à la fourniture de services financiers pour le paiement via la plateforme en ligne <https://www.bitpanda.com> ou les applications mobiles fournies par Bitpanda GmbH (« **Bitpanda** » ou « **l'Emetteur** ») et toutes les interfaces techniques/API associées à ladite plateforme et application (« **Systèmes Bitpanda** »).

Les Systèmes Bitpanda ne sont pas seulement utilisés par Financial Services, mais également par d'autres sociétés du groupe Bitpanda. Pour cette raison, certaines pages internet Financial Services sont spécifiquement identifiées, par exemple, par la mention « **Powered by Bitpanda Financial Services** » ou toute autre mention similaire.

1.1 Informations sur l'entité juridique

Bitpanda Financial Services GmbH

Stella-Klein-Löw Weg 17

1020 Vienne

Courriel : support@bitpanda.com

Internet : www.bitpanda.com

Registre du commerce : Tribunal de commerce de Vienne

Numéro d'immatriculation de la société : FN 551181 k

Numéro d'identification fiscal : ATU76536535

Bitpanda Financial Services GmbH est soumise à la réglementation de l'Autorité autrichienne des marchés financiers (« **FMA** »), 1090 Vienne, Otto-Wagner Platz 5.

1.2 Licence

Conformément à la licence accordée par la FMA, Financial Services est une entreprise d'investissement au sens de l'article 3 de la WAG 2018 et est à ce titre habilitée à fournir les services d'investissement de « réception et transmission d'ordres pour compte de tiers » sur des instruments financiers.

1.3 Législation et droit applicable

Les dispositions légales applicables sont notamment la loi autrichienne WAG 2018 et le Règlement délégué (UE) 2017/565 dans leur version respective en vigueur. Les relations contractuelles sont soumises au droit autrichien.

1.4 Communication et référence au prospectus ainsi qu'aux documents juridiques

Le client (également appelé « **Client A-Token** ») utilise l'allemand ou l'anglais comme langue de communication avec Financial Services et Bitpanda. Toutes les communications, tant du côté du client que de celui de Financial Services, sont exclusivement effectuées par voie électronique. Le client a expressément accepté la communication et la réception de documents par voie électronique.

Un prospectus relatif au marché des capitaux, y compris ses suppléments, a été établi et publié sur les A-Tokens, conformément à la loi sur les marchés des capitaux de 2019 (« **KMG 2019** »). En outre, les Clients A-Token ont également accès au Document d'Informations Clés pour les Investisseurs (PRIIP-DICI) et à un Document de Transparence des Coûts. Ces documents peuvent être téléchargés à l'adresse suivante : www.bitpanda.com/de.

Sur demande, les clients non professionnels peuvent également recevoir gratuitement les informations prévues par la WAG 2018 en format papier (section 48, paragraphe 5, WAG 2018).

2 Informations sur les services et les instruments financiers

Financial Services distribue (agit en tant que courtier/intermédiaire) des instruments financiers (par exemple, des produits dérivés et des contrats financiers sur la différence - CFD) émis par Bitpanda en tant qu'Emetteur. Dans ce cadre, Financial Services fournit le service d'investissement de réception et de transmission des ordres sur instruments financiers émis par Bitpanda. Financial Services est tenue, en vertu de l'article 73, paragraphe 7, de la WAG 2018, de signaler que les produits distribués sont **des produits propriétaires** (tels que définis ci-dessous).

Les « **Produits Propriétaires** » sont des produits financiers dont la distribution procure un avantage direct ou indirect à l'entreprise d'investissement, à une entreprise liée ou à une personne concernée au sein de l'entreprise d'investissement, au-delà de la seule rémunération pour le service d'investissement. En tant que société mère de Financial Services, Bitpanda est une entreprise liée et propose donc son produit propriétaire par l'intermédiaire de Financial Services.

Financial Services ne prend aucune décision d'investissement, ne fournit aucun conseil en investissement, qu'il soit indépendant ou non, et n'offre aucun service de gestion de portefeuille. En particulier, la composition du produit A-Token ou des actions, ETF/fonds, ETC, ETN et certificats proposés comme sous-jacents dans ce cadre ne doit en aucun cas être interprétés comme un service de conseil en investissement.

Pour des informations détaillées sur le A-Token et les sous-jacents respectifs, Financial Services renvoie au prospectus d'investissement conformément à la KMG 2019, y compris les suppléments (« **Prospectus** »), au Document d'Informations Clés pour les Investisseurs (PRIIPs-DICI), et au Document sur la Transparence des Coûts. La relation contractuelle entre Bitpanda et le client est basée sur le contrat de dérivés, en ce compris les Conditions Générales applicables, « **CG** ».

En ce qui concerne le marché cible, les produits distribués par Financial Services sont destinés aux clients non professionnels (de détail), aux clients professionnels et aux contreparties éligibles. Financial Services ne conserve, ni ne détient, à aucun moment ni les fonds, ni les instruments financiers de ses clients.

Certains des instruments financiers distribués par Financial Services représentent des investissements à haut risque. Par conséquent, une tolérance au risque importante peut être nécessaire dans certains cas. Les clients sont informés que les investissements proposés par Financial Services peuvent comporter un risque élevé et qu'une tolérance au risque équivalente est requise.

Les clients de détail/personnes physiques ne doivent pas investir dans les produits distribués par Financial Services si :

- ils souhaitent une protection totale de leur capital ou le remboursement intégral du montant investi ;
- ils sont averses ou n'ont aucune tolérance au risque ;
- ils ne sont pas prêts à perdre (tout ou partie de) leur investissement ;
- ils souhaitent acquérir des produits proposés par Financial Services au moyen d'un prêt ou à crédit.

Avant toute première transaction en A-Token, qui est considérée comme un contrat dérivé au sens de l'article 1, paragraphe 7, d) de la WAG 2018, Financial Services est tenue, conformément aux dispositions de la WAG 2018, de recueillir les données personnelles de ses clients. Cela peut inclure, le cas échéant, les informations suivantes :

- Les connaissances et expérience passées en matière d'investissement, y compris des informations sur la nature du service du client, les transactions et les instruments financiers que le client connaît, la nature, la taille et la fréquence des transactions sur instruments financiers effectuées par le client, la formation et le parcours professionnel du client ;
- D'autres informations d'identification et de connaissance du client au sens de la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent (« **FM-GwG** »), sont également recueillies lors du processus d'enregistrement initial.

Une évaluation de l'adéquation est réalisée afin de catégoriser le client comme « approprié » ou « non approprié » par rapport aux produits proposés par Financial Services. En cas de catégorisation comme « non approprié », les clients sont informés que le produit, à savoir le A-Token (contrat dérivé), n'est pas adapté à leur expérience et à leur niveau de connaissances. Malgré cet avertissement, le client peut décider de procéder à la transaction. Financial Services recommande également aux clients de se familiariser avec les risques liés au produit dans le cadre du test d'adéquation. Si un client est catégorisé comme « non approprié », Financial Services se réserve le droit de refuser la transaction au client.

Financial Services se réserve le droit de refuser des clients pour des raisons réglementaires, de lutte contre le blanchiment d'argent, ou autres. Si tel est le cas, le client ne pourra pas procéder à la transaction.

Seuls les clients valablement enregistrés et vérifiés peuvent bénéficier des services et avantages distribués via les Systèmes Bitpanda. Si l'établissement d'une relation client entre Bitpanda et/ou Financial Services et le client potentiel entraîne la violation de toute réglementation applicable ou tout autre manquement à la confiance et/ou à la relation commerciale, Bitpanda et/ou Financial Services peut exclure ces personnes de l'utilisation de leurs services et avantages. En outre, les réglementations applicables peuvent conduire Bitpanda ou Financial Services à mettre fin avec effet immédiat à des relations clients déjà établies ou à clôturer ou bloquer des comptes clients Bitpanda. Dans tous les cas susmentionnés, un client (même potentiel) concerné est exclu de l'acquisition et de la restitution des instruments financiers distribués via les Systèmes Bitpanda.

En outre, conformément à la FM-GwG, Financial Services doit recueillir des informations auprès de ses clients afin de prévenir tout risque potentiel de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme. A ce titre, Financial Services est tenue d'identifier les titulaires de comptes, les personnes disposant d'un pouvoir de signature ou ayant autorité sur les comptes, ainsi que les bénéficiaires effectifs et les personnes autorisées à les représenter. Il leur appartient également de vérifier leur statut de PEP (personnes politiquement exposées) et l'existence éventuelle d'un trust.

Les données collectées par Financial Services sont traitées et conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des obligations contractuelles et légales.

3 Informations sur la catégorisation des clients

La WAG 2018 identifie trois catégories d'investisseurs : les « clients non professionnels », les « clients professionnels » et les « contreparties éligibles ». En règle générale, par principe, tous les clients sont catégorisés par Financial Services comme clients non professionnels et un changement de catégorie ne peut intervenir qu'après accord interne. Les clients sont informés par la présente de leur catégorisation en tant que clients non professionnels. L'objectif de la catégorisation est de garantir que les clients sont traités de manière appropriée selon leur niveau de connaissance et d'expérience des instruments financiers, ainsi que de la nature, de la fréquence et du volume des transactions envisagées.

3.1 Clients professionnels

Les clients professionnels sont définis par la WAG 2018 comme, notamment, le gouvernement fédéral autrichien, les Etats fédéraux autrichiens, les établissements de crédit, les entreprises d'investissement, les compagnies d'assurance, les sociétés de gestion ainsi que d'autres grandes entreprises qui répondent à au moins deux des critères suivants :

- Total du bilan d'au moins 20 millions d'euros ;
- Chiffre d'affaires net d'au moins 40 millions d'euros ;
- Capitaux propres d'au moins 2 millions d'euros.

3.2 Contreparties éligibles

Certains clients professionnels, en particulier les établissements de crédit et les entreprises d'investissement, sont considérés comme des contreparties éligibles. Les contreparties éligibles bénéficient du niveau de protection le plus bas prévu par la WAG 2018, en particulier, les conditions d'exécution des ordres (politique d'exécution) ou les tests d'adéquation pour le placement des ordres ne s'appliquent pas.

3.3 Clients non professionnels

Tous les clients qui ne sont ni des clients professionnels ni des contreparties éligibles sont des clients non professionnels. Chez Bitpanda Financial Services, tous les clients sont traités comme des « clients non professionnel » conformément aux dispositions de la WAG 2018, sauf si une catégorisation différente est expressément appliquée au cas par cas.

3.4 Modification de la catégorisation des clients

Financial Services catégorise tous les clients comme clients non professionnel conformément aux dispositions de la WAG 2018 ; et ce même s'ils remplissent les critères des clients professionnels ou des contreparties éligibles. Tout recatégorisation n'est possible que sur demande expresse et sera soumis à l'approbation de la Direction Générale de Financial Services.

4 Informations sur les obligations de déclaration (reporting)

Le client recevra une confirmation de l'ordre au plus tard le premier jour ouvrable suivant l'exécution de celui-ci. Le rapport sera envoyé par courriel à l'adresse électronique fournie par le client lors de son enregistrement.

