

Richtlinie für den Umgang mit Interessenskonflikten

alexanders ist davon überzeugt, dass langfristiger Unternehmenserfolg von der Fähigkeit abhängt, geschäftliche Beziehungen nachhaltig und verantwortungsvoll zu gestalten. Dabei ist ein wesentlicher Aspekt, den Interessen der Anlegerinnen und Anleger eine hohe Priorität einzuräumen. Dennoch bleibt es nicht aus, dass in Einzelfällen die Interessen der Anleger und das Interesse des betriebswirtschaftlich agierenden Unternehmens in Konkurrenz zueinanderstehen.

Entsprechend dem Grundsatz einer fairen und angemessenen Handhabung sind Interessenskonflikte zwischen Anlegern bzw. Anlegerinnen und alexanders aber auch zwischen Anlegerinnen und Anlegern untereinander zu vermeiden, wobei das berechtigte Interesse der Anleger hierbei grundsätzlich Vorrang genießt. Vor diesem Hintergrund hat alexanders unter anderem folgende Maßnahmen in Übereinstimmung mit dem WAG 2018 ergriffen:

- Schaffung organisatorischer Verfahren zur Wahrung der Kundeninteressen in der Beratung.
- Regelungen über die Annahme und Gewährung von Zuwendungen sowie deren Offenlegung.
- Offenlegung von Wertpapiergeschäften solcher Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen gegenüber Compliance, bei denen im Rahmen ihrer Tätigkeit Interessenskonflikte auftreten können.
- Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- Offenlegung nicht vermeidbarer Interessenskonflikte gegenüber den betroffenen Personen vor Geschäftsabschluss oder Beratung.

Trotz dieser Maßnahmen kann die Entstehung von Interessenskonflikten nicht in allen Einzelfällen ausgeschlossen werden.

Im Rahmen einer fairen Geschäftsbeziehung ist mit dieser Tatsache ein offener und ehrlicher Umgang notwendig und sind Umstände, die grundsätzlich geeignet erscheinen, einen Interessenskonflikt zu begründen, transparent zu machen.

1. Allgemeines

1.1. Begriff

Interessen haben in der Regel einen (un)mittelbaren wirtschaftlichen Hintergrund. Konflikte zwischen verschiedenen Interessen stellen daher immer ein spezifisches Risiko dar. Es besteht die Gefahr, dass ein finanzieller Vorteil zu Lasten anderer (alexanders, Kundin bzw. Kunde oder Geschäftspartner) erwirtschaftet wird. Als Folge davon können Integrität und Redlichkeit von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern in Frage gestellt werden und letztlich der Ruf von alexanders massiv gefährdet sein sowie schwerwiegende wirtschaftliche Konsequenzen drohen.

Von den Bestimmungen zu Interessenskonflikten des WAG 2018 sind Situationen umfasst, bei denen über ein marktkonformes Verhalten hinaus zur Erlangung eines finanziellen Vorteils oder Abwendung eines finanziellen Nachteils die Interessen von alexanders oder eines Dritten über die einer Kundin bzw. eines Kunden gestellt werden.

Interessenskonflikte können naturgemäß nie ausgeschlossen werden und treten in der Praxis immer wieder auf. Um bereits potenziellen Interessenskonflikten angemessen entgegenwirken bzw. eingetretene Interessenskonflikte professionell behandeln zu können, ist ein systematischer Umgang mit Interessenskonflikten erforderlich. Dies umfasst folgende Punkte:



- Identifizierung und Erfassung von Interessenskonflikten
- Überwachung und Kontrolle von Interessenskonflikten
- Vermeidung bzw. angemessenes Management von Interessenskonflikten
- Offenlegung von Interessenskonflikten

Zweck der gegenständlichen Richtlinie sind die Sensibilisierung und Stärkung des Problembewusstseins aller für alexanders tätigen Personen. Ziel ist das Erkennen möglicher Interessenskonflikte, um angemessene Schritte einzuleiten und den Interessenskonflikt im Interesse der Kundinnen und Kunden zu lösen, sollte es sich nicht vermeiden lassen. Damit soll bereits jeglicher Anschein oder Verdacht unredlicher Vorteile und das damit verbundene Risiko weitgehend ausgeschlossen werden. Ist der Interessenskonflikt nicht zu lösen, wird er offengelegt. Als oberstes Gebot im Zusammenhang mit Interessenskonflikten gilt: das Kundeninteresse geht grundsätzlich dem Interesse von alexanders sowie den für alexanders tätigen Personen, insbesondere, dass alexanders bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben ehrlich, redlich, professionell, unabhängig und ausschließlich im Interesse ihrer Kundinnen und Kunden zu handeln hat.

