

convera

Leitfaden

für Finanzdienstleistungen

**Convera Europe Financial S.A.,
Niederlassung Österreich**

1	Informationen über diesen Leitfaden für Finanzdienstleistungen	3
2	Über Convera.....	3
3	Konzession.....	4
4	Wie kommunizieren wir?.....	4
5	Welche Finanzdienstleistungen dürfen wir erbringen?	4
6	Richtlinie zur Auftragsausführung von Convera.....	5
7	Wie stufen wir unsere Kunden gemäß MiFID ein und was bedeutet dies?.....	6
8	Wie werden wir für die Finanzdienstleistungen, die wir Ihnen erbringen, vergütet?	9
9	System für die Entschädigung der Anleger	10
10	Wie verhindern wir Interessenkonflikte?	11
11	Was sollten Sie tun, wenn Sie eine Beschwerde haben?.....	12
12	Kontakt.....	12

1 Informationen über diesen Leitfaden für Finanzdienstleistungen

Dieser Leitfaden für Finanzdienstleistungen (**Leitfaden**) gibt allgemeine Auskunft über Convera Europe Financial S.A., Niederlassung Österreich und ihre Dienstleistungen. Dieser Leitfaden beinhaltet Informationen darüber:

- wer wir sind;
- wie wir kontaktiert werden können;
- welche Dienstleistungen wir Ihnen erbringen dürfen;
- die Finanzprodukte, auf die sich diese Dienstleistungen beziehen;
- wie wir unsere Kunden einstufen;
- wie wir die Vergütung für unsere Dienstleistungen strukturieren;
- wie wir Kundengelder schützen, die wir möglicherweise halten;
- wie wir mit potenziellen Quellen von Interessenkonflikten umgehen, wenn wir unseren Kunden Dienstleistungen erbringen, und
- wie wir mit Beschwerden umgehen.

Zusätzlich zu diesem Leitfaden erhalten Sie die folgenden Unterlagen mit Informationen über unsere Dienstleistungen:

- Produktinformation für Devisentermingeschäfte – dieses Dokument enthält detaillierte Beschreibungen der Devisentermingeschäfte und non-deliverable Devisentermingeschäfte, die wir anbieten und erklärt sowohl die Vorteile, als auch die signifikanten Risiken, die mit dem Gebrauch dieser Instrumente einhergehen;
- Produktinformation für Devisenoptionsprodukte – dieses Dokument enthält detaillierte Beschreibungen unsere Devisenoptionsprodukte und erklärt sowohl die Vorteile, als auch die signifikanten Risiken, die mit dem Gebrauch dieser Instrumente einhergehen;
- Geschäftsbedingungen;
- Gebührenaufstellung.

Alle in diesem Leitfaden beschriebenen Gebühren verstehen sich einschließlich Mehrwertsteuer, sofern Mehrwertsteuer anfällt.

Werden die Begriffe Convera, wir, uns, unser usw. in diesem Leitfaden verwendet, beziehen sie sich auf Convera Europe Financial S.A. und, soweit sich dies aus dem Zusammenhang ergibt, ihre verbundenen Unternehmen, insbesondere Convera Europe Financial S.A., Niederlassung Österreich.

2 Über Convera

Convera Europe Financial S.A., Niederlassung Österreich wurde 2021 gegründet und ist Teil der Convera Firmengruppe. Die Convera Gruppe wurde gegründet, um die Assets und Gesellschaften des Geschäftsbereiches „Western Union Business Solutions“, eines Teils der Western Union Firmengruppe, zu erwerben.

Die Convera Gruppe bietet global technologieorientierte Zahlungsdienstleistungen für eine Reihe Organisationen an. Convera bedient u.a. Kunden von kleinen und mittelständischen Unternehmen über Großkunden bis hin zu Bildungseinrichtungen und Finanzinstituten.

Alles Tätigkeitsfelder der Convera Gruppe vom einfachen Devisenwechsel bis hin zu ausgefeilten internationalen Zahlungsplattformen und -lösungen sind geschaffen, um den Kunden zu nutzen und reibungslos deren globale Handelsbedürfnisse zu erfüllen.

Die Convera Gruppe bietet ihre Dienstleistungen in Österreich durch die Convera Europe Financial S.A., Niederlassung Österreich an.

3 Konzession

Convera ist seit 2022 als Investmentgesellschaft zugelassen, was sie berechtigt, die Leistungen, die im Abschnitt 5 unten beschrieben sind, anzubieten.

Convera hat diese Zulassung im Europäischen-Pass-Verfahren im Rahmen der Dienstleistungsfreiheit auf 29 Länder in Europa ausgeweitet und arbeitet mit Niederlassungen in Österreich, der Tschechischen Republik, Frankreich, Deutschland, Italien, Polen und Spanien und plant dieses Niederlassungsnetzwerk in der Zukunft auszubauen.

4 Wie kommunizieren wir?

Sie können uns per Telefon, E-Mail, Fax oder per Post erreichen. Die Kontaktadressen sind am Ende dieses Leitfadens aufgeführt.

Typischerweise werden wir per E-Mail und per Telefongespräch kommunizieren. Aufträge werden für gewöhnlich telefonisch aufgegeben und angenommen, wenn Sie sich mit Ihrem Kundenbetreuer („KB“) in Verbindung setzen. Die Convera Online-Plattform kann ebenfalls verwendet werden, um internationale Zahlungsanweisungen und Devisenterminkontrakte in Auftrag zu geben. Sie werden Mitteilungen an Ihre E-Mail-Adresse erhalten (wenn Sie dem zugestimmt haben und Ihre E-Mail-Adresse im Kundenprofil angegeben haben). Sie können von Ihrem Kundenbetreuer jederzeit Berichte über Ihre bei uns bilanzierten Finanzinstrumente anfordern. Berichte über Devisenterminkontrakte können ebenfalls über Ihr individuelles Profil auf der Convera Online-Plattform abgerufen werden.

