

# UNTERSTÜTZUNGSDIENSTLEISTUNGEN

## SONDERBEDINGUNGEN FÜR DIE UNTERSTÜTZUNGSDIENSTLEISTUNGEN BEI NUTZUNG EINES FREMDSYSTEMS

### 1. Art der Dienstleistungen und Anwendungsbereich der Sonderbedingungen

#### 1.1. Unterstützungsdienstleistung bei Nutzung eines Systems der Kundenbank

Der Kunde unterhält ein Konto und/oder Depot bei einem in- oder ausländischen Kreditinstitut zum Zwecke des Handels mit Finanzinstrumenten (Kundenbank). Er erhält für seine Handelstätigkeit von seinem konto- und/oder depotführenden Kreditinstitut ein elektronisches Orderübermittlungssystem zur Verfügung gestellt, mittels dessen er seinem konto- und/oder depotführenden Kreditinstitut Aufträge oder Anträge zum Abschluss von Geschäften in Finanzinstrumenten übermitteln kann (System). Die Rechte und Pflichten des konto- und/oder depotführenden Kreditinstituts und des Kunden betreffend das Orderübermittlungssystem, die Auftragsdurchführung und die Geschäftstätigkeit sind in zweiseitigen Verträgen zwischen diesen Parteien geregelt. Der FXFlat Bank AG (nachfolgend „Bank“) wird Einsicht in die Handelstätigkeit des Kunden gewährt und sie bietet dem Kunden Unterstützungsdienstleistungen bei der Nutzung und Bedienung des Orderübermittlungssystems des konto- und/oder depotführenden Kreditinstituts. Dabei wird eine Anlagevermittlungsdienstleistung nicht erbracht, d.h. Willenserklärungen des Kunden zum Erwerb oder zur Veräußerung von Finanzinstrumenten oder zu Kontraktabschlüssen werden nicht – auch nicht im Falle eines Systemausfalles – an den Vertragspartner des Kunden übermittelt.

#### 1.2. Unterstützungsdienstleistung bei Nutzung eines alternativen Drittsystems

Soweit das konto- und/oder depotführende Kreditinstitut gestattet, dass statt oder parallel zum Orderübermittlungssystem des konto- und/oder depotführenden Kreditinstituts ein Orderübermittlungssystem eines Dritten durch den Kunden eingesetzt wird und die Bank dieses Drittsystem in das Unterstützungsspektrum aufnimmt, bietet die Bank dem Kunden Unterstützungsdienstleistungen bei der Nutzung und Bedienung des Drittsystems. Die Rechte und Pflichten des konto- und/oder depotführenden Kreditinstituts und des Kunden betreffend die Auftragsdurchführung und die Geschäftstätigkeit sind in zweiseitigen Verträgen zwischen diesen Parteien geregelt, die Rechte und Pflichten des Drittsystemanbieters und des Kunden betreffend das Drittsystem sind in zweiseitigen Verträgen zwischen diesen Parteien geregelt. Dabei wird eine Anlagevermittlungsdienstleistung nicht erbracht, d.h. Willenserklärungen des Kunden zum Erwerb oder zur Veräußerung von Finanzinstrumenten oder zu Kontraktabschlüssen werden nicht – auch nicht im Falle eines Systemausfalles – an den Vertragspartner des Kunden übermittelt.

#### 1.3. Umfang und Grenzen der Unterstützungsdienstleistung

Der Kunde und seine Kundenbank sind allein verantwortlich für Abgabe, Entgegennahme, Ausführung und Verbuchung von Kundenaufträgen und das fehlerfreie Funktionieren des Ordererteilungs- und Informationssystems der Kundenbank bzw. des Drittlieferers. FXFlat übernimmt bezüglich der Kontoverwaltung durch die Kundenbank weder eine Verantwortung noch eine Haftung für auftretende Fehler und Mängel. Alle Abstimmungen diesbezüglich haben zwischen dem Kunden und der Kundenbank zu erfolgen. FXFlat übernimmt keine Haftung für Schäden oder entgangene Gewinne, die aus einem vollständigen oder teilweisen Ausfall oder einer solchen Fehlfunktion des von der konto- und depotführenden Bank oder Dritten dem Kunden zur Verfügung gestellten elektronischen Übermittlungs- und Informationssystems dem Kunden entstehen; die Anzeige des FXFlat-Logos im Ordererteilungs- und Informationssystem ändert daran nichts.