1.2. Gesetzliche Grundlagen

alexanders hat bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben ausschließlich im Interesse der Kundinnen und Kunden zu handeln. alexanders ist gemäß Wertpapieraufsichtsgesetz 2018 (WAG 2018) sowie den Bestimmungen der Delegierten Verordnung 2017/565 der Kommission (in weiterer Folge "Del. VO") verpflichtet, schriftliche Grundsätze für den Umgang mit Interessenskonflikten festzulegen, anzuwenden und aufrecht zu erhalten.

Dabei ist auf die Größe, Organisation, Art, Umfang und Komplexität der Gesellschaften bzw. der Geschäfte Rücksicht zu nehmen und auch Umständen der Zugehörigkeit zu einer Gruppe Rechnung zu tragen.

Potenzielle Interessenskonflikte, welche sich einer für alexanders tätigen Person offenbaren, sind dem jeweiligen Vorgesetzten und Compliance zu melden. Bei der Entscheidung über die zu setzenden Schritte ist grundsätzlich danach zu trachten, die Interessen der Kundin bzw. des Kunden, zu deren Nachteil der Interessenskonflikt besteht, gegenüber den Interessen von alexanders und der für alexanders tätigen Personen vorrangig, bzw. gegenüber den Interessen anderer Kundinnen bzw. Kunden gleichrangig zu behandeln.

1.3. Arten von Interessenskonflikten

Art 33 der Del. VO Nr. 2017/565 trägt Interessenskonflikten Rechnung, die sich im Verhältnis von alexanders zu einer bestimmten Kundin bzw. einem bestimmten Kunden finden und nennt insbesondere folgende Interessenskonflikte:

- Es besteht die Gefahr, dass alexanders, eine relevante Person oder eine Person, die direkt oder indirekt durch Kontrolle mit alexanders verbunden ist, zu Lasten der Kundin bzw. des Kunden einen finanziellen Vorteil erzielt oder einen finanziellen Verlust vermeidet
- alexanders, eine relevante Person oder eine Person, die direkt oder indirekt durch Kontrolle mit alexanders verbunden ist, hat am Ergebnis einer für die Kundin bzw. den Kunden erbrachten Dienstleistung oder eines für die Kundin bzw. den Kunden getätigten Geschäfts ein Interesse, das nicht mit dem Interesse der Kundin bzw. des Kunden an diesem Ergebnis übereinstimmt
- alexanders, eine relevante Person oder eine Person, die direkt oder indirekt durch Kontrolle mit alexanders verbunden ist, geht dem gleichen Geschäft nach wie die Kundin bzw. der Kunde.
- alexanders, eine relevante Person oder eine Person, die direkt oder indirekt durch Kontrolle mit alexanders verbunden ist, erhält gegenwärtig oder künftig von einer von der Kundin bzw. vom Kunden verschiedenen Person in Bezug auf eine für die Kundin bzw. den Kunden erbrachte Dienstleistung einen Anreiz in Form von finanziellen oder nicht-finanziellen Vorteilen oder Dienstleistungen.

2. Interessenskonflikte und deren Behandlung bzw. Auflösung

Bei alexanders können sich Interessenskonflikte aus den unterschiedlichen Interessen von alexanders, für alexanders tätigen Personen, Kundinnen bzw. Kunden oder anderer natürlicher bzw. juristischer Personen, die mit alexanders geschäftlich oder durch Kontrolle verbunden sind, ergeben. Es können auch die privaten Interessen von für alexanders tätigen Personen mit den Interessen von Kundinnen bzw. Kunden, generell kollidieren.

alexanders obliegen:

- die Eigenveranlagung
- der Vertrieb von Finanzinstrumenten
- Anlageberatung und Annahme und Weiterleitung von Aufträgen von Kundinnen bzw. Kunden

Aus diesen Tätigkeiten können sich verschiedene, nachfolgend beschriebene, Interessenskonflikte ergeben.

2.4. Nebentätigkeiten

Tätigkeiten von für alexanders tätige Personen neben der Beschäftigung bei alexanders haben grundsätzlich Potenzial für Interessenskonflikte. Es können dadurch Situationen entstehen, bei denen der eigene Vorteil im Vordergrund steht und letztlich zu Lasten von alexanders oder einer Kundin bzw. eines Kunden agiert wird.