Telefongespräche werden im Einverständnis mit dem Kunden aufgezeichnet. Convera kann keine telefonischen Wertpapierdienstleistungen erbringen, wenn die Gespräche nicht aufgezeichnet werden. Aufzeichnungen solcher Gespräche werden in einem Zeitraum von maximal 5 Jahren aufbewahrt und auf Verlangen dem Kunden zur Verfügung gestellt. Für zuständige Aufsichtsstellen beträgt diese Frist 7 Jahre.

Sie können mit uns in einer der folgenden Sprachen kommunizieren: Deutsch, Englisch.

5 Welche Finanzdienstleistungen dürfen wir erbringen?

Convera bietet Kunden folgende Produkte an:

- (i.) Foreign Exchange Forward Contracts;
- (ii.) Foreign Exchange Non-Deliverable Forward Contracts; and
- (iii.) Foreign exchange Option Contracts.

Diese Produkte werden in den Produktinformationen näher erklärt. Die Produktinformationen können auf der Convera Webseite heruntergeladen werden oder werden Kunden auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

Anlageberatung

Convera ist auch berechtigt, Anlageberatung zu geben. Anlageberatung bedeutet die Abgabe persönlicher Empfehlungen, entweder auf Verlangen eines Kunden oder auf Initiative von Convera, hinsichtlich einer oder mehrerer Transaktionen mit Bezug auf Finanzinstrumente.

Dies bedeutet, dass wir Kunden Beratung über deren Absicherungsstrategien geben können und bestimmte Produkte und Strategien empfehlen können.

Bitte beachten Sie aber unbedingt, dass diese Beratung nicht unabhängig erfolgt. Die von uns erbrachte Anlageberatung ist auf unsere Bewertung der Eignung der von Convera angebotenen Produkte für die uns genannten Absicherungsziele beschränkt. Dabei bleiben andere am Markt gegebenenfalls verfügbare Produkte unberücksichtigt, die für Ihre Bedürfnisse unter Umständen besser geeignet sein könnten, und wir beraten auch nicht zu Fragen außerhalb der Minimierung Ihres Währungsrisikos. Zudem geben wir keine laufenden periodischen Stellungnahmen zur Eignung der Ihnen empfohlenen Finanzinstrumente ab. Falls Sie derartige Leistungen benötigen, empfehlen wir Ihnen, sich unabhängig beraten zu lassen.

Einleitung

Bei der Auftragsausführung für einen Kunden ist Convera gesetzlich verpflichtet, ehrlich, redlich und professionell im bestmöglichen Interesse des Kunden zu handeln.

Die Richtlinie zur Auftragsausführung von Convera (die „Richtlinie“) wurde entwickelt, um die Verfahren festzulegen, mit denen bei der Auftragsausführung für Kunden das bestmögliche Ergebnis erzielt wird. Sie enthält eine Übersicht über die Verfahren von Convera zur Auftragsbearbeitung und zur Auftragsausführung.

Die in der Richtlinie enthaltenen Standards sind aus der Richtlinie 2014/65/EU über Märkte für Finanzinstrumente und den damit verbundenen Rechtsvorschriften abgeleitet.

Anwendungsbereich und Allgemeine Bestimmungen

Diese Richtlinie gilt für die gesamte Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und Convera hinsichtlich der von Convera gegenüber ihren Kunden erbrachten Leistungen.

Diese Richtlinie wird jährlich überprüft und regelmäßig überwacht, um festzustellen, ob die Aufträge, die Convera von ihren Kunden erhält, ordnungsgemäß entsprechend dieser Richtlinie ausgeführt werden.

Sollte Convera Änderungen an dieser Richtlinie vornehmen, wird Convera die Kunden hierüber per E-Mail informieren. Änderungen dieser Richtlinie gelten nicht für Transaktionen, die vor dem Datum der Änderung eingeleitet wurden.

Ein Kunde kann Änderungen der Richtlinie innerhalb von zwei Monaten ab der Mitteilung der Änderungen widersprechen. Der Kunde kann dies Convera schriftlich, per E-Mail oder per Telefon über die üblichen Kontakte anzeigen (Kontaktangaben finden sich in Abschnitt 12 unten). Geht von dem Kunden nicht innerhalb von zwei Monaten ab Mitteilung der Änderungen Widerspruch ein, gelten die Änderungen als von dem Kunden akzeptiert.

Zugangswege

Convera Kunden können Aufträge für Devisenterminkontrakte telefonisch aufgeben oder Angebote für standardisierte Abwicklungstermine bis zu zwölf Monate in der Zukunft verwenden, die auf der Convera Online-Plattform verfügbar sind. Der telefonische Handel ist während der normalen Geschäftszeiten der Convera verfügbar.

Die Identifizierung anrufender Kunden und die Überprüfung von Genehmigungen erfolgt durch ein in den Geschäftsbedingungen der Convera vereinbartes und dargelegtes Identifizierungsverfahren.

Die Convera Online-Plattform steht Kunden zur Verfügung, welche die erforderliche Vereinbarung über elektronische Kommunikationsmittel unterzeichnet haben. Der Handel über die Online-Plattform ist sieben Tage die Woche rund um die Uhr verfügbar. Transaktionen über die Internet-Plattform werden am selben Geschäftstag wie der Antrag abgewickelt. Andere Transaktionen werden am selben Geschäftstag wie der Antrag abgewickelt, wenn der Antrag vor 15.00 Uhr (mitteleuropäischer Zeit) an einem Geschäftstag eingeht.