Un relevé global des coûts liés aux transactions et aux services d'investissement effectués est également envoyé, chaque année, ex post, au client.

5 Informations et avertissements sur les risques liés aux instruments financiers

Les sections suivantes décrivent les risques généraux associés aux instruments financiers ainsi que les risques spécifiques liés aux contrats dérivés. Les informations ci-dessous décrivent les risques les plus pertinents, mais ne doivent pas être considérées comme une liste exhaustive de tous les risques potentiels. Si l'un ou plusieurs de ces risques se matérialisent, les activités de l'Emetteur, les perspectives, les capitaux propres, l'actif net,

la situation financière et les résultats d'exploitation (*Vermögens-, Finanz- und Ertragslage*) ou les affaires générales de l'Emetteur pourraient être affectés de manière significative et défavorable.

Les clients doivent prendre en considération tous risques et tenir compte de leur situation individuelle. La négociation d'instruments financiers, et en particulier de contrats dérivés, peut entraîner la perte partielle ou totale du capital investi.

Les investisseurs potentiels doivent être prêts à accepter, et financièrement capables de supporter, la perte totale de leur capital investi. Ces derniers sont invités à lire attentivement les avertissements sur les risques liés au A-Token.

Les investisseurs potentiels noteront que les risques résumés dans cette section sont ceux que l'Emetteur considère comme les principaux risques inhérents à l'investissement dans le A-Token. Il n'est pas possible d'anticiper tous les risques potentiels. En outre, certains des risques susmentionnés peuvent non seulement se produire individuellement, mais aussi conjointement et simultanément. Cela sera particulièrement le cas s'il existe une forte corrélation entre les risques. La survenance d'un risque peut également entraîner la manifestation d'autres risques étroitement liés à ce risque. La survenance de risques individuels peut donc parfois déclencher une réaction en chaîne et entraîner la survenance d'autres risques, qui s'exacerbent mutuellement.

L'attention des clients est expressément attirée sur le Prospectus et ses suppléments publiés conformément à la KMG 2019. Les risques associés aux A-Tokens sont décrits en détail aux termes de ces documents.

5.1 Risques généraux liés à l'investissement

Risque de change

Si un instrument financier est libellé en devise étrangère, le rendement ou la performance de l'investissement dans un tel instrument financier dépend non seulement de son évolution sur le marché local étranger, mais également, de manière significative de l'évolution du taux de change de cette devise étrangère par rapport à la devise de référence (par exemple, GBP, USD) utilisée par l'investisseur. La variation du taux de change peut donc augmenter ou réduire le rendement et la valeur de l'investissement.

Risque de transfert

Pour chaque transaction ayant un lien avec l'étranger (par exemple, sous-jacents étrangers), il existe, selon le pays concerné, un risque que des mesures politiques ou de contrôle des changes entravent, voire empêchent, la réalisation de l'investissement. Dans les cas de transactions en devise étrangère, ces mesures peuvent également avoir pour conséquence que la devise étrangère ne soit plus librement convertible. En outre, les sous-jacents des produits dérivés proposés par Financial Services peuvent perdre une partie importante de leur valeur ayant pour conséquence de réduire la contrepartie respective du capital investi.

Risque pays

Le risque pays vise le risque de crédit d'un pays dans l'hypothèse où le pays en question représenterait un risque politique ou économique. Dans de tels cas, il peut y avoir un impact sur les contreparties situées dans ce pays et donc sur la valeur des actifs sous-jacents.

Risque de liquidité

La possibilité d'acquérir, de résilier ou de régler un investissement à tout moment à des prix équitables sur le marché est appelée négociabilité (= liquidité). Un marché liquide peut être défini comme un marché sur lequel un investisseur est en mesure de négocier ses instruments financiers pour un ordre de taille moyenne (mesuré par le volume habituel du chiffre d'affaires du marché) sans provoquer de fluctuations de prix notables et qui ne peut être réglé ou ne peut l'être qu'à un niveau de prix considérablement modifié. À l'heure

actuelle, les produits négociés par Financial Services ne peuvent être restitués qu'à Bitpanda. Étant donné que le contrat ne peut être résilié qu'auprès de Bitpanda et qu'il n'existe aucune option de transfert, il existe un risque important que Bitpanda, pour diverses raisons, ne soit pas en mesure de satisfaire ces créances financières, de sorte que le produit ne puisse être résilié à tout moment.

Risque de crédit

Le risque de crédit est défini comme le risque d'insolvabilité d'une contrepartie, c'est-à-dire de son incapacité potentielle à honorer ses obligations, telles que le paiement de dividendes, d'intérêts, de remboursements, etc. dans les délais ou dans leur intégralité. Le risque de crédit est également appelé risque débiteur ou risque Emetteur. Dans le cas du A-Token, il existe deux risques de crédit différents, celui de l'Emetteur/fournisseur de fonds sous-jacent et celui de Bitpanda en tant qu'Emetteur du dérivé. Dans les deux cas, des pertes élevées sont possibles, pouvant aller jusqu'à une perte totale, en cas d'insolvabilité.

Risque de prix/de marché

Le risque de prix ou de marché représente les variations possibles de la valeur des investissements individuels, pouvant entraîner des pertes de capital significatives, car la valeur du sous-jacent, et donc du contrat dérivé, peut baisser considérablement.

Risque de perte totale

Le risque de perte totale représente le risque qu'un investissement perde toute sa valeur. Une perte totale peut notamment survenir si l'Emetteur d'un instrument financier n'est plus en mesure de remplir ses obligations de paiement pour des raisons économiques ou juridiques (insolvabilité). Il existe également un risque de perte totale si les Emetteurs d'instruments financiers se trouvent en difficulté financière et que l'autorité de règlement responsable de l'Emetteur utilise des instruments de règlement, tels que la suppression des actions des actionnaires ou l'utilisation d'instruments de participation des créanciers (bail-in), ce qui peut entraîner une réduction de la valeur nominale des obligations sous-jacentes.

Achats d'instruments financiers à crédit

L'achat d'instruments financiers à crédit constitue un risque accru. Le prêt contracté doit être remboursé indépendamment du succès de l'investissement. De plus, le coût du prêt réduit le rendement. L'achat d'instruments financiers à crédit est expressément déconseillé.

Aspects fiscaux

Le client est tenu consulter un conseiller fiscal afin d'évaluer les effets d'un investissement sur sa situation fiscale personnelle. Dans tous les cas, le paiement des éventuels impôts et taxes relève de la seule responsabilité du client. Financial Services ne procède à aucune retenue à la source, ni ne fournit de conseils fiscaux.

5.2 Risques particuliers liés à l'investissement

Les sections suivantes décrivent les risques qui, du point de vue de Bitpanda Financial Services, peuvent découler de l'investissement dans les A-Tokens proposés via les Systèmes Bitpanda. Toutefois, les facteurs de risque mentionnés ne sont pas exhaustifs et l'investisseur (ci-après « **Client A-Token** ») doit procéder à une analyse approfondie avant de prendre une décision d'investissement, en particulier, en tenant compte de sa propre situation financière, juridique et fiscale, de sa propre tolérance au risque ainsi que des déclarations figurant dans les documents fournis par Financial Services. En outre, l'attention du client A-Token est attirée sur les documents d'information, en particulier le Prospectus, le PRIIPs-DICI et les autres documents juridiques relatifs au A-Token. Dans tous les cas, un investissement ne doit être effectué qu'après une analyse approfondie de ces documents.

5.2.1 Facteurs de risque liés à l'Emetteur

Risque d'insolvabilité de Bitpanda GmbH

Financial Services distribue les produits Bitpanda, laquelle demeure soumise au risque d'insolvabilité. En cas d'insolvabilité de Bitpanda, le remboursement du capital investi n'est pas garanti. En tant que société à responsabilité limitée, la responsabilité de Bitpanda est limitée à l'actif social. Il existe donc un risque que les créances du Client A-Token ne puissent être recouvrées. Ce risque existe notamment si la solvabilité de Bitpanda se détériore de manière significative et que sa capacité de remboursement s'en trouve compromise. En cas d'insolvabilité, il faut également s'attendre à une perte totale ou à un retrait à hauteur du montant de l'insolvabilité.

Risque de cyberattaques

Tout accès non autorisé aux portefeuilles de crypto-actifs spécialement sécurisés de Bitpanda et/ou toute cyberattaque non-contrée peut entraîner des pertes substantielles pour Bitpanda et compromettre sa solvabilité économique. Les effets dépendent fortement de l'ampleur et de la portée de l'attaque en question. Les cyberattaques réussies peuvent, généralement, entraîner des pertes considérables pour Bitpanda. Il convient néanmoins de noter que Bitpanda accorde une grande importance à la sécurité informatique et utilise des mesures de protection adéquates. La survenance d'un accès non autorisé ne peut toutefois être entièrement exclue.

Risques liés au modèle économique

Le groupe Bitpanda exploite un modèle économique relativement nouveau dans le cadre de son activité principale (crypto-actifs) dans un secteur en pleine évolution. Le succès de ce modèle dépend de nombreux facteurs, parmi lesquels, une diminution des revenus, une augmentation importante des coûts, une concurrence accrue, ainsi que d'autres facteurs qui peuvent avoir un effet négatif significatif sur les activités et la situation financière de Bitpanda et sur Financial Services. Tous ces facteurs revêtent une importance croissante dans le contexte du nouveau produit financier A-Token.

Risque de défaillance pour Financial Services et les partenaires de Bitpanda

Financial Services et Bitpanda sont exposés au risque de défaillance vis-à-vis des institutions financières, des marchés de crypto-actifs et d'autres partenaires auprès desquels la société ouvre des comptes ou détient des actifs. Les cas d'insolvabilité dans le secteur financier ou celui des crypto-actifs peuvent avoir un effet négatif sur la liquidité et la solvabilité du Groupe Bitpanda.

Risque de réputation

Le risque de réputation est le risque de perdre la confiance des clients ou d'autres partenaires de Bitpanda ou de Financial Services. Étant donné que la réputation est étroitement liée au succès de l'entreprise, le Groupe Bitpanda s'efforce de répondre aux attentes de ses clients, de sa communauté et de ses parties prenantes afin de limiter autant que possible les atteintes à sa réputation. Les atteintes à la réputation peuvent notamment résulter de réclamations de clients, de piratages et d'attaques informatiques, de défaillances des systèmes informatiques, ou autres perturbations techniques, de litiges juridiques ou de procédures pénales ou administratives de la part de la FMA. Le risque de réputation peut entraîner non seulement une perte de la confiance de la clientèle, mais aussi une baisse des volumes des transactions sur la plateforme Bitpanda, une illiquidité voire même une insolvabilité résultant de la diminution du nombre de paiements des clients. Tout cela pouvant causer des retards de paiement ou une perte totale du capital investi.

Conflit d'intérêts

En général, des conflits d'intérêts peuvent survenir entre les clients et Financial Services, entre les clients et d'autres sociétés du groupe ou bien entre les clients eux-mêmes. Les informations relatives aux conflits d'intérêts sont présentées au chapitre 12 ci-dessous du

présent Document d'Informations Clés pour les Investisseurs, conformément à la WAG 2018.