Interessenskonflikte könnten bei nebenberuflichen Fondsvermittlungen für ein anderes Unternehmen oder bei Annahme eines Mandats im Aufsichts- oder Verwaltungsrat/Vorstand/Geschäftsführung oder Beirat in Wirtschaftsunternehmen entstehen. Weiters könnten die Durchführung von Beratungstätigkeiten, die die Interessen von alexanders beeinträchtigen könnten oder Fachvorträge im Rahmen einer öffentlichen Veranstaltung (Symposium, Seminar, etc.) zu Interessenskonflikten führen. Auch die Ausübung einer politischen Funktion oder die Möglichkeit des politischen Einflusses können divergierende Interessen entstehen lassen, die sich zu Lasten von alexanders oder einer Kundin bzw. eines Kunden auswirken.

Behandlung bzw. Auflösung des Interessenskonflikts:

- Vor Aufnahme der Tätigkeit (bezahlt oder ehrenamtlich) neben der Arbeit für alexanders ist die Geschäftsführung zu informieren und die Genehmigung einzuholen
- Bei Annahme von Mandaten in Aufsichts-/Verwaltungsrat etc. ist zuvor die Geschäftsleitung zu informieren
- Prüfung durch die betroffene für alexanders tätige Person, ob die eigene Leistungsfähigkeit für alexanders nicht durch eine Nebentätigkeit eingeschränkt wird
- Vorab Klärung der Modalitäten bei Fachvorträgen (Privat- oder Dienstzeit, Honorar ja/nein etc.) mit der Geschäftsleitung

2.5. Investitionen / Beteiligungen im Privatbereich

Ein Interessenskonflikt kann entstehen, wenn eine für alexanders tätige Person eine wesentliche finanzielle Beteiligung (z.B. mehr als 25 %, mögliche Einflussnahme auf Entscheidungen der Gesellschaft) an einem Unternehmen halten oder eingehen möchten, und diese finanzielle Beteiligung den beruflichen Verantwortungsbereich berührt. Dies gilt auch für wesentliche finanzielle Beteiligungen von nahen Angehörigen (Ehepartner, Lebenspartner, Kinder, andere Personen) die seit mindestens einem Jahr im gleichen Haushalt wie der betreffende Mitarbeiter leben.

Interessenskonflikte könnten entstehen, wenn die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter Entscheidungsgewalt beim Zuschlag eines Auftrages hat und sie/er (oder eine ihr bzw. ihm nahestehende Person) eine wesentliche Beteiligung an einer Gesellschaft, die zur Ausschreibung eingeladen wurde, hält.

Auch bei der Vergabe von Dienstleistungsaufträgen an nahe Angehörige (anwaltliche Vertretung von alexanders, Reparatur-, Service- oder Lieferaufträge) oder wenn Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter vertrauliche Informationen erhalten, dass alexanders ein Unternehmen erwerben möchte und sie bzw. er oder ein naher Angehöriger an einer Gesellschaft beteiligt ist, die beim Kauf dieses Unternehmens ebenfalls mitbieten möchte, ist ein Interessenskonflikt möglich.

Behandlung bzw. Auflösung des Interessenskonflikts:

- Wesentliche Beteiligungen sind der Geschäftsführung anzuzeigen
- Keine Entscheidungen „in eigener Sache“ (Fall zur Erledigung an die Geschäftsführung abgeben)
- Die Vertraulichkeit von Geschäftsgeheimnissen ist auch gegenüber nahen Angehörigen zu wahren
- Die „Drittvergleichsfähigkeit“ ist bei Verträgen zu beachten

2.6. Geschenke und Einladungen

Für alexanders tätige Personen erhalten bzw. gewähren aufgrund ihrer beruflichen Stellung mitunter Geschenke und Einladungen.

Wenn eine Kundin bzw. ein Kunde oder Geschäftspartner die Mitarbeiterin bzw. den Mitarbeiter zu einer (Unterhaltungs-) Veranstaltung einlädt, in der Hoffnung auf einen günstigen Geschäftsabschluss mit alexanders (z.B.: bessere Konditionen, Zuschlag für einen Auftrag, etc.) könnte ein Interessenskonflikt entstehen. (Potenzielle) Kundinnen bzw. Kunden oder Bekannte könnten auch an den für alexander tätige Personen mit der Bitte um eine Spende oder ein Sponsoring durch alexanders herantreten und der Mitarbeiterin bzw. dem Mitarbeiter oder einer ihm nahestehenden Person im Gegenzug Dienstleistungen, Geld- oder Sachbezüge (z.B. Gratismitgliedschaft im Fitness-Club, Reparaturarbeiten/Bautätigkeiten in ihrem Haus, kostenloser Urlaub, Gutscheine etc.) versprechen.