Ausführungskriterien

Convera hat die folgenden maßgeblichen Ausführungskriterien und -faktoren für Aufträge festgelegt, um das bestmögliche Ergebnis zu erzielen:

- Preis
- Geschwindigkeit und Wahrscheinlichkeit der Ausführung
- Umfang und Art eines Auftrags
- Kosten in Verbindung mit der Ausführung eines Auftrags.

Convera kann weitere Faktoren und Kriterien festlegen, sofern sie für die Ausführung eines bestimmten Auftrags wesentlich erscheinen oder im Interesse des Kunden gerechtfertigt sind.

Alle Arten der von Convera angebotenen Transaktionen stellen kundenspezifische OTC-Finanzinstrumente dar, die ein spezifisches Vertragsverhältnis erfordern, das auf die Umstände des Kunden zugeschnitten ist. Daher erklärt sich der Kunde im Kundenprofilokument ausdrücklich damit einverstanden, dass Convera keinen Auftrag des Kunden auf einem geregelten Markt oder multilateralen Handelssystem ausführt.

Der Kunde versteht und stimmt zu, dass es sich bei allen von Convera angegebenen Preisen und Kursen ausschließlich um Preise und Kurse von Convera handelt. Sie entsprechen nicht immer anderweitig verfügbaren Preisen und Kursen am Markt, insbesondere nicht Preisen an Märkten, die als Referenzmärkte

verwendet werden. Der Kunde erkennt die Tatsache an, dass sein bei Convera aufgebener Auftrag nur durch Convera ausgeführt werden kann.

Wünscht der Kunde ausdrücklich die Ausführung seines Auftrages zu bestimmten Bedingungen (sogenannte „**Kundenweisung**“), führt Convera den Wunsch des Kunden nur dann aus, wenn Convera diesen Antrag annimmt. Eine Kundenweisung zur Durchführung eines Auftrags, der von den Ausführungsgrundsätzen der Convera abweicht, hindert Convera hinsichtlich der in dieser Kundenweisung enthaltenen Elemente daran, die in den Ausführungsgrundsätzen der Convera festgelegten und umgesetzten Maßnahmen zu ergreifen, um das bestmögliche Ergebnis bei der Ausführung von Aufträgen zu erzielen.

Siehe auch die Produktinformation für Devisengeschäfte, die Produktinformation für Devisenoptionsprodukte und die Geschäftsbedingungen. Weitere Einzelheiten zu unseren Ausführungsgrundsätzen sind jederzeit auf Verlangen erhältlich.

7 Wie stufen wir unsere Kunden gemäß MiFID ein und was bedeutet dies?

Wir sind verpflichtet, unsere Kunden entsprechend der MiFID-Vorschriften, die in Österreich durch das Wertpapieraufsichtsgesetz 2018 umgesetzt wurden, in eine der folgenden drei Kundenkategorien einzustufen:

- Privatkunden
- Professionelle Kunden
- Geeignete Gegenparteien

Kunden der Convera werden entweder als Privatkunden oder als Professionelle Kunden eingestuft. Der Kategorie der Privatkunden wird laut den MiFID-Vorschriften ein Höchstmaß an Transparenz und Schutz gewährt. Professionellen Kunden darf ein geringeres Maß an Transparenz und Schutz zuteilen werden, sofern davon ausgegangen werden kann, dass sie über ausreichende Erfahrungen, Kenntnisse und Sachverstand verfügen, um ihre Anlageentscheidungen selbständig zu treffen und die damit verbundenen Risiken angemessen beurteilen zu können.

Privatkunden

Privatkunden sind sowohl natürliche Personen (private Einzelpersonen, einzelne Unternehmer, etc.) als auch juristische Personen (Unternehmen, Vereinigungen, etc.), die nicht als Professionelle Kunden eingestuft werden.

Der Schutzzumfang für „Privatkunden“ beinhaltet Folgendes:

- „Bestmögliche Auftragsausführung“ für Finanzprodukte, auch hinsichtlich der Gesamtkosten Bestimmungen für die Auftragsabwicklung (für weitergehende Informationen verweisen wir auf Abschnitt 7 dieses Leitfadens für Finanzdienstleistungen);
- Pflicht zur Bereitstellung bestimmter Informationen insbesondere über den Dienstleister, die zu erbringenden Dienstleistungen, die Finanzinstrumente, den Schutz der Geldmittel, die Kosten der Dienstleistungen und zugehörige Risiken (für weitergehende Informationen verweisen wir auf die „Produktinformation“);
- Erbringung angemessener und geeigneter Produkte und Dienstleistungen;
- Bestimmungen für die Vergütung;
- Verpflichtung, im bestmöglichen Interesse der Kunden zu handeln, insbesondere Kunden ehrlich, redlich und professionell zu behandeln) ;
- Verpflichtung, potenzielle Interessenkonflikte zu verhindern und Kunden davon in Kenntnis zu setzen;
- Absicherung des Margeneinbehalts (siehe auch die „Produktinformation“) und
- Absicherung Ihrer Einlagen (für weitergehende Informationen verweisen wir auf Abschnitt 11 dieses Leitfadens für Finanzdienstleistungen).

Die Pflicht zur Bereitstellung von Informationen sowie von Angemessenheits- und Eignungsprüfungen:

1) Pflicht zur Bereitstellung von Informationen

Wir sind verpflichtet, Ihnen vor der Erbringung der Dienstleistung vollständige Informationen zur Verfügung zu stellen. Nach Ausführung der Transaktion sind wir ebenfalls verpflichtet, Ihnen Berichte über diese Transaktion zu senden.