Risque de défaillance des systèmes informatiques

Les processus commerciaux de l'Emetteur sont complexes et dépendent fortement du fonctionnement adéquat de son environnement informatique, y compris celui de ses filiales (c'est-à-dire les filiales du Groupe Bitpanda). Les systèmes et applications informatiques peuvent subir des pannes dues notamment à des coupures de courant, des perturbations du trafic Internet, des bogues logiciels ou des erreurs humaines, et peuvent donc ne pas atteindre les résultats escomptés ou ne pas susciter l'intérêt des clients. En outre, si l'Emetteur ne parvient pas à anticiper efficacement l'impact des technologies (en matière de blockchain entre autres) et de l'intelligence artificielle (« IA ») sur ses activités et s'il n'est pas en mesure de s'adapter efficacement à un environnement technologique en constante évolution, sa capacité à être compétitif et à attirer des clients pourrait être compromise. De plus, l'Emetteur dépend fortement du fonctionnement des réseaux blockchain associés aux crypto-actifs sous-jacents.

Une défaillance des systèmes informatiques de Bitpanda ou de Financial Services peut avoir un effet significatif sur les opérations commerciales, la gravité dépendant ici de la durée de la défaillance. Les problèmes techniques ou opérationnels comprennent, par exemple, l'impossibilité de se connecter, l'affichage erroné des prix, des erreurs ou des problèmes liés à la tarification, des défauts concernant les interfaces techniques, ou encore des dysfonctionnements des systèmes informatiques. Ces événements peuvent porter atteinte à la solvabilité de l'Emetteur et à sa rentabilité, et entraîner des pertes pour les Clients A-Token. Une défaillance majeure dans les processus opérationnels, les systèmes informatiques et les applications de l'Emetteur ou dans son plan de continuité des activités pourrait fortement perturber les activités de l'Emetteur et entraîner une perte non anticipée ou une atteinte à sa réputation. Les clients A-Token pourraient subir des pertes sur leur investissement.

Risque de piratage

L'Emetteur est intrinsèquement exposé au risque que des tiers malveillants tentent de pénétrer dans ses systèmes et de perturber ses opérations en ligne, notamment en accédant aux données ou aux actifs des clients et en les volant, ou en commettant tout acte de fraude, d'extorsion ou d'autres infractions à l'aide de moyens informatiques.

Tout piratage des actifs acquis par l'Emetteur à des fins de couverture pourrait entraîner un défaut de paiement de sa part.

Risque de violation des données

L'Emetteur conserve plusieurs données sur ses clients, telles que : (i) des pièces justificatives d'identité et/ou d'immatriculation ; (ii) l'adresse de résidence ou du siège social ; (iii) certaines informations sur les comptes bancaires et les comptes-titres ; (iv) des informations sur les adresses des portefeuilles numériques – adresses blockchain ; (v) des coordonnées de contact ainsi que (vi) toute autre information demandée le cas échéant par l'Emetteur. En cas de violation ou de détournement de données, ou si l'Emetteur ne respecte pas les règles applicables en matière de protection des données, cela pourrait entraîner de lourdes conséquences pour l'Emetteur, notamment des pertes commerciales et une atteinte à sa réputation. Ces événements sont susceptibles d'avoir un impact négatif sur l'activité de l'Emetteur, sa solvabilité, sa rentabilité, et entraîner des pertes pour les Clients A-Token.

Risque de marché

Bitpanda est exposé à divers risques de marché, dont la matérialisation peut avoir un effet négatif significatif. Il s'agit notamment des variations du marché ayant un impact négatif sur les produits distribués par Financial Services. De fortes variations imprévisibles de prix, des données ou des prix erronés et des faiblesses dans la couverture peuvent donc avoir un impact significatif sur la solvabilité du groupe. Étant donné que d'autres devises sont

également acceptées pour les transactions via la plateforme Bitpanda, les taux de change liés aux devises étrangères représentent un facteur de risque supplémentaire.

Risque de perturbation du marché

Il existe un risque de perturbation de marché, défini comme la survenance de l'un des événements suivants, à la discrétion de Bitpanda : (i) interruption du marché, (ii) perturbation de la plateforme de négociation, (iii) impossibilité d'ouvrir ou de clôturer de façon anticipée d'une plateforme donnée et (iv) incertitudes relatives aux prix ou tout indice de tarification incorrecte.

Risque opérationnel

Financial Services et Bitpanda sont soumises à des risques opérationnels dont la matérialisation pourrait affecter négativement leur activité et leur situation financière. Le risque opérationnel recouvre le risque de pertes pouvant résulter de l'inadéquation ou de la défaillance des procédures internes, des personnes et des systèmes, ou d'événements externes. Il s'agit, par exemple, d'une erreur humaine commise par un employé (comme la suppression de bases de données, falsification de données due à des erreurs de saisie, etc.). Il existe également un risque de défaillances techniques, par exemple des erreurs de programmation, un affichage de prix incorrects, ou des doubles paiements. En outre, la possibilité d'actes frauduleux ou malveillants émanant des employés, de partenaires commerciaux ou de clients ne peut être exclue. Des mesures appropriées ont été mises en place dans le cadre du dispositif de contrôle interne afin de réduire ces risques. Néanmoins, la possibilité d'un risque opérationnel ne peut être exclue.

Survenue de risques imprévus

Malgré l'analyse des risques, Bitpanda et Financial Services pourraient être exposés à des risques non identifiés ou imprévus qui pourraient avoir un effet défavorable significatif sur leurs activités, leur situation financière ou leurs résultats d'exploitation.

Combinaison de plusieurs facteurs de risque

Il peut arriver que les facteurs de risque susvisés à titre d'exemple ne se produisent pas individuellement mais conjointement et simultanément. Cela sera notamment le cas s'il existe une forte interdépendance (c'est-à-dire une corrélation) entre les risques. Cela signifie que la survenance d'un risque peut également entraîner la manifestation d'autres risques liés/connexes. La survenance de risques individuels peut donc parfois déclencher une réaction en chaîne et entraîner la survenance d'autres risques qui se renforcent mutuellement.

5.2.2. Facteurs de risque liés aux investisseurs et aux produits

5.2.1.1 Risques généraux

Risque lié à la valeur de marché

La valeur de marché des instruments financiers dépend de divers facteurs et peut être sensiblement inférieure au prix d'achat. Le prix des contrats dérivés est fixé à partir du prix du sous-jacent fourni par les prestataires de services d'information sur les prix. L'évolution des prix peut être défavorable au Client A-Token et, dans certains cas, une perte de valeur soudaine et massive peut également se produire, ce qui peut également entraîner une perte totale de votre capital investi.

Risque d'insolvabilité de l'Emetteur

Outre le risque d'insolvabilité de Bitpanda, le Client A-Token supporte également le risque d'insolvabilité des autres Emetteurs des instruments financiers proposés par Financial Services. Le risque d'insolvabilité correspond à l'impossibilité pour une entreprise de faire face à ses dettes ou obligations de paiement. Même dans le cas où l'Emetteur d'un

instrument financier distribué par Financial Services deviendrait insolvable, le Client A-Token supporterait la perte totale du capital investi.

Risque lié aux investissements automatisés

Bitpanda, en collaboration avec Financial Services, propose des investissements automatisés en A-Tokens dans le cadre du plan d'épargne et de Cash Plus. Après une activation unique par le client, des investissements automatisés (réguliers) en A-Tokens sont effectués. Ces investissements s'effectuent en arrière-plan et ne nécessitent généralement aucune action supplémentaire de la part du client. Le plan d'épargne et Cash Plus sont à durée illimitée et ne prennent fin que lorsque le client les résilie activement. Il est donc possible que le client oublie le plan d'épargne ou Cash Plus et effectue des investissements en A-Tokens de manière continue et involontaire. Toutefois, le client peut résilier un plan d'épargne ou Cash Plus à tout moment dans le cadre des dispositions contractuelles applicables. Bitpanda informera le client de tout investissement en A-Tokens effectué dans le cadre d'un plan d'épargne ou de Cash Plus.

Veuillez consulter la section « Risque lié au Cash Sweep » ci-dessous.

Risque de suspension des négociations

Il existe un risque que la négociation des instruments financiers soit suspendue, interrompue ou arrêtée en raison de perturbations du marché ou pour d'autres motifs. Outre la suspension temporaire, la négociation de certains instruments financiers peut également être suspendue pour une durée indéterminée ou définitivement arrêtée.

Impact des mesures d'investissement

Pendant la détention de produits de Financial Services, des « mesures d'investissement » peuvent être prises, ce qui peut avoir un impact négatif sur le prix des instruments financiers. Ces mesures peuvent inclure des modifications du capital social, des changements dans la structure des actions et des droits de vote ou d'autres modifications des parts de capital des actionnaires de la société. Selon la nature et l'impact de ces mesures, des pertes de valeur importantes peuvent survenir.

Risque fiscal

Financial Services ne fournit pas de conseils fiscaux. Les produits qu'ils proposent sont complexes d'un point de vue fiscal et peuvent être traités différemment selon le droit local. Financial Services recommande de faire appel à un conseiller fiscal, les clients étant les seuls responsables du paiement de tout impôt ou taxe.

5.2.1.2 Actions

Les actions sont des titres qui représentent une participation au capital d'une société. Les droits les plus importants des actionnaires sont le droit de recevoir une part des bénéfices de la société et le droit de vote en assemblée générale.

Les clients ne peuvent pas directement acquérir d'actions via les Systèmes Bitpanda. Il est uniquement possible d'acquérir un produit dérivé avec une action sous-jacente. Ces produits dérivés ne confèrent aucun droit de vote ni aucun autre droit concernant la société émettrice ; le Client A-Token a uniquement le droit de percevoir les distributions de bénéfices associées au sous-jacent, ainsi que des avantages financiers similaires, dans la limite des A-Tokens qu'il détient. Le Client A-Token ne pourra jamais faire valoir de droit à l'encontre des Emetteurs des actions, mais exclusivement à l'encontre de Bitpanda en tant qu'Emetteur des A-Tokens.

Risque de prix

Une action est un titre qui est généralement négocié en bourse, et le prix est généralement déterminé quotidiennement en fonction de l'offre et de la demande. Les investissements en actions peuvent entraîner des pertes importantes.

En général, le prix d'une action est basé sur les performances économiques de la société ainsi que sur les conditions économiques et politiques générales. Des facteurs irrationnels (sentiments, opinions) peuvent également influencer l'évolution des prix et par conséquent le rendement de l'investissement.

À cela s'ajoutent les risques décrits ci-dessus (tels que le risque d'insolvabilité de Bitpanda, le risque de suspension des négociations, etc.).

5.2.1.3 Certificats d'actions

Un certificat représentant des actions est un instrument financier négocié qui représente les actions d'une société étrangère. La société étrangère émet des actions, qui sont vendues à une banque dépositaire, qui émet ensuite des certificats d'actions. Sur cette base, des certificats sont émis, par exemple, aux États-Unis (sous la forme d'un American Depository Receipt ADR) ou en Europe (sous la forme d'un Global Depository Receipt GDR).