Behandlung bzw. Auflösung des Interessenskonflikts:

- Die Einladung oder das Geschenk höflich, aber bestimmt ablehnen. Im Zweifelsfall: Rücksprache mit der Geschäftsführung.
- Die Annahme und Gewährung von Geschenken bzw. Einladungen sind ab einer Bagatellgrenze von EUR 15,-- von der Geschäftsführung zu genehmigen.
- Zuwendungen oder sonstige Vorteile, die die Unabhängigkeit der für alexanders tätigen Personen beeinflussen könnten, dürfen weder gefordert noch angenommen werden.
- Spenden für gemeinnützige und wohltätige Zwecke im Namen von alexanders sind nur mit Genehmigung der Geschäftsführung zulässig. Spenden an politische Parteien und vergleichbare Zwecke sind untersagt.

2.7. Vergütung

Interessenskonflikte könnten bei Anspruch von variablen Bezugsbestandteilen dazu führen, dass für alexanders tätige Personen unangemessene Risiken zu Lasten der Kunden eingehen um einen Bonus zu erlangen.

Behandlung bzw. Auflösung des Interessenskonflikts:

- Die Vergütung erfolgt anhand der Vorgaben des WAG 2018
- Die Gehalts- und Vergütungspolitik verhindert das Eingehen übermäßiger Risiken sowie die Belohnung durch finanzielle Anreize im Wege des Arbeitsentgelts (kein abschlussabhängiger Gehaltsbestandteil).
- Die Gestaltung der Zielvereinbarungen ist ohne Anreiz, unangemessene Risiken einzugehen. Dies betrifft explizit alle Vertriebsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter, die dadurch in die Lage gebracht werden, stets die für Kunden geeigneten Produkte auszuwählen zu können.

- Die Gestaltung der Vergütung durch die Kundinnen bzw. Kunden von alexanders (Effektenprovision, Service Fee) ist ohne Anreiz, unangemessene Risiken einzugehen.
- Tippgeberinnen und Tippgeber erhalten eine standardisierte Vergütung auf Basis des vereinbarten Ausgabeaufschlags, unabhängig vom gewählten Fondsprodukt.
- Die Überprüfung erfolgt jährlich durch die Compliance-Funktion.

2.8. Mehrfachfunktionen

Wenn MitarbeiterInnen von alexanders auch Funktionen in mehrere Funktionen im Unternehmen übernehmen, kann dies z.B.: bei Vertragsverhandlungen (Vereinbarung von Honorar/Vergütung/Leistungsumfang/etc.) oder bei der Festlegung von bereichsübergreifenden Maßnahmen (Supportverträge) zu einem Interessenskonflikt führen.

Behandlung bzw. Auflösung des Interessenskonflikts:

- Sogenannte Doppelvertretungen (Führen von Verhandlungen „mit sich selbst“) sind grundsätzlich verboten
- Die Bearbeitung von Beschwerdefällen wird von der Compliance-Funktion überwacht
- Die Vertragsbedingungen müssen generell marktüblich sein und einem Fremdvergleich standhalten können
- Marktunübliche Geschäfte sind Compliance anzuzeigen
- Generell sind Umstände und Motive von Entscheidungen von Mehrfachfunktionsträgerinnen und -trägern ausreichend zu dokumentieren, um den Verdacht eines Interessenskonflikts auszuschließen

2.9. Interessenskonflikte im Rahmen der Anlageberatung

Ein Interessenskonflikt liegt vor, wenn der Kundin bzw. dem Kunden nicht Produkte oder Dienstleistungen empfohlen werden, die optimal den Bedürfnissen bzw. finanziellen Möglichkeiten entsprechen, sondern andere Kriterien die Empfehlung der für alexanders tätigen Person beeinflussen.

