

# Leitfaden für Finanzdienstleistungen



## **Inhalt**

<b>1. Informationen über diesen Leitfaden für Finanzdienstleistungen</b>	<b>3</b>
<b>2. Über Western Union International Bank GmbH</b>	<b>3</b>
<b>3. Österreichische Bankkonzession</b>	<b>4</b>
<b>4. Wie kommunizieren wir?</b>	<b>4</b>
<b>5. Welche Finanzdienstleistungen dürfen wir erbringen?</b>	<b>4</b>
<b>6. Auf welche Art von Produkten beziehen sich die Finanzdienstleistungen?</b>	<b>5</b>
<b>7. Wie führen wir Ihre Aufträge aus?</b>	<b>5</b>
<b>8. Wie stufen wir unsere Kunden gemäß MiFID ein und was bedeutet dies?</b>	<b>8</b>
<b>9. Wen vertreten wir bei der Bereitstellung von Finanzdienstleistungen?</b>	<b>12</b>
<b>10. Wie werden wir für die Finanzdienstleistungen, die wir Ihnen erbringen, vergütet?</b>	<b>12</b>
<b>11. Ist WUIB Mitglied in einem Einlagensicherungssystem?</b>	<b>14</b>
<b>12. Wie verhindern wir Interessenkonflikte, wenn wir Ihnen Transaktionen anbieten?</b>	<b>14</b>
<b>13. Zusätzliche Informationen über Kommunikationsmedien und Datenschutz</b>	<b>16</b>
<b>14. Was sollten Sie tun, wenn Sie eine Beschwerde haben?</b>	<b>16</b>
<b>15. Wichtige Informationen und Kontakt</b>	<b>17</b>

# 1. Informationen über diesen Leitfaden für Finanzdienstleistungen

Der Leitfaden für Finanzdienstleistungen (**Leitfaden**) gibt allgemeine Auskunft über Western Union International Bank GmbH 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 Devisengeschäfte;
- Produktinformation für Devisenoptionsprodukte;
- Geschäftsbedingungen;
- Nachtrag zu den Geschäftsbedingungen über Optionsverträge; und
- Gebührenaufstellung.

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

Werden die Begriffe WUIB, wir, uns, unser usw. oder Western Union Bank in diesem Leitfaden verwendet, beziehen sie sich auf Western Union International Bank GmbH (Österreich) und, soweit sich dies aus dem Zusammenhang ergibt, ihre verbundenen Unternehmen.

## 2. Über Western Union International Bank GmbH

Western Union International Bank GmbH wurde 2004 gegründet, um den Privat- und Geschäftskunden von Western Union eine breitere Palette qualitativ hochwertiger Produkte und Dienstleistungen anzubieten. Western Union International Bank GmbH ist eine vollkonzessionierte Bank mit eingetragenem Sitz in Österreich. Neben dem österreichischen Bankenmarkt sind wir durch unsere verbundenen Unternehmen außerdem in anderen europäischen Ländern tätig (beispielsweise Frankreich, das Vereinigte Königreich und Deutschland). In Deutschland handelt es sich hierbei um Western Union International Bank GmbH, Niederlassung Deutschland.

Als Zweig für das internationale Bankenwesen ist WUIB traditionell für ihre Geschäftstätigkeit im Bereich der Dienstleistungen im Privatkundengeschäft bekannt, insbesondere internationale Geldüberweisungen. Entsprechend der Geschäftsstrategie der Western Union Gruppe hat WUIB ihr Dienstleistungsportfolio erweitert und bietet zusätzlich zu den Geldüberweisungen Fremdwährungsdienste an. Dementsprechend bieten wir Lösungen für unsere Kunden an, die ausländische Rechnungen begleichen oder Auslandsforderungen umtauschen müssen. Zu unseren Kunden zählen Gesellschaften und Unternehmer über alle Branchen hinweg. Unsere Dienste stehen allen offen, von Landwirten und Handwerkern bis hin zu Fluggesellschaften und Stahlwerken. Diese Produkte werden unter der Marke Western Union Business Solutions (**WUBS**) angeboten.