Generell müssen die Informationen, die Sie erhalten, eindeutig, richtig, klar und untrüglich sein. Sie müssen Sie in die Lage versetzen, die Art der Dienstleistungen zu verstehen, die Ihnen erbracht werden, sowie die Art des Finanzprodukts, in das Sie investieren werden.

Gute Informationen müssen außerdem inhaltlich sowie formal eindeutig sein, insbesondere hinsichtlich bestimmter Faktoren: Art des Finanzinstruments; Bestehen oder Fehlen einer Garantie; Risiko; empfohlene Laufzeit der Anlage; Aufwendungen; Leistungen. Wir sind verpflichtet, Sie über die Vorzüge so klar und umfassend wie möglich zu informieren, aber auch über die mit der Durchführung der in Betracht gezogenen Operationen verbundenen Risiken.

Dieser Verpflichtung zur Bereitstellung von Informationen muss jederzeit nachgekommen werden, ungeachtet der Zeichnungsmethode. Mit anderen Worten: Es ist bei der Zeichnung eines Finanzinstruments ratsam, dass Ihnen alle Informationsunterlagen zur Verfügung gestellt werden, so dass Sie sie vor der Zeichnung lesen können. Auch werden wir Sie über mögliche Entwicklungen der Eigenschaften der von Convera angebotenen Produkte auf dem Laufenden zu halten, wobei bereits erworbene Produkte von solchen Entwicklungen nicht betroffen sein werden.

Wir werden Ihnen Informationen über abgeschlossene Devisenterminkontrakte, Optionsvereinbarungen und Zukünftige Zahlungstransaktionen unmittelbar nach deren Abschluss zusammen mit der Bestätigung der jeweiligen Transaktion zur Verfügung stellen. Ferner werden wir Ihnen Jahresberichte der abgeschlossenen Devisenterminkontrakte, Optionsvereinbarungen und Zukünftige Zahlungstransaktionen einschließlich der Information, welche davon noch nicht zum Zeitpunkt des Jahresabschlusses ausgeführt worden sind, zur Verfügung stellen.

2) Überprüfung der Angemessenheit und Eignung der erbrachten Dienstleistungen

Für Beratungsdienstleistungen über Finanzinstrumente und die Ausführung von Aufträgen (siehe Definitionen oben) sind wir verpflichtet, folgende Informationen in Form einer „Angemessenheits- und Eignungsprüfung“ zu verlangen:

Die Kenntnisse und Erfahrungen der Kunden im Anlagebereich in Bezug auf die spezielle Art von Produkt oder Dienstleistung, die finanzielle Situation des Kunden sowie die Anlageziele des Kunden, um das Unternehmen in die Lage zu versetzen, dem Kunden diejenigen Anlagedienste und Finanzinstrumente zu empfehlen, die für ihn angemessen und geeignet sind.

Unter Berücksichtigung der Art und des Umfangs der Dienstleistungen, die sich für Convera derzeit auf Devisenoptionsverträge, Optionsvereinbarungen und Zukünftige Zahlungstransaktionen beschränken, muss der Dienstleister in der Lage sein, nach seinem billigen Ermessen anzunehmen, dass Transaktionen den folgenden Anforderungen genügen:

1. sie erfüllen die Anlageziele der Kunden;
2. mit der Transaktion verbundene Anlagerisiken sind für den Kunden im Einklang mit seinen Anlagezielen finanziell tragbar und
3. der Kunde ist aufgrund seiner Kenntnisse und Erfahrungen in der Lage, die mit der Transaktion verbundenen Risiken zu verstehen.

Falls wir bei Erbringung von Dienstleistungen in Form einer Anlageberatung nicht die erforderlichen Informationen erhalten, dürfen wir dem Kunden keine Finanzinstrumente empfehlen.

Professionelle Kunden

Die folgenden Subjekte können als Professionelle Kunden eingestuft werden:

A. Professionelle Kunden aufgrund des Gesetzes gemäß Paragraph 66 Absatz 2 des Wertpapieraufsichtsgesetzes 2018:

Rechtspersonen, die in einem EU-Mitgliedstaat oder einem Drittland eine Zulassung erhalten haben oder beaufsichtigt werden, um auf Finanzmärkten tätig werden zu können sowie institutionelle Anleger („**Status Professioneller Kunde**“):

- Kreditinstitute
- Wertpapierfirmen
- sonstige zugelassene oder beaufsichtigte Finanzinstitute
- Versicherungsunternehmen

- Organismen für Veranlagungen gemäß Paragraph 1 Absatz 1 Z 3 Kapitalmarktgesetz, in oder ausländische Immobilienfonds oder ähnliche Einrichtungen, die Vermögenswerte mit Risikostreuung zusammenfassen, sowie ihre jeweiligen Verwaltungsgesellschaften
- Pensionsfonds und ihre Verwaltungsgesellschaften
- Warenhändler und Warenderivate-Händler
- Lokale Firmen gemäß Artikel 4 Abs. 1 Nummer 4 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013
- sonstige institutionelle Anleger
- Zentralstaaten, Länder, Regionalregierungen der Mitgliedstaaten und Drittländer sowie Stellen der öffentlichen Schuldenverwaltung
- Zentralbanken gemäß Artikel 4 Absatz 1 Nr. 46 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013 sowie internationale und supranationale Einrichtungen, wie insbesondere die Weltbank, der Internationale Währungsfonds, die Europäische Zentralbank, die Europäische Investitionsbank oder vergleichbare internationale Organisationen
- Andere institutionelle Anleger, deren Haupttätigkeit in der Anlage in Finanzinstrumente besteht, einschließlich Einrichtungen, die die wertpapiermäßige Verbriefung von Verbindlichkeiten und andere Finanzierungsgeschäfte betreiben.