D'un point de vue juridique, les certificats d'actions et les actions sont similaires en termes de droits et d'obligations qui y sont associés, ils sont donc traités de manière presque identique. Le détenteur d'un certificat d'actions dispose donc généralement des droits de propriété sur l'action sous-jacente ; par exemple, il reçoit des dividendes et d'autres avantages financiers.

Les Systèmes Bitpanda ne permettent pas aux clients d'acquérir des certificats d'actions. Il est uniquement possible d'acquérir un produit dérivé avec un certificat d'actions sous-jacent.

Risque de prix

Un certificat d'actions est exposé au même risque de prix qu'une action. S'ajoutent toutefois d'autres risques liés à la législation en vigueur, la position du propriétaire, la garantie, etc. qui peuvent être moins favorables que dans le cadre de la législation européenne ou américaine. De même, le client supporte également le risque d'une perte totale en cas d'insolvabilité de la banque dépositaire qui a émis le certificat d'actions.

5.2.1.4 Fonds

Un organisme de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) a pour objectif exclusif d'investir les fonds collectés auprès du public, pour le compte collectif, dans des actifs financiers liquides (par exemple, des titres, des instruments du marché monétaire). Il s'agit d'un fonds spécial divisé en parts égales représentées par des titres et détenu en copropriété par les porteurs de parts. La base juridique est la Directive 2009/65/CE (Directive OPCVM).

Les clients ne peuvent pas acquérir d'OPCVM via les Systèmes Bitpanda. Il est uniquement possible d'acquérir un produit dérivé dont le sous-jacent est un OPCVM.

Les types de fonds suivants sont également disponibles en tant qu'actifs sous-jacents pour les A-Tokens :

- **ETF**

Les fonds négociés en bourse (*Exchange-Traded Fund*, « ETF ») sont des instruments financiers qui sont négociés sur une bourse. En règle générale, un ETF représente un panier de titres qui reproduit la composition d'un indice, c'est-à-dire qu'il réplique l'indice via les titres qu'il contient et leur pondération respective.

Les clients ne peuvent pas acheter d'ETF via les Systèmes Bitpanda. Il est uniquement possible d'acheter un produit dérivé dont le sous-jacent est un ETF.

Risque de prix

Le risque dépend des valeurs sous-jacentes du panier de titres concerné.

En outre, les risques décrits ci-dessus existent également (tels que le risque d'insolvabilité de Bitpanda, le risque de suspension des négociations, etc.).

- **Fonds monétaires (MMF)**

Les fonds monétaires (« **MMF** ») sont réglementés par le Règlement (UE) 2017/1131. Les MMF investissent dans des actifs à court terme et ont pour objectifs individuels ou cumulatifs un rendement aligné sur les taux du marché monétaire ou la stabilité de la valeur de l'investissement.

Les clients ne peuvent pas acquérir de fonds monétaires via les Systèmes Bitpanda. Il est uniquement possible d'acquérir un produit dérivé dont le sous-jacent est un fonds monétaire.

Risque de prix

Le risque de prix dépend des instruments financiers et investissements du fonds. Dans le cas particulier des fonds monétaires, les décisions des banques centrales en matière de taux d'intérêt peuvent également affecter les rendements attendus.

Risque de Cash Sweep

Dans le cadre d'une participation à Cash Plus, il ne peut être exclu qu'un achat involontaire d'A-Tokens par le client puisse se produire.

Les clients de Bitpanda peuvent participer à Cash Plus, lequel offre une opportunité d'investir via la plateforme Bitpanda, régulièrement et automatiquement, des fonds sous forme de F-Tokens dans des A-Tokens, avec des fonds monétaires spécifiques comme sous-jacents. Les clients peuvent déterminer les fonds monétaires sous-jacents via la devise de dépôt. Si les clients participant à Cash Plus disposent d'un solde sur la plateforme Bitpanda à des moments définis (à 10h00 CET pour l'euro, à 10h00 CET pour la livre sterling, à 16h00 CET pour le dollar américain), celui-ci sera automatiquement investi dans des A-Tokens avec des fonds monétaires comme sous-jacents. Il peut arriver que le client ait réservé ces soldes pour un autre achat sur la plateforme Bitpanda ou que ces soldes proviennent d'une vente et aient été destinés à être versés ou à une autre transaction. Partant, le client pourrait donc éventuellement acquérir un produit différent de celui qu'il avait initialement envisagé s'il n'avait pas utilisé activement les soldes concernés avant les heures définies.

En outre, les risques décrits ci-dessus sont également présents (tels que le risque d'insolvabilité de Bitpanda, le risque de suspension des négociations, etc.).

5.2.1.5 ETC et ETN

Les Exchange Traded Commodities (ETC) sont des titres négociés en bourse qui permettent d'investir dans des matières premières. Ils répliquent généralement un indice, mais peuvent également être utilisés pour suivre l'évolution du prix de matières premières individuelles. Malgré la similitude de leur nom avec les ETF, il ne s'agit pas de fonds, mais de titres de créance ou de certificats.

Les Exchange Traded Notes (ETN) permettent d'investir dans des classes d'actifs qui ne peuvent être représentées par des ETC et des ETF, telles que les crypto-actifs.

Les clients ne peuvent pas acquérir d'ETC ou d'ETN via les Systèmes Bitpanda. Il est uniquement possible d'acheter un produit dérivé dont le sous-jacent est un ETC ou un ETN.

Risque de prix

Le risque dépend de l'évolution des prix des matières premières, des indices, des paniers de matières premières et d'autres actifs sous-jacents.

En outre, les risques décrits ci-dessus existent également (tels que le risque d'insolvabilité de Bitpanda, le risque de suspension des négociations, etc.).

5.2.1.6 Certificats

Les certificats sont des instruments financiers complexes qui combinent certaines caractéristiques des obligations et des produits dérivés. Le rendement d'un certificat dépend d'un actif sous-jacent auquel le certificat est lié.

Les clients ne peuvent pas acheter de certificats via les Systèmes Bitpanda. Il est uniquement possible d'acquérir un produit dérivé dont le sous-jacent est un certificat. Seuls les certificats à durée illimitée, sans remboursement prédéfini (« open-end »), sont utilisés comme sous-jacents pour les produits Bitpanda.

Risque de prix

Le risque dépend de l'évolution des prix des indices sous-jacents ou d'autres actifs de référence.

En outre, il existe notamment les risques décrits ci-dessus (tels que le risque d'insolvabilité de Bitpanda, le risque de suspension des négociations, etc.).

5.2.1.7 Produits dérivés

Les A-Tokens sont considérés comme des dérivés (instruments financiers) au sens de la WAG 2018.

Les dérivés sont des instruments financiers dont la valeur est dérivée du prix d'un autre instrument financier ou actif (le sous-jacent). Les sous-jacents sont généralement des instruments ou des actifs tels que des matières premières, des taux d'intérêt, des actions, des devises, etc. Les A-Tokens proposés par Financial Services, seuls les actions, les ETF, les fonds/MMF, les ETC, les ETN et les certificats sont utilisés comme sous-jacents. En raison de la similitude mentionnée ci-dessus, les certificats d'actions sont traités de la même manière que les actions et sont donc classés dans la catégorie « actions ».

Les produits dérivés sont basés sur des actifs sous-jacents dans une proportion de 1:1. La valeur des produits dérivés est donc calculée sur la base des données de prix que Bitpanda reçoit de fournisseurs de services d'information financière externes. Sur la base du contrat dérivé, l'utilisateur aura indirectement, virtuellement et proportionnellement une participation dans la performance du sous-jacent sélectionné et recevra des paiements proportionnels en cas de distribution de dividendes. Bitpanda s'efforcera également de répercuter d'autres avantages financiers sur ses clients résultant de mesures d'investissement, sans qu'aucun droit légal ne puisse en découler. Bitpanda n'est à aucun moment tenue d'acquérir ou de faire acquérir par le client la propriété des instruments sous-jacents ni d'aucun droit lié à la propriété d'actions.

Tous les A-Tokens proposés par Bitpanda et Financial Services sont des produits dérivés.

Risque de prix

La rentabilité des produits dérivés (A-Token) est généralement déterminée par la performance du prix du sous-jacent. En outre, dans le cas des A-Tokens, elle dépend également des dividendes ou des distributions de fonds (si la nature des actifs sous-jacents prévoit de tels versements) des actifs sous-jacents.

Les risques décrits ci-dessus et ci-dessous s'appliquent également (tels que le risque d'insolvabilité de Bitpanda, le risque de suspension des négociations, etc.).

Risque lié au prix du marché

Le prix dépend des instruments et des actifs sous-jacents. Les fluctuations du prix des actifs sous-jacents affecteront la rentabilité de l'investissement.

Fournisseur d'informations sur les prix

La tarification des sous-jacents est déterminée à partir des fournisseurs d'informations sur les prix (en particulier Lang & Schwarz Tradecenter AG & Co. KG). Ce dernier est un

administrateur de référence au sens du Règlement (UE) 2016/1011 (règlement sur les indices de référence) et est donc soumis, dans ce cadre-là, à la réglementation européenne. Les prix fournis par ces prestataires de services d'information sur les prix échappent au contrôle de Bitpanda et peuvent présenter une forte volatilité.

Il existe un risque que les prix soient incorrects et/ou (temporairement) indisponibles. Tout affichage incorrect d'un prix ou toute indisponibilité (temporaire) d'un tel prix pourrait entraîner des conséquences négatives significatives pour l'Emetteur, notamment des erreurs de correspondances dans les opérations de couverture, ce qui pourrait entraîner des pertes pour les Clients A-Token, allant jusqu'à la perte totale de leur investissement.

Si, pour quelque raison que ce soit, les fournisseurs d'informations sur les prix ne sont pas en mesure de fournir les prix des actifs sous-jacents pertinents du A-Token, Bitpanda est en droit, à sa seule discrétion, d'afficher les prix les plus récents reçus comme prix stable, ou de suspendre la possibilité d'acquérir ou de restituer les A-Tokens, ou encore de se référer à d'autres fournisseurs de prix ou en changer, conformément aux dispositions contractuelles applicables.

Risque de contrepartie

Le Client A-Token est en outre exposé au risque de crédit de la contrepartie en ce qui concerne le risque de défaut de Bitpanda résultant de la transaction et avant le règlement définitif des flux financiers.

Toute personne qui achète des A-Tokens s'appuie sur la solvabilité de l'Emetteur. Conformément aux conditions générales, les A-Tokens représentent des obligations exclusives de l'Emetteur. Aucune entité ne garantit l'exécution de ces obligations, et aucun Client A-Token ne dispose d'un droit d'exécution direct à l'encontre d'un tiers (y compris à l'encontre de tout autre partenaire ou entreprise liée du groupe de l'Emetteur ou de tout actionnaire de l'Emetteur). Les Clients A-Token sont donc exposés au risque de défaillance partielle ou totale de l'Emetteur dans l'exécution de ses obligations au titre du A-Token. Si ce risque se réalise, les Clients A-Token peuvent perdre tout ou partie de leur investissement.