WUIB bietet die folgenden WUBS Fremdwährungsdienste an:

- Internationale Zahlungsanweisungen;
- Devisenkassa- und Devisenterminverträge und
- Devisenoptionsverträge.

Kontaktadressen siehe Abschnitt 15 unten.

### **3. Österreichische Bankkonzession**

Western Union International Bank GmbH hält eine österreichische Bankkonzession mit Datum vom 13. Oktober 2004, welche sie zur Erbringung der in Abschnitt 5 unten beschriebenen Finanzdienstleistungen befugt. Siehe auch <http://www.fma.gv.at/en/companies/search-companies.html> für weitere Informationen. Diese Lizenz der WUIB ist grenzüberschreitend für freien Dienstleistungsverkehr in 27 Staaten in Europa gültig und diese Dienstleistungen werden zusätzlich durch Niederlassungen in der Tschechischen Republik, Frankreich, Deutschland, Polen und dem Vereinigten Königreich angeboten. Zukünftig wird WUIB die Ausweitung des Niederlassungsnetzwerkes in Betracht ziehen.

Die Adresse unserer österreichischen Hauptgeschäftsstelle sowie die Kontaktadressen der österreichischen Finanzmarktaufsicht sind auf der letzten Seite dieses Leitfadens angegeben.

### **4. Wie kommunizieren wir?**

Sie können uns per Telefon, E-Mail, Fax oder per Post erreichen. Die Kontaktadressen sind am Ende dieses Leitfadens aufgeführt. Weitere Informationen über WUIB und ihre WUBS Dienstleistungen finden Sie im Internet unter: <http://business.westernunion.at/> und <http://business.westernunion.de/>. Typischerweise werden wir per E-Mail und per Telefongespräch kommunizieren. Aufträge werden für gewöhnlich telefonisch aufgegeben und angenommen, wenn Sie sich mit Ihrem Kundenbetreuer in Verbindung setzen. Die WUBS 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 WUBS Online-Plattform abgerufen werden.

Telefongespräche werden aufgezeichnet. WUIB kann keine telefonischen Wertpapierdienstleistungen erbringen, wenn die Gespräche nicht aufgezeichnet werden.

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

### **5. Welche Finanzdienstleistungen dürfen wir erbringen?**

Unsere Bankkonzession befugt uns, Ihnen die gesamte Palette an Wertpapierdienstleistungen zu erbringen. Die folgenden Finanzdienstleistungen werden im Zusammenhang mit Finanzinstrumenten wie beispielsweise Fremdwährungsderivaten erbracht:

#### **Anlageberatung**

Anlageberatung bedeutet die Abgabe persönlicher Empfehlungen, entweder auf Verlangen eines Kunden oder auf Initiative von WUIB, hinsichtlich einer oder mehrerer Transaktionen mit Bezug auf Finanzinstrumente. Wir sind zur Beratung über Finanzprodukte befugt, die Ihre persönlichen

Umstände, finanzielle Situation oder Bedürfnisse in Bezug auf die von uns angebotenen Finanzinstrumente berücksichtigt (siehe Abschnitt 6 unten).

### **Handel mit Finanzinstrumenten**

Wir sind sowohl zum Handel auf eigene Rechnung als auch zur Ausführung von Aufträgen unserer Kunden befugt. Die Ausführung von Aufträgen im Namen unserer Kunden bedeutet, Vereinbarungen zum Kauf oder Verkauf eines oder mehrerer Finanzinstrumente abzuschließen.

Devisenterminkontrakte und Devisenoptionsverträge werden außerbörslich (**OTC**) zwischen dem Kunden und WUIB ausgeführt.

### **Handel auf einem Interbankengeldmarkt**

Wir sind ebenfalls befugt, mit Geldmarktinstrumenten auf dem Interbankengeldmarkt zu handeln. Dies bietet uns die nötige Flexibilität, um auf die Bedürfnisse unserer Kunden zu reagieren.