Unternehmen, die mindestens zwei der drei nachfolgenden Merkmale aufweisen („**Professioneller Kunde aufgrund der Bilanz**“):

- eine Bilanzsumme in der Höhe von mindestens 20 Millionen Euro
- einen Nettoumsatz in der Höhe von mindestens 40 Millionen Euro
- Eigenmittel in der Höhe von mindestens 2 Millionen Euro

B. Professionelle Kunden auf Antrag gemäß Paragraph 67 Wertpapieraufsichtsgesetz 2018:

Ein Kunde kann Convera bitten, generell oder in Bezug auf bestimmte Derivatekontrakte und/oder Wertpapierdienstleistungen als Professioneller Kunde eingestuft zu werden, vorausgesetzt, dass er mindestens zwei der drei folgenden Kriterien erfüllt:

- Der Kunde hat an dem relevanten Marktinnerhalb der letzten vier vorhergehenden Quartale durchschnittlich pro Quartal zehn Geschäfte von erheblichem Umfang getätigt;
- das Finanzinstrument-Portfolio des Kunden einschließlich seiner Bankguthaben und Finanzinstrumente übersteigt den Wert von 500.000 Euro; und
- der Kunde ist oder war mindestens ein Jahr lang in einer beruflichen Position im Finanzsektor tätig, die Kenntnisse über die geplanten Geschäfte oder Dienstleistungen voraussetzt.

Convera kann dem Antrag stattgeben, wenn es sicherstellt, dass der Kunde die zuvor genannten Kriterien erfüllt und über die erforderlichen Erfahrungen und Kenntnisse im Zusammenhang mit Finanzinstrumenten und Finanzdienstleistungen, auf die sich die Anfrage bezieht, verfügt, und dieser Kunde somit in der Lage ist, seine eigenen Anlageentscheidungen zu treffen und die damit verbundenen Risiken zu verstehen.

Die Einstufung als Professioneller Kunde auf Antrag führt zu einem geringeren Schutzniveau. Sie müssen berücksichtigen, dass eine solche Änderung der Einstufung zu einem Verlust von Entschädigungsansprüchen gegen ein ausländisches Sicherungssystem ähnlich der Entschädigungseinrichtung der Wertpapierhandelsunternehmen und zu einer Einhaltung von Wohlverhaltensregeln in begrenztem Umfang Ihnen gegenüber führen kann.

Sofern Sie ein Professioneller Kunde sind, müssen Sie Convera alle Veränderungen mitteilen, die Ihre Einstufung beeinflussen könnte. Sofern Sie ein Professioneller Kunde auf Antrag sind, wird Convera ungeachtet dessen fortlaufend beurteilen, ob Sie die Bedingungen, die erforderlich sind, um Sie als Professionellen Kunden zu behandeln, erfüllen. Sollten wir in Erfahrung bringen, dass Sie die erforderlichen Bedingungen nicht erfüllen, werden wir die erforderlichen Maßnahmen zur Änderung Ihrer Klassifizierung ergreifen. Professionelle Kunden unterliegen den folgenden Schutzbegrenzungen:

1. Verpflichtung zur Bereitstellung von Informationen

Die Verpflichtung von Convera, Informationen zur Verfügung zu stellen, ist für „Professionelle Kunden“ weniger umfangreich als für „Privatkunden“.

2. Überprüfung der Angemessenheit und Eignung der erbrachten Dienstleistungen

Im Hinblick auf die Angemessenheits- und Eignungsprüfung kann Convera voraussetzen, dass der Kunde bezüglich der Transaktionen und Dienstleistungen, für die er als Professioneller Kunde eingestuft worden ist, das erforderliche Maß an Erfahrung und Achtsamkeit besitzt.

3. Ausländische Sicherungssysteme

Professionelle Kunden müssen nicht unbedingt einen Entschädigungsanspruch gegen ausländische Sicherungseinrichtungen für Anleger haben.

4. Finanzieller Hintergrund

Es wird ferner vorausgesetzt, dass Professionelle Kunden im Hinblick auf Anlageberatungen einen hinreichenden finanziellen Hintergrund für risikobehaftete Investitionen entsprechend ihrer Anlageziele haben.

Andere Begrenzungen des Schutzes beziehen sich unter anderem auf den Inhalt der Kommunikation mit dem Kunden, die Bestätigung von Transaktionen und Kontoauszüge.

Geeignete Gegenparteien

Wir können einen Professionellen Kunden als Geeignete Gegenpartei in Bezug auf bestimmte oder alle Produkte, Transaktionen und Dienstleistungen ansehen, die gegenüber einem Professionellen Kunden erbracht werden oder mit einem Professionellen Kunden eingegangen werden. In einem solchen Fall sind wir nicht verpflichtet, die Wohlverhaltensregeln gegenüber dem Kunden zu befolgen.

Professionelle Kunden aufgrund der Bilanz und Professionelle Kunden auf Antrag können in schriftlicher Form beantragen, als Geeignete Gegenpartei behandelt zu werden. Der Antrag ist von unserer Genehmigung abhängig.

Herabstufung

Sie können durch Herabstufung Ihrer Ihnen zugeteilten Einstufung einen höheren Grad an Schutz beantragen (im Einzelnen siehe hierzu die Allgemeinen Geschäftsbedingungen). In Ihrem Antrag haben Sie darzulegen, bezüglich welcher Produkte, Transaktionen und/oder Finanzdienstleistungen Sie die Herabstufung wünschen.