Absence de droit sur le sous-jacent

Les contrats dérivés ne confèrent aucun droit sur l'actif sous-jacent. Les Clients A-Token n'ont pas droit à la propriété de l'actif sous-jacent du A-Token. Il n'existe aucune option de livraison de l'actif sous-jacent.

6 Politique d'exécution

La politique d'exécution de Financial Services est incluse en Annexe II des Conditions Générales de Bitpanda Financial Services.

La politique d'exécution est disponible à l'adresse suivante : <https://www.bitpanda.com/de/legal/general-terms-conditions-bitpanda-financial-services>

7 Informations sur l'indemnisation des investisseurs

Financial Services est membre de l'Anlegerentschädigung von Wertpapieren GmbH (AeW), 1040 Vienne, Lambrechtgasse 1/10.

Financial Services ne doit à aucun moment devenir débiteur envers ses clients. Toute attribution d'activités à l'une des sociétés Bitpanda, y compris la société émettrice, Bitpanda GmbH, est exclue. Si les clients ne récupèrent pas leurs fonds auprès d'une des sociétés du Groupe Bitpanda, aucune indemnisation ne pourra être versée via le mécanisme légal d'indemnisation des investisseurs prévu pour les entreprises de services d'investissement (AeW) notamment parce que le client n'acquière pas de valeurs mobilières cessibles, mais simplement une créance sur Bitpanda, sur la base de laquelle il doit participer, entre autres, à l'évolution du prix des titres (pour les A-Tokens). Dans le cas des L-Tokens, le client Bitpanda conclut un contrat financier de type contrat sur différence

ayant un crypto-actif pour sous-jacent. Les L-Tokens constituent des contrats sur différence et non des titres négociables au sens de la WAG 2018.

8 Informations sur la gestion des réclamations

Financial Services s'efforce de fournir le meilleur service possible à ses clients, en répondant à leurs préoccupations, à leurs attentes et à leurs besoins, tout en leur garantissant une expérience utilisateur unique. En particulier, s'agissant des instruments financiers distribués par le biais des Systèmes Bitpanda, par Bitpanda et Bitpanda Financial Services visent à fournir un service rapide, pratique et fiable, conforme à toutes les règles et lois en vigueur.

Dans l'éventualité où, contrairement aux attentes, un motif de réclamation surviendrait, Financial Services demande à ses clients de signaler toute insatisfaction afin que ceux-ci puissent améliorer continuellement les services proposés.

Les réclamations peuvent être soumises à tout moment via le formulaire de contact (centre d'assistance) ou par courriel à l'adresse suivante (support@bitpanda.com). Pour le traitement de toute réclamation, Financial Services demande que les informations suivantes soient fournies :

- Une brève description des faits ;
- Nom et prénom ;
- L'adresse électronique utilisée lors de l'enregistrement ;
- L'interface utilisée (version internet ou application mobile).

Dans tous les cas, la réclamation sera traitée et résolue dans les meilleurs délais. En règle générale, Bitpanda Financial Services s'efforce de traiter la réclamation dans un délai de quelques jours ouvrables et de transmettre une réponse appropriée au client.

Financial Services a mis en place un processus de gestion des réclamations. Toutes les réclamations sont transmises sans délai à ce service. Nous nous efforçons d'informer le plaignant du traitement et du délai estimé pour la résolution dans un délai de deux jours ouvrables. En cas de retard, le client sera informé des raisons dudit retard. Les réclamations des clients sont soumises à une stricte confidentialité. Les dossiers concernant les mesures prises sont conservés pendant une durée minimale de cinq ans.

Les réclamations font d'abord l'objet d'un examen formel. Si la réclamation ne relève manifestement pas de la compétence de l'entreprise, le plaignant en sera informé avec une explication détaillée. Si Bitpanda Financial Services ou une autre entité n'est manifestement pas responsable, la réclamation ne fera pas l'objet d'une réponse individuelle, mais d'une réponse générale.

Lorsque la responsabilité de l'entreprise est engagée, il sera alors examiné si la réclamation est fondée. Si la réclamation est jugée infondée parce qu'il ne s'agit pas d'un manquement de la part de l'entreprise, le plaignant en sera informé par écrit.

Si la réclamation est fondée, il sera déterminé s'il s'agit d'une défaillance pouvant être corrigée immédiatement ou d'une défaillance nécessitant un traitement ultérieur approfondi. Une défaillance pouvant être corrigée immédiatement sera traitée sans délai et des mesures adéquates seront mises en œuvre. Le plaignant sera alors informé des actions entreprises.

Si le manquement ne peut être corrigé immédiatement, une solution sera recherchée et le plaignant en sera informé. Dès qu'une mesure appropriée aura été définie, elle sera mise en œuvre par le membre de l'équipe technique et fonctionnellement compétent. Le

client sera alors informé de la résolution effective du problème

En général, Financial Services s'efforce de répondre à chaque réclamation dans un délai de quelques jours. Dans des cas exceptionnels, un délai de traitement plus long peut être nécessaire.

La réponse sera toujours et exclusivement envoyée par courriel à l'adresse électronique enregistrée dans les Systèmes Bitpanda.

Les clients et clients potentiels ont également la possibilité de faire appel à l'un des organismes de règlement alternatif des litiges mentionnés ci-dessous (résolution alternative des litiges) ou d'intenter une action civile :

- Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (Arbitrage pour les transactions avec les consommateurs), 1060 Vienne, Mariahilfer Straße 103/1/18 : www.verbraucherschlichtung.at
- Médiateur de l'Association professionnelle des prestataires de Financial Services, disponible à l'adresse fdl.ombudsstelle@wko.at
- La plateforme de la Commission européenne pour le règlement en ligne des litiges ; site web : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>
- Réclamations à la FMA concernant Bitpanda Financial Services GmbH à la FMA, 1090 Vienne, Otto-Wagner Platz 5, téléphone : +43 1 24959-0 ; site web : www.fma.gv.at

9. Informations sur les enregistrements des communications

Financial Services est légalement tenue d'enregistrer les appels téléphoniques et les communications électroniques dans le cadre des services de réception et transmission d'ordres et d'exécution d'ordres pour le compte des clients. Étant donné que ces services ne sont jamais rendus par le biais de contacts téléphoniques, cette obligation de conservation ne s'applique qu'aux communications électroniques. Une copie des enregistrements des communications électroniques est mise à la disposition du client sur demande pendant une durée de cinq ans.

10 Informations sur la protection des fonds des clients

Afin de sécuriser les fonds des clients, Bitpanda accorde aux Clients A-Token un nantissement sur les sous-jacents du A-Token. À cette fin, le compte-titres de Bitpanda (y compris les comptes de règlement) est couvert par un nantissement. Par conséquent, le Client A-Token conclut un contrat de nantissement simultanément à la conclusion du contrat dérivé, aussi bien lors de l'acquisition que lors du remboursement d'A-Tokens (voir point 15 du contrat dérivé).

Ce nantissement confère au Client A-Token une position privilégiée en tant que créancier nanti en cas d'insolvabilité de Bitpanda. Grâce à ce nantissement, le Client A-Token peut récupérer jusqu'à 100 % de son capital investi, contrairement à une procédure normale où seule une quote-part de l'insolvabilité est remboursée.

Toutefois, Financial Services précise que le Client A-Token reste exposé aux risques d'insolvabilité de la banque dépositaire. De même, il existe un risque juridique, puisque le droit du créancier nanti pourrait être contesté par l'administrateur judiciaire ou d'autres créanciers en cas d'insolvabilité.

Pour des informations détaillées et des exemples sur la collatéralisation des fonds des clients au moyen de nantissements, voir le chapitre 2, point 1.13, du Prospectus.

11 Informations sur les coûts et les frais supplémentaires

Une ventilation détaillée des coûts figure dans le document séparé consacré aux coûts (Document sur la Transparence des Coûts). Financial Services précise que tous les frais applicables seront déduits du montant investi conformément aux conditions définies dans le Document sur la Transparence des Coûts, ainsi un investissement équivalent au montant investi sera effectué. Des informations détaillées sur la tarification et les coûts du A-Token figurent également dans le Prospectus.

12 Informations sur la résolution des conflits d'intérêts

La présente section décrit la manière dont Financial Services traite les conflits d'intérêts.

Financial Services s'efforce d'éviter tout conflit d'intérêts potentiel entre ses clients et eux-mêmes, entre les différentes entités du groupe, ou encore entre les clients eux-mêmes.

Il y a conflit d'intérêts lorsqu'il existe une contradiction entre les intérêts de Financial Services et son obligation d'agir dans le meilleur intérêt du client, notamment lorsqu'ils reçoivent un avantage au détriment du client.

12.1 Domaines potentiels de conflits d'intérêts

Des conflits d'intérêts peuvent survenir

- entre les clients et Financial Services ;
- entre les clients et d'autres sociétés du groupe ;
- entre les clients eux-mêmes.

12.2 Informations sur l'acceptation d'avantages et incitations

Les avantages et incitations comprennent, par exemple, les commissions versées par des tiers dans le cadre de services d'investissement rendus aux clients ou des avantages non monétaires accordés par d'autres prestataires de services dans le cadre des transactions proposées, tels que des analyses financières ou d'autres documents d'information, des formations, des services techniques et la possibilité d'accéder à des systèmes d'information tiers.

Financial Services ne doit pas accepter d'avantages ou d'incitations de la part de tiers, sauf s'ils sont destinés à améliorer la qualité du service d'investissement fourni au client et si l'information est communiquée au client préalablement à la prestation de service.

Le modèle commercial de Financial Services repose sur un contrat de service entre Bitpanda et Financial Services. Le contrat comprend des frais de service pour la réception-transmission et l'exécution d'ordres. Il ne comprend pas de frais pour les services individuels liés aux titres entre le client et Financial Services. Ceux-ci ne perçoivent donc aucune commission de tiers pour les services d'investissement fournis au client. Les frais de service de Bitpanda couvrent tous les coûts liés aux services sur titres.

12.3 Exemples de conflits d'intérêts

Les conflits d'intérêts peuvent notamment résulter des situations suivantes :

- L'existence d'un intérêt financier ou d'un autre avantage incitant à privilégier un client ou un groupe de clients au détriment d'un autre.
- La réception ou l'octroi d'avantages financiers ou non financiers, de la part ou à des tiers, dans le cadre de la fourniture de services d'investissement à un client, sans amélioration correspondante de la qualité de service rendue au client.
- La réception d'une rémunération liée à la performance par Bitpanda Financial Services ou les employés de Bitpanda.
- L'accès à des informations qui ne sont pas connues du public.
- L'intermédiation de produits financiers pour lesquels il existe une relation de crédit ou un accord de coopération commerciale exclusive avec l'Emetteur.

12.4 Informations sur la gestion des conflits d'intérêts

Les membres de l'organe de Direction, les employés ainsi que l'ensemble des partenaires commerciaux de Bitpanda agissent de manière légale, diligente et honnête dans l'intérêt du client, conformément aux dispositions légales applicables. L'objectif de ces règles est d'identifier les conflits d'intérêts de manière préliminaire, de les éviter autant que possible, et lorsque cela n'est pas possible, de les divulguer de manière transparente.