Die Bank unterstützt den Kunden bei der Nutzung des elektronischen Übermittlungssystems und bei der Abwicklung der Handelsgeschäfte auf Basis der vom konto- und depotführenden Kreditinstitut zur Verfügung gestellten Daten und Informationen. Dies beinhaltet insbesondere: - Unterstützungsdienstleistungen bei der Installation der Übermittlungssoftware - Einrichtung eines telefonisch erreichbaren Help-Desk zur Unterstützung der Bedienung der Übermittlungssoftware - Einrichtung eines telefonisch erreichbaren Help-Desk zur Unterstützung der Abwicklung und Abrechnung der Handelsgeschäfte - Unterstützungsdienstleistungen durch Kontaktherstellung zwischen zuständigen Mitarbeitern der konto- und depotführenden Kreditinstituts und dem Kunden, insbesondere durch Telefonkonferenzen - Angebot von regelmäßigen Schulungen zur Nutzung und Bedienung des elektronischen Übermittlungssystems und zu etwaigen Neuerungen Anlagevermittlungsdienstleistungen werden – auch im Falle eines Systemausfalles – nicht erbracht (siehe Nr. 1.2, 1.3. und 5.1. der SB). Anlageberatungsdienstleistungen werden nicht erbracht (siehe 5.2. der SB). Der Kunde sichert hiermit zu, die Beschaffenheit und Übereinstimmung mit Beschaffenheitsbeschreibungen des Übermittlungssystems, die Anschluss- und Einfügungsfähigkeit des Übermittlungssystems an das konto- und depotführende Kreditinstitut und die Hard- und Softwareausstattung des Kunden sowie die Eignung des Übermittlungssystems für die Zwecke des Kunden selbst geprüft zu haben. Die Bank prüft nicht die vorstehenden Umstände.

Der Kunde erkennt an, dass das Internet Störungen wie z. B. Unterbrechungen oder Übertragungsstörungen, ausgesetzt ist, die den Zugang des Kunden zum Ordererteilungs- und Informationssystem negativ beeinflussen können. FXFlat ist nicht

für Schäden oder Verluste verantwortlich, die auf Ereignisse zurückzuführen sind, die außerhalb des Einflussbereichs von FXFlat liegen, ebenso wenig wie für andere Verluste, Kosten, Verbindlichkeiten oder Ausgaben (einschließlich entgangener Gewinne), die dadurch entstehen, dass der Kunde nicht oder verspätet auf das Übertragungs- und Informationssystem zugreifen kann. FXFlat haftet auch nicht für den Fall, dass dem Kunden aus einer fehlerhaften Nutzung des Übertragungs- und Informationssystem Schäden entstehen. FXFlat weist darauf hin, dass bestimmte Funktionen des Übertragungs- und Informationssystem für eine gewisse Zeit wegen Wartungsarbeiten oder aus anderen technischen Gründen nicht verfügbar sein können.

#### 1.4. Zeitraum der Unterstützungsdienstleistungen

Die Unterstützungsdienstleistung wird grundsätzlich während Geschäftszeiten der Bank durchgeführt. Die Geschäftszeiten der Bank reichen an jedem Geschäftstag von 09:00 Uhr (Geschäftseröffnung) bis 19:00 Uhr (Geschäftsschluss). Geschäftstag ist jeder Tag, an dem die Frankfurter Wertpapierbörse für den Handel geöffnet ist oder das konto- und depotführende Kreditinstitut handelt. Die Bank ist berechtigt, die die Geschäftszeiten nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) unter Festsetzung eines angemessenen Gültigkeitszeitpunktes zu ändern. Die Änderungen und der Gültigkeitszeitpunkt werden dem Kunden an dessen elektronische Postbox oder per E-Mail übermittelt.

#### 1.5. Besondere Zusicherung und Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde sichert hiermit zu, die Beschaffenheit und Übereinstimmung mit Beschaffenheitsbeschreibungen des Übermittlungs- und Informationssystem, die Anschluss- und Einfügungsfähigkeit des Übermittlungssystem an das konto- und depotführende Kreditinstitut bzw. Drittlieferanten und die Hard- und Softwareausstattung des Kunden sowie die Eignung des Übermittlungssystem für die Zwecke des Kunden selbst geprüft zu haben. FXFlat prüft nicht die vorstehenden Umstände. Der Kunde ist verpflichtet, sich mit dem Übermittlungssystem der Kundenbank oder mit dem Drittsystemen vertraut zu machen. Der Kunde wird sich, wenn er die Funktion und Bedienung des Systems nicht in allen Punkten versteht, an FXFlat wenden und erst dann Orders in das System eingeben, wenn er den Ablauf genau verstanden hat. Der Kunde wird die Zugangsdaten und Passwörter vertraulich behandeln und es unterlassen, Dritten seine Zugangsdaten und Passwörter mitzuteilen oder ihnen Zugang zu diesen ermöglichen; der Kunde trägt die alleinige und volle Verantwortung, wenn Dritte unter Nutzung der Zugangsdaten und Passwörter Verfügungen vornehmen.