Im Einzelnen:

- Ein Professioneller Kunde auf Antrag kann schriftlich beantragen, als Privatkunde behandelt zu werden. Wir werden den Antrag genehmigen.
- Ein Status Professioneller Kunde (einschließlich eine Geeignete Gegenpartei) und ein Professioneller Kunde aufgrund der Bilanz können beantragen, als Privatkunden behandelt zu werden. Ein solcher Antrag bedarf unserer Genehmigung. Um als Privatkunde eingestuft zu werden, müssen Sie mit uns einen schriftlichen Vertrag abschließen, in dem dargelegt wird, bezüglich welcher Produkte, Transaktionen und/oder Wertpapierdienstleistungen die Einstufung als Privatkunde gelten soll.
- Eine Geeignete Gegenpartei kann wieder ein Professioneller Kunde werden, indem sie an uns einen schriftlichen Antrag richtet, in dem dargelegt wird, bezüglich welcher Produkte, Transaktionen und/oder Finanzdienstleistungen die Einstufung gelten soll. Wir werden diesen Antrag genehmigen.

Des Weiteren können wir Sie auf unsere Initiative (i) als Professionellen Kunden oder als Privatkunden behandeln, obwohl Sie als Geeignete Gegenpartei eingestuft werden könnten, und (ii) als Privatkunden behandeln, obwohl Sie als Professioneller Kunde eingestuft werden könnten.

8 Wie werden wir für die Finanzdienstleistungen, die wir Ihnen erbringen, vergütet?

Devisentermingeschäfte

Wenn Sie eine Devisentermingeschäft (einschließlich non-deliverable Devisentermingeschäfte) mit Convera eingehen, bieten wir Ihnen einen Wechselkurs an, den Sie für einen Zeitpunkt in der Zukunft festlegen können. Dieser Wechselkurs wird für Sie ungünstiger sein als der Großhandelspreis, auch „Interbank“-Wechselkurs genannt. Die Differenz dieser beiden Wechselkurse ist unsere Gewinnmarge.

Wenn zum Beispiel der Interbank-Wechselkurs bei \$1,1834 liegt und Sie ein Devisentermingeschäft über \$100.000 zum Kauf von US-Dollar in 3 Monaten eingehen, dann könnte der Devisenterminalschlag (abhängig von momentanen und zukünftig erwarteten Zinsdifferenzialen zwischen der Währung, die Sie kaufen und der Währung, die Sie verkaufen und festgelegt von unseren Gegenparteien) bei 34 Pips liegen (1 Pip = \$0,0001). Dies würde bedeuten, dass wir einen Großhandels-Wechselkurs von \$1,1800 bekommen, Ihnen im Devisentermingeschäft aber nur \$1,1760 anbieten. Sie zahlen also €100.000 an uns, um \$117.600 zu kaufen. Gleichzeitig bezahlen wir beim Wechselkurs von \$1,1800 an unsere Gegenpartei nur €99.771, um diese Summe

an US-Dollar zu kaufen. Wir haben daher für uns eine Einnahme von €229 oder 0,23% erzielt. Davon gehen noch unsere Kosten ab, um unsere Gewinnmarge zu erhalten.

Der Wechselkurs, den wir Ihnen anbieten, hängt von einer Reihe von Faktoren ab, darunter: Die Gesamtsumme der Transaktion, die Währung, Transaktionskosten, Finanzierungskosten, der Wahrscheinlichkeit eines Steigens oder Fallens des Wechselkurses und die Differenz im Zinsniveau zwischen den involvierten Währungen.

Die in den Medien angegebenen Wechselkurse spiegeln im Allgemeinen die Großhandelskurse wider, die wir auf dem Interbankendevisenmarkt erzielen. Bitte beachten Sie jedoch, dass sich Großhandelswechselkurse ständig verändern und solche Kurse im Allgemeinen nur durch den Handel hoher Werte erzielt werden können.

Das Geschäftsmodell für Devisenoptionsprodukte ist ein wenig anders.

Vanilla Optionen

Wenn Sie eine Vanilla Option kaufen, so müssen Sie eine vorab fällige Prämie, die als Prozentsatz der Summe an Währung, die Sie kaufen möchten ausgedrückt wird, bezahlen. Das bedeutet, dass eine Prämie von 1,2% auf eine Vanilla Option, die Ihnen das Recht gibt, €100.000 zu verkaufen und dafür US-Dollar zum Kurs von \$1,1800 zu kaufen (also eine Euro Put-Option), €1.180 beträgt. In diesem Falle ändern wir nicht den Absicherungskurs der Option in der Weise, wie wir den Absicherungskurs beim Devisentermingeschäft wie oben beschrieben ändern würden. Stattdessen kaufen wir die Option zum Kurs von \$1,1800 und geben Sie zum gleichen Preis an Sie weiter. Gleichzeitig berechnen wir Ihnen eine leicht höhere Prämie, als die, die wir an unsere Gegenpartei bezahlen müssen. Zum Beispiel würden wir 1% der Absicherungssumme bezahlen (€1.000), aber Ihnen 1,2% der Absicherungssumme berechnen (€1.200). Dies würde uns ein Plus von 0,2% (€200) geben. Wie auch bei den Devisentermingeschäften müssen wir unsere Kosten abziehen, um unsere Gewinnmarge zu erhalten.

„Null-Prämie“ Optionen

Bei null-Prämien Optionen nehmen wir keine Änderungen an Prämien vor. Stattdessen kommt unser Ertrag aus der Differenz zwischen Prämien, die wir beim Kauf bezahlen müssen und Prämien, die wir beim Verkauf erzielen.

Am Beispiel einer Participator Option, wo Sie eine Absicherung von 100% haben und generell eine 50% Pflicht zum Handel zum Absicherungskurs haben bedeutet dies, dass Sie auch den gleichen Euro-Put wie oben beschrieben kaufen könnten, der Ihnen das Recht gibt, €100.000 zu verkaufen und dafür US-Dollar zum Kurs von \$1,1800 zu kaufen, falls der EUR/USD Kurs bei Ablauf unter \$1,180 liegt.