Bitpanda a mis en place des mesures, des politiques internes et des procédures adaptées à sa taille, à son organisation ainsi qu'à la nature, la portée et la complexité de ses activités, en vue de prévenir, de divulguer et de gérer les conflits d'intérêts.

Ces procédures et mesures sont revues régulièrement par la Conformité, et au minimum, une fois par an, et sont ajustées si nécessaire afin de garantir la meilleure gestion possible, durable et efficace et d'éviter les conflits d'intérêts.

Les mesures mentionnées ci-dessus comprennent notamment :

- Des directives internes servant de base à la détection et à la gestion des situations qui portent atteinte, ou sont susceptibles de porter atteinte, de manière significative aux intérêts d'un ou plusieurs clients. Ces directives définissent les procédures ainsi que les règles de conduite visant à protéger les intérêts des clients et à prévenir ou gérer les conflits d'intérêts. La mise en place d'une fonction de Conformité indépendante afin de garantir que les activités menées pour le compte des clients ou les services fournis aux clients sont réalisés dans leur meilleur intérêt ;
- Le suivi, par le Responsable de la Conformité et le Responsable des Risques, des mesures prises pour éviter les conflits d'intérêts ;
- Au sein du groupe, des zones de confidentialité distinctes et indépendantes ont été établies afin de garantir que la divulgation d'informations se limite à ce qui est strictement nécessaire à la conduite normale des activités (principe du besoin d'en connaître) ;
- Financial Services a publié des normes de conduite écrites à l'intention des employés pour leurs transactions personnelles/propres, qui visent spécifiquement à empêcher l'utilisation abusive d'informations confidentielles sur les clients ou sur les activités menées avec ou pour le compte des clients par les employés. De même, des règles écrites de conduite applicables aux collaborateurs en matière de gestion de leur patrimoine personnel, visant à prévenir toute utilisation abusive d'informations confidentielles relatives aux clients ou à leurs transactions ont été publiées.
- Financial Services ne réalise pas elle-même d'analyses financières.
- Financial Services n'utilise pas de système de rémunération pour ses employés ou d'autres tiers basé sur le volume, et ne perçoit elle-même aucune rémunération de ce type.
- Un système de déclaration est en place pour les transactions personnelles des employés afin de détecter toute utilisation abusive d'informations confidentielles sur les clients ou sur les transactions des clients.
- Les employés de Financial Services et de Bitpanda reçoivent une formation continue afin d'être sensibilisés à ces questions.
- Financial Services ne mandate aucun conseiller ou agent et ne fournit aucun service de conseil ni ne prend aucune décision d'investissement pour le compte de ses clients.

12.5 Divulgation des conflits d'intérêts

Dans certaines situations, les conflits d'intérêts ne peuvent pas être évités. Dans ce cas, Financial Services informera les clients du conflit d'intérêts et le divulguera en conséquence. Il appartient alors aux clients de décider s'ils souhaitent malgré tout conclure la transaction. La divulgation des conflits d'intérêts doit être considérée comme une mesure de dernier recours et non comme une alternative aux mesures de gestion des conflits d'intérêts.

Bitpanda et Financial Services s'engagent à divulguer les conflits d'intérêts potentiels suivants.

12.5.1 Conflits d'intérêts potentiels liés à la suspension des négociations

Ce type de conflit d'intérêts potentiel peut survenir entre un client et Financial Services, dans la mesure où le client a un intérêt à acquérir ou clôturer ses positions à tout moment. Cependant, il peut arriver que Bitpanda Financial Services suspende la négociation. Il est également possible que Financial Services ne reçoive pas les informations sur les prix nécessaires pour arbitrer les instruments financiers distribués (par exemple en raison de difficultés techniques). Un autre conflit peut survenir si Bitpanda Financial Services suspend la négociation pendant une période prolongée afin d'éviter une perte financière, ce qui pourrait entraîner une perte financière pour le client. En outre, Financial Services se réserve également le droit de suspendre la réception d'ordres, ce qui équivaut de facto à une suspension de négociation.

12.5.2 Conflits d'intérêts potentiels liés aux produits propriétaires

Ce type de conflit d'intérêts potentiel peut survenir entre le client et Financial Services. Il est caractérisé par le fait que les A-Tokens proposés par Financial Services sont des produits propriétaires de Bitpanda. En tant qu'entreprise liée, Financial Services propose donc un produit propriétaire (voir également le chapitre 2 du présent document), ce qui peut entraîner un avantage financier pour Financial Services et doit être divulgué conformément à l'article 73 (7) WAG 2018.

En conséquence, la structure tarifaire de l'ensemble du groupe Bitpanda diffère de celle applicable aux valeurs mobilières « classiques ». Cela signifie notamment qu'un investissement via la plateforme Bitpanda peut généralement être plus coûteux que via d'autres intermédiaires, par exemple si des investissements importants sont effectués ou si des achats ou retraits sont effectués pendant le week-end ou les heures nocturnes (du lundi au vendredi de 22h00 à 8h30, ainsi que les week-ends et jours fériés). En raison de cette structure tarifaire, les coûts dépendent également de manière significative du comportement d'investissement du client.

12.5.3 Conflits d'intérêts potentiels liés aux opérations sur titres

Ce type de conflit d'intérêts potentiel peut survenir entre le client et Bitpanda. Un conflit peut survenir si le client choisit une ligne de décision différente de celle de Bitpanda dans le cadre d'un vote d'actionnaires. Cela pourrait se produire, par exemple, si le client souhaite utiliser son droit préférentiel de souscription dans le cadre d'un *split* d'actions, alors que Bitpanda ne le souhaite pas. Un autre exemple serait le souhait du client de recevoir un dividende en numéraire, alors que Bitpanda choisit le dividende en actions. Dans ces cas-là Bitpanda pourrait faire primer ses propres intérêts sur ceux du client.

12.5.4 Conflits d'intérêts potentiels liés aux droits de vote

Ce type de conflit d'intérêts potentiel porte sur l'exercice des droits de vote par Bitpanda. La raison de ce conflit est que le client n'acquiert pas lui-même le sous-jacent du produit dérivé dans le cadre du A-Token, lequel est détenu par Bitpanda. Par conséquent, le client ne peut pas exercer les droits de vote afférent au sous-jacent lui-même, ce rôle étant assumé par Bitpanda. Étant donné que les intérêts de Bitpanda et ceux des clients peuvent diverger, il se peut que les droits de vote soient exercés d'une manière contraire aux intérêts ou stratégies d'investissement du client.

12.5.5 Conflits d'intérêts potentiels liés aux droits contractuels de Bitpanda

Ce type de conflit d'intérêts potentiel peut survenir dans le cadre des A-Tokens et entraîner une résiliation anticipée du contrat ou un refus d'accepter le retrait d'un A-Token. Ces décisions peuvent aller à l'encontre des intérêts du client, même si elles sont contractuellement autorisées à Bitpanda.

13 Comportements interdits

Tout abus de marché et toute action similaire sont interdits. Cela s'applique en particulier

aux procédures d'acquisition et de résiliation à l'aide des Systèmes Bitpanda. Le terme « abus de marché » désigne essentiellement le délit d'initié et la manipulation de marché. La définition est issue du Règlement (UE) n° 596/2014 concernant les abus de marché (règlement sur les abus de marché – MAR) et de la Directive 2014/57/UE concernant les sanctions pénales pour manipulation de marché (directive sur les abus de marché – MAD). L'objectif de cette règlementation est de garantir l'intégrité des marchés financiers et de renforcer la confiance des investisseurs dans ces marchés.

Un abus de marché est susceptible d'exister lorsqu'un investisseur subit un préjudice direct ou indirect du fait :

- De l'utilisation d'informations confidentielles (délit d'initié),
- D'une influence frauduleuse sur le prix des instruments financiers ou de la diffusion des informations fausses ou trompeuses (manipulation de marché).

Tout comportement de ce type peut porter atteinte au principe fondamental d'égalité de traitement entre tous les investisseurs. Même si les Systèmes Bitpanda ne sont pas considérés comme une plateforme de négociation reconnue au sens des actes juridiques susmentionnés et de la loi autrichienne sur les bourses de 2018 (« **BörseG 2018** »), toute forme d'abus de marché est interdite sur ces systèmes. Les cas suspects peuvent entraîner l'exclusion (temporaire ou définitive) du client des Systèmes Bitpanda et seront, sans exception, signalés aux autorités compétentes, pouvant donner lieu à des poursuites pénales.

13.1 Délit d'initié

Le délit d'initié survient lorsqu'une personne disposant d'informations privilégiées utilise ces informations pour acheter ou vendre des instruments financiers de la société concernée dans le but d'en tirer un avantage financier indu. Toute personne ayant accès à des informations privilégiées, sur ou provenant de sociétés cotées en bourse, avant les autres actionnaires actuels et potentiels est considérée comme un initié. Il convient de distinguer deux types d'initiés :

- Les initiés primaires sont des personnes qui disposent d'informations privilégiées en raison de leur appartenance à l'organe de direction d'une société, de leur qualité d'actionnaire, de l'exercice de fonctions pour le compte de l'Emetteur ou d'actes criminels.
- Les initiés secondaires sont toutes les autres personnes qui disposent d'informations privilégiées.

Une information est considérée comme privilégiée si les critères suivants sont remplis. L'information :

- doit être précise et pas connue du public.
- doit être directement ou indirectement liée à un ou plusieurs Emetteurs ou à un ou plusieurs instruments financiers.
- doit être susceptible d'avoir une incidence significative sur le prix d'un instrument financier lorsqu'elle est rendue publique.
- être de nature telle qu'un investisseur raisonnable soit susceptible de l'utiliser comme base pour sa décision d'investissement.

Le délit d'initié est défini comme l'utilisation délibérée d'informations privilégiées pour réaliser des opérations à son propre avantage. Tous les instruments financiers négociés sur les marchés réglementés, les MTF ou les OTF sont concernés par cette interdiction. En outre, sont également visés tous les instruments financiers qui ne sont pas cotés en bourse, mais dont la valeur est influencée par d'autres instruments financiers ou qui influencent réciproquement la valeur d'instruments financiers (par exemple, les produits dérivés). Tous les types de transactions sont concernés. Par conséquent, outre l'acquisition d'instruments financiers, le retour ou l'annulation d'ordres fondés sur des informations privilégiées est également interdit.

Cela signifie également que l'achat ou le retrait d'instruments financiers diffusés sur les

Systèmes Bitpanda est interdit aux initiés, et ce indépendamment des circonstances dans lesquelles le client a pris connaissance des informations pertinentes. Toute violation de cette interdiction peut entraîner des poursuites pénales.

En tant que forme particulière de délit d'initié, Financial Services soulignent explicitement que le « front running » est également interdit. Le « front running » vise l'exploitation d'informations privilégiées par des conseillers en valeurs mobilières, des courtiers en bourse ou des analystes, de telle sorte que les personnes susmentionnées achètent des actions pour leur propre compte avant de les recommander à leurs clients ou d'exécuter des ordres importants de clients dont ils ont déjà connaissance. Cela leur permet d'acquérir les titres à bas prix et de les revendre à un prix plus élevé après avoir exécuté les ordres des clients.