Folgende Verhaltensweisen bzw. Situationen sind deutliche Hinweise für drohende Interessenskonflikte:

- Anstreben bzw. Erzielen eines finanziellen Vorteils oder Vermeiden eines finanziellen Verlusts zu Lasten der Kundin bzw. des Kunden. Jedwede Verfolgung eines Ergebnisses, welches gegen das Interesse der Kundin bzw. des Kunden spricht.
- Erhalt eines finanziellen oder sonstigen Anreizes, die Interessen einer Kundin bzw. eines Kunden vor jene eines anderen zu stellen.
- Kundin bzw. Kunde und für alexanders tätige Person sind im selben Geschäftsfeld tätig.
- Erhalt einer zusätzlichen Provision oder Vergütung von einem Dritten in Bezug auf eine für die Kundin bzw. den Kunden erbrachte Dienstleistung (zusätzlich zur üblichen Vergütung).

Im Bereich der Anlageberatung besteht besonders die Gefahr, dass alexanders bzw. für alexanders tätige Personen zu Lasten einer Kundin bzw. eines Kunden einen finanziellen Vorteil erzielen oder einen finanziellen Verlust vermeiden. Dabei könnte es sich um folgende Konflikte handeln, wobei die Aufzählung beispielhaft ist:

- Absatz von Finanzinstrumenten mit hohem Risiko
alexanders könnte ein finanzielles Interesse am Verkauf von Investmentfonds mit höherem Risikoniveau haben, weil diese eine höhere Vergütung aufweisen.

Behandlung bzw. Auflösung des Interessenskonflikts:

- Eigene Interessen der für alexanders tätigen Personen sind nachrangig gegenüber jenen der Kundinnen und Kunden.

- Die Kundinnen und Kunden von alexanders haben Anspruch auf optimale Beratung in ihrem Interesse.
 - Provisionen für den Verkauf von Fonds bieten keinen Anreiz für das Eingehen unangemessener Risiken, da sie keine zusätzlichen Benefits (Bonifikation, Teilnahme an Wettbewerben, etc.) haben.
 - Die Höhe der Effektenprovision ist für alle angebotenen Fonds gleich (flat fee) – das Risiko des Finanzinstruments ist daher finanziell unerheblich.
- **Geschäftsabschluss**

Die für alexanders tätigen Personen könnten aufgrund ihrer Zielvereinbarungen am Abschluss eines Wertpapiergeschäftes interessiert sein. Die Kundin bzw. der Kunde ist am Kauf von Investmentfondsanteilen interessiert, die aufgrund der Kenntnisse und Erfahrungen, finanziellen Verhältnisse und seiner Risikobereitschaft für ihn geeignet sind.

Behandlung bzw. Auflösung des Interessenskonflikts:

 - Ausführliche und individuelle Kundenberatung im Hinblick auf das persönliche Kundenprofil.
 - Vermeidung jedweder Beeinflussung der Kundin bzw. des Kunden beim Ausfüllen der Kundendaten.
 - Klare Dokumentation der Geeignetheitsprüfung im Zuge der Eignungsbeurteilung.
 - Im Rahmen der Eignungsbeurteilung müssen die Dokumente sorgfältig und vollständig ausgefüllt werden. Nur so kann die beratende Person seitens alexanders bei Beschwerden hinsichtlich (angeblicher) Fehlberatungen unterstützt werden.
 - Compliance führt jährlich stichprobenartige Überprüfungen der Eignungsprüfung (Wertpapieraufträge) hinsichtlich Vollständigkeit und Kongruenz durch.
 - Im Zuge der gesetzlich vorgesehenen Produktüberwachungspflichten wird kontrolliert, ob der Absatz des Produkts auch tatsächlich dem definierten Zielmarkt entspricht.
 - **Laufende Kundenbetreuung / Auflösung / Umtausch**

Die für alexanders tätigen Personen könnten aufgrund ihrer Zielvereinbarungen Interesse daran haben, dass Fonds nicht rückgelöst oder getauscht werden.

Behandlung bzw. Auflösung des Interessenskonflikts:

 - Eigene Interessen der für alexanders tätigen Personen sind nachrangig gegenüber jenen der Kundinnen und Kunden.
 - Die Kundinnen und Kunden von alexanders haben Anspruch auf optimale Beratung in ihrem Interesse.
 - Die Durchführung einer Kosten-Nutzen-Analyse bei Umschichtungen liefert die Basis für eine informierte Entscheidung und sorgt dafür, dass die Ziele und persönlichen Umstände der Kundin bzw. des Kunden berücksichtigt sind.
 - Um weitere Interessenskonflikte zu minimieren, werden die für alexanders tätigen Personen regelmäßig zur Teilnahme an Schulungen (z.B. jährliche Compliance-Schulung) verpflichtet.
 - Um eine gute laufende Kundenbetreuung sicherzustellen, wird zumindest einmal jährlich ein Beratungsgespräch seitens alexanders angeboten. Dies kann persönlich oder fernmündlich (z.B. telefonisch) stattfinden. Dabei wird gemeinsam geprüft, ob die Veranlagung noch mit der Marktlage bzw. den Wünschen, Zielen und Bedürfnissen übereinstimmt. Dieselbe Aktualisierung wird im Zuge von Einzelaufträgen durchgeführt.
 - **Verhalten bei der Anlageberatung zur Vermeidung von Interessenskonflikten:**
 - Die für alexanders tätige Person ist verpflichtet, im Beratungsgespräch mit der Kundin bzw. dem Kunden alle für die Eignungsprüfung erforderlichen Informationen quantitativ im Kundenprofil sowie qualitativ im Kommentarfeld zu erfassen.
 - Der Kundin bzw. dem Kunden dürfen grundsätzlich nur solche Produkte angeboten werden, die ein der Kundenerwartung entsprechendes Ertragspotenzial mit möglichst geringem Risiko erfüllen können.

- Die Kundin bzw. der Kunde ist über Art und Höhe der Kosten, die beim Kauf des empfohlenen Produkts entstehen, vorab (ex ante) zu informieren. Bei Bedarf ist eine detaillierte Aufstellung aller Kosten und Gebühren eines Investmentfonds zur Verfügung zu stellen.
- **Verhalten bei einem nicht lösbaren Interessenskonflikt im Rahmen der Anlageberatung:**
 - Stellt sich im Beratungsgespräch heraus, dass die für alexanders tätige Person in einen nicht lösbaren Interessenskonflikt geraten ist, ist die Person verpflichtet, dies der Kundin bzw. dem Kunden offenzulegen (was ist der Interessenskonflikt und wodurch wurde er ausgelöst).
 - Der Kundin bzw. dem Kunden ist anzubieten, eine Überprüfung der Anlageempfehlung durch die Geschäftsführung von alexanders zu veranlassen (sofern möglich). Diese teilt der Kundin bzw. dem Kunden das Ergebnis in Form eines Vorschlags mit. Wird dieser kundenseitig angenommen, wird dies im Kommentarfeld des Wertpapierauftrags zusätzlich vermerkt.
 - Aus Dokumentationsgründen und aus haftungsrechtlicher Sicht ist – in Hinblick auf einen allfällig später erhobenen Vorwurf eines Beratungsfehlers – sämtliche Dokumentation zu wahren bzw. ist vor dem Beratungsgespräch mit der Geschäftsführung Rücksprache zu halten.

Für die Identifizierung weiterer Interessenskonflikte dient das Beschwerdemanagement als eines der wichtigsten Hilfsinstrumente, wenn es um die Evaluierung von Konflikten geht. Interessenskonflikte zwischen Kundinnen und Kunden von alexanders auf der einen und alexanders bzw. der für alexanders tätigen Personen auf der anderen Seite werden nicht zuletzt in Form von Beschwerden evident. Der Umgang mit Beschwerden im Sinne des Kundeninteresses unterliegt einem vorgegebenen Prozess.

2.10. Interessenskonflikte im Rahmen der Annahme und Übermittlung von Aufträgen (execution only)

Seitens alexanders können Kundenaufträge angenommen werden, ohne dass eine (unmittelbar vorhergehende) Anlageberatung erfolgt ist. Die Kundin bzw. der Kunde kann daher mangels konkreter, auf deren Person individuell zugeschnittener Empfehlung eine für sie nachteilige Anlageentscheidung treffen. Dies liegt grundsätzlich nicht im Interesse von alexanders. Execution only-Aufträge, die kundenseitig nicht direkt an die Bank sondern an alexanders übermittelt werden, werden von alexanders spätestens bis 12 Uhr des folgenden Bankarbeitstages an die Bank weitergeleitet.

Der Interessenskonflikt besteht im geringeren Aufwand für alexanders (Wegfall der Beratung) und das damit geringere Risiko (Wegfall des Risikos einer allfälligen Fehlberatung).