Wie oben dargestellt würde dies 1% der Absicherungssumme kosten (1% von €100.000), also €1.000, die wir an unsere Gegenpartei bezahlen müssen. Gleichzeitig würden Sie einen Euro-Call verkaufen, der Sie verpflichtet €50.000 zu verkaufen und US-Dollar zum Kurs von \$1,1800 zu kaufen, falls der Wechselkurs zum Ablauf über \$1,1800 liegt. Wir bieten Ihnen diese Struktur ohne die Zahlung einer Prämie an. Wenn wir allerdings den Euro-Call an unsere Gegenpartei verkaufen, könnten wir eine Prämie von 2,4% der Call-Summe erzielen, also €1.200 (€50.000 * 2,4%). Damit hätten wir Ihnen die Struktur zu null Prämie verkauft und €200 erhalten (€1.200 erhalten und €1.000 bezahlt), was nach Abzug unserer Kosten unsere Gewinnmarge ist.

9 System für die Entschädigung der Anleger

Convera ist Teil des *Système d'indemnisation des investisseurs Luxembourg (SIIIL* oder System für die Entschädigung der Anleger Luxemburg). Das SIIIL kann Ausgleichszahlungen leisten, wenn ein Institut seinen finanziellen Verpflichtungen nicht mehr nachkommen kann. Das SIIIL gilt nur für bestimmte Arten von Anlegern. Es gibt Obergrenzen für die Ausgleichszahlung, die von der Art des Anspruchs abhängen.

Das SIIIL umfasst die Kompensation von Kunden bis zu einer Summe von EUR 20.000 pro Person und pro Institution. Kunden müssen ihre Ausgleichszahlung so schnell wie möglich erhalten und zwar nicht später als drei Monate, nachdem die Summe und der Anspruch festgelegt wurden.

Um die SIIIL Garantien in Anspruch zu nehmen, müssen Anleger die SIIIL kontaktieren: (i) per Briefpost (an Protection des déposants et des investisseurs, CSSF, L-2991 Luxembourg) oder (ii) per E-Mail (cpdi@cssf.lu) innerhalb von 10 Jahren, nachdem die CSSF festgestellt hat, dass das Institut, seinen Forderungen der Anleger nicht mehr nachkommen kann, oder wenn das Tribunal d'arrondissement (Bezirksgericht) in Luxemburg in einer Sitzung über Handelssachen einen Zahlungsstopp und die Abwicklung der gescheiterte Institution angeordnet hat. Wichtig zu beachten ist, dass das SIIIL keine Absicherung gegen Wertverlust von Finanzinstrumenten am Markt bietet.

10 Wie verhindern wir Interessenkonflikte?

Convera führt ihre Geschäfte gemäß dem Prinzip, dass sie Interessenkonflikte fair bewältigen muss, sowohl zwischen ihr selbst und ihren Kunden als auch zwischen ihren Mitarbeitern und ihren Kunden sowie zwischen zwei Kunden. Unser Grundsatz ist es, alle angemessenen Maßnahmen zu ergreifen und wirksame organisatorische und administrative Vorkehrungen zu treffen, um entsprechende Konflikte aufzudecken und zu steuern. Die Geschäftsleitung von Convera ist verantwortlich dafür zu gewährleisten, dass unsere Systeme, Kontrollen und Verfahren für die Aufdeckung und Steuerung von Interessenkonflikten angemessen sind. Unsere Compliance und Rechtsabteilungen unterstützen die Aufdeckung und Überwachung tatsächlicher und potenzieller Interessenkonflikte. Convera verfügt über geschäftsspezifische Verfahren, welche die Aufdeckung und Steuerung tatsächlicher und potenzieller Interessenkonflikte, die im Laufe der Durchführung von Geschäften auftreten können, betreffen.

Angesichts der Geschäftstätigkeit mit Bezug auf das Produktportfolio der Convera können Interessenkonflikte unter anderem in folgenden Situationen auftreten:

- Handel auf eigene Rechnung;
- Erbringung von Beratungsdienstleistungen an Kunden;
- Eigengeschäfte unserer Mitarbeiter.

Sollte ein Interessenkonflikt auftreten, muss er prompt und fair gesteuert werden. Als Mindeststandard verfügt Convera über Vorkehrungen, um zu gewährleisten, dass:

- wirksame Verfahren angewendet werden, um den Informationsfluss dort zu kontrollieren, wo andernfalls das Risiko eines Interessenkonflikts die Interessen eines Kunden schädigen könnte;
- Aufsichtsmechanismen die getrennte Beaufsichtigung von Personal vorsehen, sofern dies für die faire Behandlung der Kunden erforderlich ist;
- angemessene Kontrollen zur Aufdeckung und Steuerung firmenfremder Geschäftsinteressen von Mitarbeitern und der Geschäftsführung der Convera bestehen;
- wesentliche Informationen zeitnah in einer sicheren Umgebung aufgezeichnet werden, um die Aufdeckung und Steuerung von Interessenkonflikten zu ermöglichen – das Interessenkonflikt-Register;
- eine angemessene Offenlegung gegenüber dem Kunden in klarer, fairer und nicht irreführender Weise stattfindet, um den Kunden in die Lage zu versetzen, in Kenntnis der Sachlage zu entscheiden;
- angemessene Eskalationsprozesse sowohl innerhalb als auch zwischen Abteilungen bestehen und beachtet werden, falls ein Interessenkonflikt aufgedeckt wurde oder werden könnte;
- ausreichende Aufzeichnungen über die Dienstleistungen und Tätigkeiten der Convera geführt werden, falls ein Interessenkonflikt aufgedeckt wurde;
- soweit erforderlich, Mitarbeiter oder Führungskräfte der Convera gebeten werden, von der Arbeit an einer spezifischen Transaktion oder der Beteiligung an der Steuerung eines potenziellen Interessenkonflikts Abstand zu nehmen;
- soweit erforderlich, Mitarbeiter oder Führungskräfte der Convera Regelungen für Eigengeschäfte unterliegen, und
- eine regelmäßige Überprüfung der Zulänglichkeit der Systeme und Kontrollen der Convera zur Steuerung von Interessenkonflikten stattfindet.