Der Kunde wird die ihm von FXFlat zur Verfügung gestellten Handbücher, Kundeninformationen und Risikohinweise vor der ersten Transaktion aufmerksam lesen und sich mit den Funktionen des Übermittlungs- und Informationssystem vertraut machen. Er wird dafür sorgen, dass seine Hard- und Software den empfohlenen Anforderungen genügen. Diese werden ihm auf Nachfrage von FXFlat jederzeit nochmals mitgeteilt. Der Kunde wird sich, wenn er die Angaben im Handbuch nicht in allen Punkten versteht oder diese für ihn missverständlich sind, wenn er nicht alle Abläufe verstanden hat und Fragen zur Nutzung des Übermittlungs- und Informationssystem hat, an den technischen Support von FXFlat wenden und erst dann Orders aufgeben, wenn er den technischen Ablauf vollständig verstanden hat.

#### 1.6. Anwendungsbereich der Sonderbedingungen

Diese Sonderbedingungen regeln die Rechte und Pflichten der Bank und des Kunden bei der „Unterstützungsdienstleistung bei Nutzung eines Systems der Kundenbank“ und bei der „Unterstützungsdienstleistung bei Nutzung eines alternativen Drittsystems“. Etwaige zusätzliche spezifische Regeln betreffend eines bestimmten Systems oder Drittsystems sind gesondert am Ende dieser Sonderbedingungen aufgeführt.

#### 2. Befreiung vom Bankgeheimnis, Dateneinsichtsrechte und Datenschutz

Für die Dienstleistungen der Bank wird die Bank und das Konto- und depotführende Kreditinstitut seitens des Kunden vom Bank- und Datengeheimnis insoweit entbunden, wie es für die Durchführung der Dienstleistungen notwendig ist.

Dies umfasst insbesondere

- ein Online-Einsichtnahmerecht der Bank in das elektronische Übermittlungssystem und in den darauf stattfindenden Daten- und Informationsaustausch zwischen konto- und depotführendem Kreditinstitut und Kunde; dazu korrespondierend ein Einsichtnahme- und Gewährungsrecht des konto- und depotführenden Kreditinstituts
- Einsichtnahmerecht der Bank in den sonstigen nichtelektronischen und elektronischen Daten- und Informationsaustausch außerhalb des elektronischen Übermittlungssystem zwischen konto- und depotführendem Kreditinstitut und Kunde; dazu korrespondierend ein Einsichtnahme- und Gewährungsrecht der konto- und depotführenden Bank
- Speicherung, Aufbereitung und Aufbewahrung der berechtigterweise eingesehenen personenbezogenen Daten und Informationen
- Übermittlung von personenbezogenen Daten an Dritte innerhalb als auch außerhalb der EU unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorgaben. Im Übrigen wird die Bank personenbezogenen Daten nur an die Dritten weitergeben, gegenüber denen die Bank aufgrund gesetzlicher Pflichten dazu verpflichtet ist.

#### 3. Zustimmung zu Zuwendungsempfang

Die Bank erhält Zuwendungen von dem das Market-Making betreibenden konto- und depotführenden Kreditinstitut (Market-Maker). Pro Transaktion in Geschäftsarten oder Instrumenten kann die Bank eine Beteiligung von bis zu 75% des von den Market-Makern aus dem Ausführungsgeschäft erlösten Gewinns erhalten. Nähere Einzelheiten teilt Bank die auf Nachfrage mit. Die Bank erhält Zuwendungen von dem für Investmentfonds des Kunden konto- und depotführenden Kreditinstituts von bis zu 100% der Ausgabeaufschläge und bis zu 100% der Management-Vergütung. Nähere Einzelheiten teilt die Bank auf Nachfrage mit. Der Kunde ist damit einverstanden, dass die vorgenannten Zuwendungen an die Bank geleistet und von der Bank empfangen werden dürfen und bei der Bank verbleiben. Zu diesem Zweck wird vereinbart, dass mögliche Herausgabeansprüche des Kunden gegen die Bank oder den zuwendungsgewährenden Dritten in keinem Fall entstehen. Dies trägt dazu bei, die technische Infrastruktur, die vielfältigen Serviceleistungen und die kostengünstige Systemstellung aufrechtzuerhalten und auszubauen.

#### 4. Zustimmung zu Zuwendungsgewährung an Dritte

Der Kunde erklärt seine Zustimmung zu Zuwendungen

seitens der Bank an Kooperationspartner und gebundene Vermittler, für die Bank die Haftung übernommen hat. Diese Zuwendungen können bis zu 50% des vereinnahmten Gewinns ausmachen, den FXFlat als Introducing Broker aus der jeweiligen Kundenverbindung generiert. Die exakte Höhe der Zuwendung wird dem Kunden auf Anfrage mitgeteilt. Der Kunde ist damit einverstanden, dass die vorgenannten Zuwendungen von der Bank geleistet werden und beim Kooperationspartner bzw. gebundenen Vermittler verbleiben. Dies trägt dazu bei, die technische Infrastruktur und die vielfältigen Serviceleistungen und die kostengünstige Systemstellung aufrechtzuerhalten und auszubauen.