13.2 Manipulation du marché

Le Règlement sur les abus de marché interdit expressément la manipulation de marché et toute tentative de la mettre en œuvre. Par conséquent, la manipulation de marché comprend les transactions ou les ordres d'achat ou de vente qui :

- donnent ou sont susceptibles de donner des signaux faux ou trompeurs quant à l'offre, à la demande ou au prix des instruments financiers ; ou
- influencent le prix d'un ou de plusieurs instruments financiers de manière à créer un niveau de prix anormal ou artificiel.

Il n'y a pas manipulation de marché lorsqu'il existe des raisons légitimes et qu'aucune pratique de marché autorisée n'est violée. Les transactions ou les ordres d'achat ou de clôture sous de faux prétextes ou dans le cadre d'actes de tromperie sont également considérés comme des manipulations de marché.

En outre, la diffusion par les médias d'informations, de rumeurs ou de nouvelles donnant des indications fausses ou trompeuses concernant un instrument financier sur le marché constitue une manipulation de marché.

De même, la transmission d'informations fausses ou trompeuses ou la communication de données initiales erronées ou trompeuses relatives à une valeur de référence doit être qualifiée de manipulation de marché.

Sont dans tous les cas considérés comme des manipulations de marché :

- l'acquisition d'une position dominante ayant pour effet de fixer directement ou indirectement les prix d'achat et de vente, ou d'imposer des conditions de marché inéquitables ;
- l'achat ou la vente d'instruments financiers à la clôture du marché, dans le but d'induire en erreur les investisseurs se fondant sur le prix de clôture ;
- l'utilisation de l'accès aux médias en donnant un avis sur un instrument financier, puis en tirant profit de l'impact sur le prix de cet instrument financier.

Toute forme de manipulation de marché sur ou via les Systèmes Bitpanda, ainsi que toutes les formes indirectes, sont strictement interdites. Tout soupçon de manipulation sera systématiquement transmis à l'autorité compétente. Toute violation de cette interdiction pourra donner lieu à des poursuites judiciaires.

14 Notification des modifications importantes

Des modifications et des ajouts au présent document peuvent être apportés à tout moment par Financial Services et prendront effet à la première des deux dates suivantes :

- (i) l'acceptation en ligne par le client des informations modifiées ;
- (ii) l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la publication des modifications ou ajouts apportés au présent document.

Le client est en droit de résilier toutes ses relations contractuelles avec Financial Services avec effet immédiat avant l'entrée en vigueur de ces modifications, sans préavis, sans être soumis au respect d'un délai de résiliation particulier et sans frais.

Les modifications apportées au présent document d'information, y compris l'introduction de nouveaux frais ou l'augmentation des frais existants, seront communiquées au client par Financial Services. Dans cette communication, ceux-ci demanderont au client d'accepter en ligne les frais modifiés dans un délai d'un mois. En cas de refus, toutes les relations contractuelles seront considérées comme résiliées à l'issue de ce délai.

15 Droit de rétractation du consommateur

Financial Services propose des services financiers à distance et relève donc du champ d'application de la loi sur les services financiers à distance (*Fernfinanzdienstleistungsgesetz*) (« **FernFinG** »).

Conformément à l'article 8 de la FernFinG, les consommateurs ont le droit de se rétracter d'un contrat conclu à distance dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat ou de la réception des conditions contractuelles et des informations commerciales, sans obligation de motivation.

Les produits distribués par Financial Services ou Bitpanda sont des contrats de services financiers dont le prix est soumis à des variations sur les marchés financiers indépendantes de la volonté de la société et pouvant survenir pendant le délai de rétractation. Par conséquent, le droit de rétractation prévu à l'article 10, paragraphe 1, de la FernFinG est exclu.

Veuillez-vous référer à l'annexe du présent document pour obtenir les informations complémentaires en vertu de la FernFinG et de la loi autrichienne sur la protection des consommateurs (*Konsumentenschutzgesetz*) (« **KSchG** »).

16 Confidentialité

Financial Services s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les informations reçues des clients en rapport avec le compte Bitpanda ou les transactions. Des zones de confidentialité spécifiques ont été mises en place afin de garantir la protection de ces informations.

ANNEXE 1 Informations conformément à la FernFinG

Informations conformément aux articles 5, 7 et 8 de la FernFinG et informations sur le droit de rétractation conformément à la FernFinG et à la KSchG.

L'annexe 1 comprend des informations sur (i) Bitpanda Financial Services GmbH et (ii) Bitpanda GmbH. Bitpanda Financial Services GmbH reçoit et transmet à Bitpanda GmbH les ordres A-Token émis par Bitpanda GmbH. Chaque Client A-Token a une relation contractuelle avec Bitpanda Financial Services GmbH concernant le service de réception et de transmission d'ordres sur le A-Token et avec Bitpanda GmbH concernant l'émission du A-Token (contrat dérivé), qui sont considérés comme des instruments financiers conformément à l'article 1 n° 7 WAG 2018 (« **Instruments financiers** »).

1 Informations conformément à l'article 5 FernFinG : Informations sur la société conformément à l'article 5, paragraphe 1, n° 1 FernFinG

1.1 Nom, adresse de la société, registre et numéro d'enregistrement :

Bitpanda Financial Services GmbH (« **Bitpanda Financial Services** »)

Entreprise d'investissement agréée par l'Autorité autrichienne des marchés financiers

(« **FMA** ») (voir point 1.3)

Stella-Klein-Löw-Weg 17

1020 Vienne

Registre du commerce : Tribunal de commerce de Vienne

Numéro d'immatriculation : 551181 k

Numéro de TVA : ATU76536535

Mobile : +43 (676) 903 74 05

Courriel : support@bitpanda.com

Site web Bitpanda : www.bitpanda.com

Financial Services offre le service de réception et de transmission d'ordres relatifs aux instruments financiers émis par Bitpanda GmbH (« **Bitpanda GmbH** » ou « **l'Emetteur** »).

Informations sur l'Emetteur :

Bitpanda GmbH

Stella-Klein-Löw-Weg 17

1020 Vienne

Registre du commerce : Tribunal de commerce de Vienne

Numéro d'immatriculation : 569240 v

Bitpanda GmbH est enregistrée en tant que prestataire de services sur monnaies virtuelles (prestataire de services d'actifs virtuels ; « **VASP** ») conformément à l'article 2, n° 22 FM-GwG auprès de la FMA.

1.2 Activités principales :

Bitpanda Financial Services (Financial Services) : Financial Services conformément à l'article 1, paragraphe 3, point a), de la WAG 2018 (réception et transmission d'ordres sur instruments financiers) en qualité d'entreprise d'investissement agréée.

Bitpanda GmbH : VASP et Emetteur d'instruments financiers.

1.3 Autorité de surveillance compétente :

Autorité des marchés financiers (« **FMA** »)
Otto-Wagner-Platz 5
1090 Vienne
Tél. : (+43) 1 249 59-0
Fax : (+43) 1 249 59 5499
Site web : www.fma.gv.at

2 Informations sur les services financiers conformément à l'article 5, paragraphe 1, point 2, de la FernFinG

2.1 Principales caractéristiques de Financial Services

Les instruments financiers (c'est-à-dire les A-Tokens) distribués par Financial Services sont émis par Bitpanda GmbH. Les contrats dérivés correspondants sont conclus entre Bitpanda GmbH et le Client A-Token, en qualité de parties contractantes.

Les informations relatives au A-Token (qui est considéré comme un contrat dérivé conformément à l'article 1, paragraphe 7, lettre d) de la WAG 2018) sont présentées dans les documents juridiques correspondants (en particulier dans le Document d'Informations Clés pour les Investisseurs). Ces documents peuvent être téléchargés sur le site web de Bitpanda (www.bitpanda.com).

2.2 Prix total/frais

Les informations relatives aux frais et autres coûts associés au A-Token sont disponibles dans le Document sur la Transparence des Coûts. Tous les documents peuvent être téléchargés sur le site web de Bitpanda. Veuillez également vous référer au Prospectus (chapitre 2, points 14 et 20).

2.3 Risques liés au A-Token

Les actifs sous-jacents du A-Token sont des instruments financiers ou d'autres actifs. Les fluctuations du prix des actifs sous-jacents influencent le prix du marché des A-Tokens. Le prix dépend des fluctuations du marché financier, lesquelles échappent au contrôle de Financial Services ou de l'Emetteur. Les performances passées ne préjugent en aucun cas des performances futures.

La négociation de A-Tokens peut entraîner la perte totale du capital investi. Veuillez consulter à ce titre le chapitre 5 (information sur les risques) du présent Document d'Informations Clés pour les Investisseurs et vous référer aux explications figurant dans le prospectus d'investissement publié (y compris les suppléments), afin de tenir compte des risques liés au A-Token.

2.4 Fiscalité

Les clients A-Token sont tenus de consulter un conseiller fiscal afin d'évaluer les effets d'un investissement sur leur situation fiscale personnelle. Dans tous les cas, l'impôt correspondant doit être payé par les Clients A-Token. Financial Services ou l'Emetteur ne prélèvent pas d'impôt ou de taxes et ne fournissent pas de conseils fiscaux.

2.5 Limitation de la période de validité des informations fournies

Il n'existe aucune limitation à ce titre. Les informations sont valables jusqu'à ce que Financial Services fournisse des informations mises à jour.

2.6 Paiement et exécution

Financial Services ne facture aucun frais pour le service de réception et de transmission d'ordres sur le A-Token au Client A-Token.

Les informations relatives à la procédure de paiement des A-Tokens sont disponibles dans le Prospectus (voir chapitre 2, point 1.5).

3 Informations sur le contrat à distance conformément à l'article 5, paragraphe 1, n° 3 FernFinG et à l'article 3 KSchG

3.1 Droit de rétractation conformément à l'article 8 FernFinG ainsi qu'aux articles 3 et 3a KSchG

Conformément à l'article 8 de la FernFinG, les consommateurs disposent en principe d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat ou de la réception des conditions contractuelles et des informations commerciales, et ce sans avoir à motiver leur décision, pour tout contrat conclu à distance.

L'article 8 FernFinG est libellé comme suit :

Article 8 FernFinG

Le consommateur a le droit de se rétracter du contrat ou de sa déclaration contractuelle avant l'expiration des délais fixés au paragraphe 2.

(2) Le délai de rétractation est de 14 jours, à l'exception des contrats d'assurance-vie au sens de la directive 2009/138/CE relative à l'accès à l'activité d'assurance et de réassurance et son exercice (Solvabilité II) (refonte), JO L 335 du 17.12.2009, p. 1, telle que modifiée par la directive 2014/51/UE, JO L 153 du 22.05.2014, p. 1, et pour les contrats à distance relatifs à la prévoyance vieillesse pour les particuliers, pour lesquels le délai est de 30 jours. Dans tous les cas, le délai est réputé respecté si la rétractation est exprimée par écrit ou sur un autre support durable disponible et accessible au destinataire et si cette déclaration a été envoyée avant l'expiration du délai.