Unter außergewöhnlichen Umständen, unter denen ein Interessenkonflikt weiterbesteht, legt Convera ihn, soweit nach örtlichen Vorschriften zulässig, an die betroffenen Kunden offen. Die allgemeine Art und/oder die Quellen des Konflikts werden offengelegt, um den Kunden in die Lage zu versetzen, in Kenntnis der Sachlage zu entscheiden, wobei das Bankgeheimnis sowie die Anforderungen des persönlichen Datenschutzes berücksichtigt werden. In einem solchen Fall können wir die Bewertung, Beratung oder Empfehlung hinsichtlich des entsprechenden Finanzinstruments verweigern. Auf Verlangen des Kunden werden wir weitere Einzelheiten zur Lösung dieser Interessenkonflikte auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung stellen.

Anreize

In einer sehr begrenzten Anzahl an Fällen hat Convera Vereinbarungen mit externen Partnern abgeschlossen, wonach Convera Gebühren oder Provisionen für die Erbringung von Leistungen gegenüber unseren Kunden zahlt.

Falls Convera derartige Vereinbarungen mit Dritten abschließt, wird der Kunde Mitteilung über die folgenden Angaben erhalten:

- vor der Erbringung der ersten Wertpapierdienstleistung Angaben zur Höhe des Anreizes oder, wenn diese unbekannt ist, zur Berechnungsmethode;
- nach der Erbringung der Wertpapierdienstleistung Angaben zur genauen Höhe des gezahlten oder erhaltenen Anreizes und
- mindestens jährlich Angaben zum Gesamtbetrag an gezahlten oder erhaltenen Anreizen.

Mitarbeitervergütung

Unsere Mitarbeiter erhalten keine spezifischen Zahlungen oder Provisionen für die Beratung über Finanzprodukte. Unsere Mitarbeiter können grob in zwei spezifische Kategorien eingeteilt werden: Filialpersonal und Händler/Vertriebsmitarbeiter. Unser Filialpersonal umfasst Mitglieder der Geschäftsleitung, Führungskräfte und Verwaltungspersonal. Unser Filialpersonal wird in erster Linie durch ein Grundgehalt vergütet. Wir bieten Filialpersonal auch einen Firmenbonus und ein Gewinnbeteiligungsprogramm, die fällig werden, wenn für jede Niederlassung vorgegebene Budgetzielsetzungen erreicht werden.

Unsere Händler/Vertriebsmitarbeiter werden ebenfalls in erster Linie durch ein Grundgehalt vergütet. Einzelnen Händlern/Vertriebsmitarbeitern können auch Boni ausbezahlt werden, wenn diese ihre persönlichen Ziele, welche sich aus einer Mischung aus quantitativen und qualitativen Vorgaben zusammensetzen, erreichen.

11 Was sollten Sie tun, wenn Sie eine Beschwerde haben?

Unser oberstes Ziel ist die Erbringung herausragender Kundendienstleistungen. Um dieses Ziel zu erreichen, würden wir gerne von Ihnen hören, falls Sie mit unseren Produkten oder an Sie erbrachten Leistungen unzufrieden sein sollten. Wir würden ebenfalls gerne von Ihnen hören, wenn Sie einen unserer Mitarbeiter aufgrund außergewöhnlichen Kundendienstes hervorheben möchten.

Wir haben Verfahren und Grundsätze eingeführt, um zu gewährleisten, dass jede Ihrer Beschwerden ordnungsgemäß geprüft wird und angemessene Maßnahmen ergriffen werden. Wenn Sie eine Beschwerde haben, können Sie diese (i) per E-Mail unter: CustomerServiceCE@convera.com, (ii) per Telefon unter: +43 1 928 055 616, (iii) persönlich in unserem Büro (siehe unsere Anschrift in Abschnitt 12 unten) oder (iv) schriftlich unter unserer Büroadresse an uns richten.

Ihre Beschwerde wird gemäß unserem Beschwerdeverfahren bearbeitet. Informationen dazu finden Sie auf unserer Website oder erhalten Sie auf Anfrage bei Ihrem Kundenbetreuer.

12 Kontakt

Convera Europe Financial S.A.

Büroadresse: 6b rue du Fort Niedergrunewald, L-2226 Luxembourg

Nationale Identifikationsnummer: B264303

Tel: +352 800 81 634

E-mail: CustomerServiceEU@convera.com

Website: <http://convera.com>

Bürostunden: 09:00 CET – 17:00 CET

Niederlassung Österreich

Address: Kohlmarkt 8-10/1. OG, 2.OG, 1010 Wien

Tel: +43 1 928 055 616

E-mail: CustomerServiceCE@convera.com

Website: <http://convera.com>

Bürostunden: 09:00 CET – 17:00 CET

Regulatorische Informationen

Convera ist zugelassen und reguliert von der Luxembourg Commission de Surveillance du Secteur Financier und nimmt seine Rechte im Rahmen der Dienstleistungsfreiheit wahr, um in Österreich Dienstleistungen anzubieten.

Für weitere Informationen
Kontaktieren Sie uns bitte.

CustomerServiceCE@convera.com