## **5. Keine Anlagevermittlung und keine Anlageberatung**

**5.1.** Anlagevermittlung, Anlagevermittlungsdienstleistung bei der „Unterstützungsdienstleistung bei Nutzung eines Systems der Kundenbank“ und bei der „Unterstützungsdienstleistung bei Nutzung eines alternativen Drittsystems“ werden nicht erbracht, d.h. Willenserklärungen des Kunden zum Erwerb oder zur Veräußerung von Finanzinstrumenten oder zu Kontraktabschlüssen werden nicht – auch nicht im Falle eines Systemausfalles – an den Vertragspartner des Kunden übermittelt. Dies gilt auch dann, wenn eine Kundeninformation die Dienstleistung der Treuhandbank bzw. der Einlagenbank als Introducing Brokerage, Botendienstleistung oder ähnliches aufführt; Dienstleistungen, die als Finanzdienstleistungen anzusehen sind, werden gleichwohl nicht erbracht. Der Betrieb des elektronischen Übermittlungssystems einschließlich von etwaigen Not- und Ausfall-Systemen erfolgt ausschließlich durch das konto- und depotführende Kreditinstitut bzw. dem Anbieter des Drittsystems und unterliegt ausschließlich den vertraglichen Vereinbarungen zwischen Kunde und dem konto- und depotführenden Kreditinstitut bzw. dem Drittsystem-Anbieter. Die Bank hat keine Eingriffsmöglichkeit in das elektronische Übermittlungssystem, kein eigenes das elektronische Übermittlungssystem im Falle eines Not- und Ausfalls ersetzendes Übermittlungssystem und auch keine Ermächtigung auf sonstigem Wege mit Wirkung für den Kunden orderübermittelnd tätig werden und kann und wird deshalb insbesondere nicht - Aufträge, Anträge, Nachrichten oder sonstige Willenserklärungen oder Daten für den Kunden

in das elektronische Übermittlungssystem eingeben, - Aufträge, Anträge, Nachrichten oder sonstige Willenserklärungen oder Daten für den Kunden auf sonstigem Wege oder dem von dem konto- und depotführenden Kreditinstitut bzw. dem Drittsystemanbieter bei Not- und Ausfällen vorgesehenem Wege übermitteln. Der Kunde hat mithin eigenständig Vorsorge für den Fall des Ausfalls des Übermittlungssystems zu betreiben.

**5.2.** Keine Anlageberatung bei der „Unterstützungsdienstleistung bei Nutzung eines Systems der Kundenbank“ und bei der „Unterstützungsdienstleistung bei Nutzung eines alternativen Drittsystems“ erfolgt keine Anlageberatung seitens der Bank. Die Mitarbeiter der Bank sind strikt angewiesen, weder im Rahmen werblicher Maßnahmen, der Geschäftsbeziehungsaufnahme zum Kunden noch der Geschäftsbeförderung durch den Kunden hinsichtlich des Erwerbs oder der Veräußerung von Finanzinstrumenten zu beraten. Ein aktives Zusenden oder der aktive Hinweis auf von der konto- und depotführenden Kreditinstitut des Kunden oder dem Emittenten des Finanzinstruments erstellte oder zur Verfügung gestellte Informationsschriften (Basisinformationen, wesentliche Anlegerinformationen/Key Investor Dokument, Produktinformationsblätter, Verkaufsprospekte) erfolgt nicht.

## **6. Keine Haftung für das System**

Die Bank übernimmt keine Haftung für Schäden oder entgangene Gewinne, die aus einem vollständigen oder teilweisen Ausfall oder einer solchen Fehlfunktion des von der konto- und depotführenden Bank oder Dritten dem Kunden zur Verfügung gestellten elektronischen Übermittlungssystems dem Kunden entstehen.

## **7. Beendigung der Kooperation mit dem konto- und depotführenden Kreditinstitut/Drittsystem-Anbieter**

Die Bank und das konto- und depotführende Kreditinstitut sowie der Drittsystem-Anbieter sind jederzeit berechtigt, die zwischen ihnen bestehende und die Grundlage für die Unterstützungsdienstleistung der Bank bildende Kooperation insgesamt oder für bestimmte Finanzinstrumente zu beenden. In einem solchen Falle endet insoweit die Geschäftsbeziehung zum Kunden nach Mitteilung durch die Bank.