## **6. Auf welche Art von Produkten beziehen sich die Finanzdienstleistungen?**

Unsere Bankkonzession befugt uns zur Beratung über Finanzprodukte und zum Handel im Zusammenhang mit unterschiedlichen Finanzprodukten. Wir bieten unseren Kunden die folgenden Produkte an, einschließlich Finanzinstrumente gemäß der Richtlinie 2004/39/EG über Märkte für Finanzinstrumente (**MiFID**) und den entsprechenden Vorschriften:

- Zahlungsdienste;
- Devisenterminkontrakte und
- Devisenoptionsverträge.

Die Produkte werden in der jeweiligen Produktinformation (**PI**) ausführlicher beschrieben.

## **7. Wie führen wir Ihre Aufträge aus?**

### Einführung

1. Nach geltendem Recht muss WUIB bei der Ausführung eines Kundenauftrags ehrlich, fair und professionell im besten Interesse des Kunden handeln.
2. Die Grundsätze von WUIB für die Auftragsausführung (nachfolgend die „**Ausführungsgrundsätze**“) wurden entwickelt, um das Verfahren festzulegen, mit dem wir bei der Ausführung von Kundenaufträgen die bestmöglichen Ergebnisse erzielen können; sie geben einen Überblick über die von WUIB im Bereich Auftragsbearbeitung und Auftragsausführung angewandten Prozesse.
3. Die in den Ausführungsgrundsätzen enthaltenen Standards sind aus der Richtlinie 2004/39/EG über Märkte für Finanzinstrumente sowie aus damit verbundenen Rechtsvorschriften abgeleitet.

### Geltungsbereich & Allgemeine Bestimmungen

1. Die Ausführungsgrundsätze sind auf die gesamte Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und WUIB im Hinblick auf Devisenkontrakte und Devisenterminkontrakte anwendbar, die WUIB ihren Kunden anbietet.
2. Die Ausführungsgrundsätze werden jährlich überprüft und regelmäßig einem Monitoring unterzogen, um festzustellen, ob die Aufträge, die WUIB von ihren Kunden erteilt werden, ordnungsgemäß in Übereinstimmung mit diesen Ausführungsrichtlinien ausgeführt werden.

3. Wenn WUIB Änderungen an diesen Ausführungsgrundsätzen vornimmt, werden die Kunden per E-Mail über die Änderungen in Kenntnis gesetzt. Etwaige Änderungen an den Ausführungsgrundsätzen gelten nicht für Transaktionen, die vor dem Datum der Änderung initiiert wurden.
4. Kunden können Änderungen an den Ausführungsgrundsätzen binnen zwei Monaten nach Inkennzeichnung über die Änderungen widersprechen. Der Kunde kann WUIB schriftlich, per E-Mail oder telefonisch über den für den Kunden zuständigen Corporate Hedging Manager in Kenntnis setzen. Geht binnen zwei Monaten nach Inkennzeichnung über die Änderungen kein Widerspruch des Kunden ein, gelten die Änderungen als durch den Kunden angenommen.

#### Zugangswege

1. Kunden können Aufträge für Devisenterminkontrakte oder Devisenoptionsverträge telefonisch oder per E-Mail erteilen. Der Handel über Telefon oder per E-Mail ist während der üblichen Geschäftszeiten von WUIB möglich. Bitte beachten Sie, dass alle Telefongespräche aufgezeichnet werden.
2. Nach mündlicher Bestätigung durch den Kunden per Telefon gilt das Geschäft als eingereicht und ist verbindlich. Für jedes eingereichte Geschäft erhält der Kunde eine schriftliche Bestätigung (**Kundenbestätigung**) und eine individuelle Kundenbestätigungsnummer.