Behandlung bzw. Auflösung des Interessenskonflikts:

- Im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben ist das execution only Geschäft nur in beschränktem Rahmen zulässig. Es stehen nur nicht-komplexe Finanzprodukte zur Verfügung, die kundenseitig auf eigene Veranlassung geordert werden können.
- Der Kunde muss selbständig das erforderliche Formular bei [dieplattform.at](https://www.dieplattform.at) herunterladen, ausfüllen und übermitteln (prozessuale Hürde).
- Die Auftragsdaten werden als Kundenwunsch online erfasst und auf Basis dessen eine Angemessenheitsprüfung durchgeführt. Der unterschriebene Auftrag wird als Beilage angefügt. Der Auftrag inkl. Angemessenheitsprüfung wird ohne weitere Kundenunterschrift an die Bank weitergeleitet; die Kunden bzw. der Kunde erhält das Dokument in Kopie.
- Der Kundin bzw. dem Kunden wird angeboten, bei häufigerem Bedarf die Orderfunktion im Kundenportal zu aktivieren, um eine Angemessenheitsprüfung bei Wegfall der Bearbeitungszeit durch alexanders sicherzustellen.

3. Generelle Maßnahmen zur Erkennung bzw. Vermeidung von Interessenskonflikten bei alexanders

Das Kundeninteresse geht grundsätzlich dem Interesse von alexanders und der für alexanders tätigen Personen vor.

3.1. Compliance-Organisation

alexanders hat die Compliance-Funktion an NWT Consulting & Compliance GmbH als von alexanders unabhängiger Gesellschaft ausgelagert. Neben der Behandlung von Insiderhandel, Marktmissbrauch und Mitarbeitergeschäften gehört auch die Vermeidung von Interessenskonflikten zu den Aufgaben der Compliance-Funktion. Die Erkennung und Bewältigung konkreter Interessenskonflikte bleibt Aufgabe von alexanders, wird jedoch von der Compliance-Funktion überwacht und unterstützt bzw. durchgesetzt.

Die Regelwerke sind in der Doku von alexanders intern veröffentlicht und sind für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jederzeit abrufbar.

3.2 Schulungen der für alexanders tätigen Personen

Alle neu eintretenden für alexanders tätigen Personen erhalten zeitnah mit der Einstellung eine Basisschulung sowie diverse compliancerelevante Unterlagen. Im Falle gesetzlicher Änderungen, Ergänzungen bzw. Neuerungen wird bedarfsbezogen für alle betroffenen Personen eine ausführliche Schulung bzw. Unterweisung zu allen compliancerelevanten Themen abgehalten. Weiters erfolgt jährlich eine ausführliche Schulung zu den allgemeinen Compliance-Themen für alle Mitarbeiter.

3.3. Mitarbeitergeschäfte und Meldung von Mandaten

Die Richtlinie zu Mitarbeitergeschäften dient der Erfüllung des gesetzlichen Auftrages und sollen u.a. Insiderhandel und Marktmissbrauch durch die für alexanders tätigen Personen verhindern. Die Richtlinie befasst sich mit Interessenskonflikten zwischen Kundinnen bzw. Kunden und für alexanders tätige Personen im Zusammenhang mit Eigengeschäften der für alexanders tätigen Personen und umfassen u.a. Meldepflichten bzw. das Erfordernis der Genehmigung von Mandaten eigener Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter bei anderen Unternehmen, deren Wertpapiere an der Wiener Börse, im Amtlichen Handel oder im geregelten Freiverkehr notieren sowie in allen, auch nicht börsennotierten, jedoch wirtschaftlich verbundenen Gesellschaften.

Die für alexanders tätigen Personen sind verpflichtet, alle Mitarbeitergeschäfte unmittelbar an Compliance zu melden. Dies gilt auch für gewährte bzw. erhaltene Vollmachten. Compliance überprüft laufend die Einhaltung der Regelungen zu Mitarbeitergeschäften. Ergibt sich ein Interessenskonflikt aufgrund eines Mandats, so wird seitens Geschäftsführung in Abstimmung mit Compliance darüber entschieden, ob dieses Mandat zur Gänze zurückzulegen ist oder ob durch die Nichtteilnahme an Entscheidungsprozessen – zum Beispiel durch Verlassen von Aufsichtsratssitzungen – bei bestimmten Themen eine Beeinträchtigung von Kundeninteressen vermieden werden kann.

3.4. Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement ist ein wichtiges Hilfsmittel zur Evaluierung von Konflikten. Interessenskonflikte zwischen Kundinnen bzw. Kunden von alexanders auf der einen und alexanders bzw. den für alexanders tätigen Personen auf der anderen Seite werden nicht zuletzt in Form von Beschwerden evident.