(3) Le délai de rétractation commence à courir à compter du jour de la conclusion du contrat. Pour les contrats d'assurance-vie (paragraphe 2), le délai commence à courir à compter du moment où le consommateur est informé de la conclusion du contrat.

(4) Toutefois, si le consommateur n'a reçu les conditions contractuelles et les informations commerciales qu'après la conclusion du contrat, le délai de rétractation commence à courir à compter de la réception de l'ensemble de ces documents.

(5) Pendant le délai de rétractation, le consentement exprès du consommateur est requis pour commencer l'exécution du contrat.

L'article 10 de la FernFinG prévoit des exceptions à ce droit de rétractation.

Conformément à l'article 10, paragraphe 1, de la FernFinG, le consommateur ne dispose d'aucun droit de rétractation en ce qui concerne les contrats de services financiers dont le prix sur le marché financier est soumis à des fluctuations indépendantes de la volonté du professionnel et pouvant survenir pendant le délai de rétractation, en particulier les services liés à certains instruments financiers.

Les produits commercialisés par Bitpanda Financial Services ou Bitpanda GmbH sont des contrats de services financiers ou d'instruments financiers dont le prix est soumis à des variations sur les marchés financiers indépendantes de la volonté de la société et pouvant survenir pendant le délai de rétractation. Il n'existe donc **aucun droit de rétractation** (article 10, paragraphe 1, FernFinG).

Section 3a KSchG

(1) Le consommateur peut également se rétracter de sa demande contractuelle ou procéder à la résiliation du contrat lorsque des circonstances déterminantes pour son consentement présentées par le professionnel au cours des négociations comme étant très susceptibles de se réaliser, ne se produisent pas du tout ou seulement dans une mesure nettement moindre.

(2) Les circonstances déterminantes au sens du paragraphe 1 sont les suivantes :

1. l'attente d'une contribution ou d'un consentement d'un tiers requis pour que le professionnel exécute la prestation ou pour que le consommateur puisse en faire usage,
2. la perspective d'avantages fiscaux,
3. la perspective d'obtenir des subventions publiques, et
4. la perspective d'obtenir un prêt.

(3) Le contrat peut être résilié dans un délai d'une semaine. Ce délai commence à courir lorsque le consommateur se rend compte que les circonstances énumérées au paragraphe 1 ne se sont pas réalisées ou se sont simplement produites dans une moindre mesure, et que le consommateur a reçu des instructions écrites concernant ce droit de rétractation. Le droit de rétractation expire au plus tard un mois après l'exécution complète du contrat par les deux parties contractantes ou, dans le cas de contrats bancaires d'une durée supérieure à un an, un mois après la conclusion du contrat.

(4) Le consommateur ne dispose d'aucun droit de rétractation dans les cas suivants :

1. il savait ou aurait dû savoir dès la négociation du contrat que les circonstances déterminantes ne se réaliseraient pas du tout ou seulement dans une moindre mesure,

2. une exclusion du droit de rétractation a été négociée au cas par cas,
 3. le professionnel accepte d'apporter une modification raisonnable au contrat, ou
 4. le contrat est soumis à la loi sur les contrats d'assurance.
- (5) L'article 3, paragraphe 4, s'applique par analogie à la notification de la rétractation.

L'article 3, paragraphe 3, de la KSchG établit **des exceptions au droit de rétractation**. Les consommateurs n'ont notamment pas le droit de se rétracter s'il n'y a pas eu de rencontre entre le professionnel (ici : Bitpanda Financial Services) et le consommateur avant la conclusion du contrat (article 3, paragraphe 3, n° 2, de la KSchG).

Article 3 KSchG

(1) Si le consommateur ne remet pas les documents contractuels dans les locaux utilisés de manière permanente par le professionnel pour l'exercice de son activité, ou sur un stand utilisé par le professionnel à ces fins lors d'une foire ou d'un marché, le consommateur peut se rétracter de sa demande ou de son contrat. La notification de rétractation peut être faite avant la conclusion du contrat ou dans les quatorze jours qui suivent sa conclusion. Ce délai commence à courir à compter de la remise au consommateur d'un document contenant au moins le nom et l'adresse du professionnel, toutes les informations nécessaires à l'identification du contrat et les instructions relatives au droit de rétractation du consommateur, à sa durée, et aux modalités de son exercice. Et ce, au plus tôt à la date à laquelle le contrat a été conclu, dans le cas de contrats d'achat de biens, à la date à laquelle le consommateur prend possession des biens. Si aucun document de ce type n'est remis, le délai de rétractation est porté à douze mois et 14 jours. Si le document est remis dans ce délai de 12 mois, alors le délai de rétractation prend fin 14 jours après sa réception ; si le professionnel remet le document dans les douze mois suivant le début de la période, la période de rétractation prolongée prend fin 14 jours après la date à laquelle le consommateur a reçu le document.

(2) Le droit de rétractation s'applique également lorsque le professionnel ou un tiers qui travaille avec lui a démarché le consommateur, dans le cadre d'un voyage de prospection, d'une excursion ou d'un événement similaire, ou en s'adressant personnellement et individuellement au consommateur dans la rue, dans les locaux utilisés par le professionnel à des fins commerciales.

(3) Le consommateur ne bénéficie pas du droit de rétractation :

1. s'il a lui-même établi le contact commercial avec le professionnel ou son représentant dans le but de conclure le contrat,
2. si aucune discussion n'a eu lieu entre les parties ou leurs représentants avant la conclusion du contrat,
3. dans le cas de contrats qui exigent une exécution immédiate par les deux parties, habituellement conclus par des professionnels en dehors de leurs locaux commerciaux et si la contrepartie convenue ne dépasse pas 25 euros, ou si

l'activité, par sa nature, n'est pas exercée dans des locaux commerciaux permanents et si la contrepartie ne dépasse pas 50 euros.

4. dans le cas de contrats soumis à la loi sur les contrats à distance et hors établissement ou à la loi sur les contrats d'assurance, ou

5. dans le cas de déclarations contractuelles faites par le consommateur en l'absence physique du professionnel, sauf si celui-ci a incité le consommateur à faire ladite déclaration.

(4) La rétractation ne nécessite aucune forme particulière. Le délai est respecté si la notification est envoyée dans le délai imparti.

(5) Le consommateur peut en outre se rétracter de sa demande contractuelle ou du contrat si et lorsque le professionnel a enfreint certaines dispositions du droit commercial régissant la collecte et l'acceptation des commandes de services (article 54 de la loi sur le commerce de 1994), l'adressage à des personnes privées et la participation à des événements publicitaires (article 57 de la loi sur le commerce de 1994), ou l'acceptation de commandes de biens provenant de personnes privées (article 59 de la loi sur le commerce de 1994). Les dispositions du paragraphe 1, du paragraphe 3, alinéas 4 et 5, et du paragraphe 4 s'appliquent également à ce droit de rétractation, même dans les situations prévues au paragraphe 3, alinéas 1 à 3.

3.2 Durée du contrat

Bitpanda Financial Services : le contrat entre Bitpanda Financial Services et le Client A-Token prend fin automatiquement à la réception et à la transmission de la commande A-Token.

Bitpanda GmbH : Le contrat entre Bitpanda GmbH et le Client A-Token n'est soumis à aucune limite de durée.

3.3 Droits de résiliation contractuels

Bitpanda Financial Services : aucun droit de résiliation contractuel.

Bitpanda GmbH : veuillez-vous référer au contrat dérivé (point 12 « Résiliation par le client » et point 13 « Résiliation par Bitpanda ») concernant les droits de résiliation contractuels du Client A-Token et de l'Emetteur.

3.4 Droit applicable à la relation précontractuelle et juridiction compétente

Toutes les relations précontractuelles sont régies par les lois de la République d'Autriche, à l'exclusion des dispositions de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises et à l'exclusion des règles de conflit de lois du droit international privé autrichien.

Pour les clients non professionnels de Bitpanda, cela ne s'applique que dans la limite des législations locales applicables aux consommateurs.

3.5 Droit régissant la relation contractuelle et juridiction compétente

Le droit applicable est celui de la République d'Autriche, à l'exclusion des dispositions de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises et des règles de conflit de lois du droit international privé autrichien.

Pour les clients non professionnels de Bitpanda, cela ne s'applique que dans la limite des législations locales applicables aux consommateurs.

Veuillez également vous référer au point 20 (Dispositions finales) du contrat dérivé pour connaître la loi applicable et la juridiction compétente.

3.6 Langue du contrat et contact avec le client

Toutes les informations ainsi que les Conditions Générales contractuelles sous-jacentes régissant le présent contrat seront communiquées en allemand ou en anglais. Le client accepte que Financial Services communique avec lui en allemand ou en anglais pendant la durée du contrat. Seules les versions en langue allemande des documents font foi.

Toute communication, tant de la part du client que de la part de Financial Services, se fera exclusivement par voie électronique. Le client a expressément consenti à ce mode de communication électronique et à la réception de documents par voie électronique.

4 Informations sur les voies de recours conformément à l'article 5, paragraphe 1, n° 4 de la FernFinG

Financial Services s'efforce toujours de fournir le meilleur service possible à ses clients en ce qui concerne leurs préoccupations et leurs demandes dans tous les domaines liés aux services. Si, malgré cela, le client a un motif de réclamation, Financial Services s'engage à l'examiner sans délai. À cette fin, les clients doivent soumettre leurs réclamations soit via le formulaire de contact (Helpdesk), soit par courriel à l'adresse électronique (support@bitpanda.com). Pour plus de détails, veuillez-vous référer au chapitre 8 du présent Document d'Informations Clés pour les Investisseurs.

4.1 Organismes chargés des réclamations

Le client peut également s'adresser aux institutions suivantes :

- Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (Arbitrage pour les transactions avec les consommateurs)
Mariahilfer Straße 103/1/18
1060 Vienne,
Site web : www.verbraucherschlichtung.at
- Bureau du médiateur de l'Association professionnelle des prestataires de Financial Services
fdl.ombudsstelle@wko.at

- Plateforme de la Commission européenne pour le règlement en ligne des litiges ; Site web : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>
- Le client a également la possibilité d'adresser sa réclamation directement à la FMA :
Autorité des marchés financiers (FMA)
Otto-Wagner-Platz 5
1090 Vienne
Site web : www.fma.gv.at

4.2 Système d'indemnisation :

Il n'existe aucun mécanisme d'indemnisation.

Financial Services ne deviendra à aucun moment débiteur envers ses clients. Toute attribution d'activités à l'une des sociétés Bitpanda, y compris Bitpanda GmbH en tant qu'Emetteur, est exclue. Par conséquent, si les clients ne parviennent pas à recouvrer leurs fonds auprès d'une des sociétés Bitpanda, aucune indemnisation ne sera versée dans le cadre du régime légal d'indemnisation des investisseurs de la société autrichienne de compensation des entreprises d'investissement (*Anlegerentschädigung von Wertpapierfirmen GmbH*, « **AeW** »). L'absence d'indemnisation est d'autant plus justifiée que le Client A-Token n'acquière aucun titre, mais est seulement une partie contractante à un contrat dérivé.