Der Umgang mit Anleger- und Kundenbeschwerden unterliegt einem definierten Prozess.

Im Rahmen der Behandlung einer Beschwerde wird ein möglicher Interessenskonflikt analysiert und erforderlichenfalls Maßnahmen zur Bewältigung und künftigen Vermeidung dieses Konflikts eingeleitet.

3.5 Meldung von Konflikten

Interessenskonflikte bzw. der Verdacht eines solchen sind ausnahmslos der Geschäftsführung zu melden.

Diese hat die Meldung zu dokumentieren sowie Zeitpunkt, Inhalt, meldende Person, Interessenskonflikt und die ergriffenen Maßnahmen festzuhalten. Die Erfassung von Interessenskonflikten kann im Einzelfall auch auf ausdrückliche Veranlassung der Compliance erfolgen.

Alle ergriffenen Maßnahmen werden in einem Konfliktregister und einer Konfliktbeobachtungsliste erfasst.

3.6. Konfliktregister

Das Konfliktregister basiert einerseits auf einer Analyse der Geschäftsfelder von alexanders sowie der daraus resultierenden potenziellen Interessenskonflikte und andererseits auf der Erfassung von Umständen, die zu relevanten Interessenskonflikten führen könnten. Das Konfliktregister wird einmal jährlich überarbeitet und darüber hinaus bei Bedarf ad hoc analysiert.

Der Geschäftsführung wird die analysierte Situation mindestens einmal jährlich in Abstimmung mit der Compliance-Funktion berichtet.

3.7. Konfliktbeobachtungsliste

Die Geschäftsführung hat Meldungen ad hoc aufgetretener Interessenskonflikte in der Konfliktbeobachtungsliste zu dokumentieren.

Die Konfliktbeobachtungsliste beinhaltet

- den Zeitpunkt der Konfliktmeldung bzw. des Erkennens des Konflikts durch Compliance,
- den Inhalt des Interessenskonflikts,
- die zur Bewältigung des Interessenskonflikts gesetzten Schritte.

Der weitere Verlauf der in der Konfliktbeobachtungsliste dokumentierten Konfliktmeldungen wird von Compliance überwacht. Es obliegt der Entscheidung Geschäftsführung in Abstimmung mit der Compliance-Funktion, diese wieder von der Konfliktbeobachtungsliste zu streichen. Diese Liste wird von der Compliance-Funktion streng vertraulich behandelt.

3.8. Offenlegung von Interessenskonflikten

Informationen über den Umgang und die Bewältigung von Interessenskonflikten können auf www.alexanders.at abgerufen werden.

Eine Offenlegung der Art und des Umfangs eines Interessenskonfliktes dient nur als Ultima ratio, wenn die etablierten organisatorischen und administrativen Maßnahmen nicht ausreichen, um mit hinreichender Sicherheit zu gewährleisten, dass die Interessen des Anlegers nicht geschädigt werden. Die Offenlegung hat klar darzulegen, dass die internen Vorkehrungen nicht ausreichen, um den Vorgaben des Anlegerschutzes zu entsprechen.

3.9. Abstandnahme von konfliktbehafteten Geschäften bzw. Mandaten

Ist ein Interessenskonflikt trotz der getroffenen organisatorischen Maßnahmen nicht vermeidbar, ist es Aufgabe von alexanders, diesen Konflikt im Sinne der Kundin bzw. des Kunden zu lösen. Unter Umständen ist von dem möglichen Geschäft Abstand zu nehmen oder Mandate zurückzulegen bzw. an Entscheidungsprozessen nicht teilzunehmen.

Die Geschäftsleitung entscheidet in Abstimmung mit der Compliance-Funktion im Sinne der gesetzlichen Regelungen, ob ein Eingreifen über die für den jeweiligen Konflikt ergriffenen Maßnahmen des Geschäftsbereiches hinaus nötig ist.

3.10. Überwachung und Kontrolle

Die Erkennung, Bewältigung und Vermeidung von Interessenskonflikten obliegen primär alexanders. Die Behandlung konkreter Interessenskonflikte wird von der Geschäftsführung in Abstimmung mit der Compliance-Funktion überwacht und durchgesetzt. Die Compliance Funktion führt weiters Kontrolltätigkeiten und sonstige Maßnahmen durch, die die Vermeidung von Interessenskonflikten zum Ziel haben.