#### Voraussetzungen für eine Teilnahme am Handel mit Fremdwährungsderivaten

1. Der Handel mit Fremdwährungsderivaten ist Firmenkunden vorbehalten.
2. Der Handel mit Fremdwährungsderivaten ist auf Aktivitäten beschränkt, für die eine wirtschaftliche Notwendigkeit besteht. Der Handel zu rein spekulativen Zwecken ist nicht erlaubt.
3. Da Fremdwährungsderivate besondere Risiken beinhalten, nimmt WUIB Überprüfungen von Kunden vor, bevor diese zum Handel zugelassen werden, um festzustellen, ob und in welchem Maße eine Teilnahme am Handel mit Fremdwährungsderivaten für diese Kunden angebracht ist.
4. Jeder Kunde: (i) füllt ein Kundenprofil aus, aus dem sich die Kenntnisse und die Erfahrungen des Kunden und somit das Risikoniveau des Kunden ergeben; (ii) erhält für jedes Handelsgeschäft eine Beratungserklärung, in der die Bedürfnisse des Kunden und die Geeignetheit (oder fehlende Geeignetheit) des entsprechenden Fremdwährungsderivatgeschäfts festgehalten sind.
5. Jedem Kunden wird ein Handelssystem zur Verfügung gestellt, aus dem die Handelsparameter hervorgehen. Dieses Handelssystem wird vor dem ersten Handelsgeschäft eingerichtet und regelmäßig aktualisiert.

#### Ausführungskriterien

1. Um die bestmöglichen Ergebnisse für den Kunden zu erzielen, hat WUIB die nachfolgenden relevanten Ausführungskriterien und -faktoren eingeführt:
  - Preis
  - Geschwindigkeit und Wahrscheinlichkeit der Ausführung
2. In der Mehrzahl der Fälle ist der Preis der wichtigste Ausführungsfaktor. Zu diesem Zwecke wird das bestmögliche Ergebnis unter Berücksichtigung des Gesamtentgelts, das den Preis für das Fremdwährungsderivat darstellt, und der ausführungsbezogenen Kosten (die alle Kosten enthalten, die dem Kunden im unmittelbaren Zusammenhang mit der Ausführung entstehen) ermittelt. Aufgrund der Einzigartigkeit des Produktangebots von WUIB gibt es keine Vergleichspreise auf öffentlichen Handelsplattformen. Es dürfte dem Kunden jedoch möglich sein, Vergleichsangebote von anderen Anbietern im Markt zu erhalten, die ähnliche Produkte anbieten.
3. Unter bestimmten Umständen kann WUIB jedoch auch weitere Faktoren und Kriterien festlegen, sofern sie für die Ausführung eines bestimmten Auftrags wesentlich erscheinen und im Interesse des Kunden gerechtfertigt sind.
4. Hinweis: WUIB ist kein Market Maker von Fremdwährungsderivativen und stellt keine eigenen Positionen. Das bedeutet, dass wir keine Fremdwährungsderivate an Kunden verkaufen, ohne vorher das Risiko bei einer unserer Kontrahentenbanken abzusichern. Das bedeutet, dass immer

dann, wenn ein Kunde mit WUIB handelt, WUIB auch ein Handelsgeschäft mit ihrer Gegenpartei abschließt und daher das Ergebnis für den Kunden das gleiche ist wie für WUIB.

5. Western Union unterhält Handelsbeziehungen zu und Handelslinien bei einer großen Anzahl von im Markt führenden Kontrahentenbanken. Durch seine Größe und weltweite Präsenz stellt Western Union sicher, dass wir bei diesen Instituten großen Einfluss haben; WUIB ist sich sicher, dass WUIB dort wettbewerbsfähige Preise für seine Produkte angeboten werden.
6. Alle Transaktionsarten, die von WUIB angeboten werden, stellen maßgeschneiderte OTC-Finanzinstrumente dar, die ein einzigartiges Vertragsverhältnis zum Gegenstand haben, das an die Situation des Kunden angepasst ist. Alle WUIB erteilten Aufträge werden außerhalb der geregelten Märkte oder multilateralen Handelssysteme abgewickelt.
7. Alle von WUIB genannten Preise und Kurse sind exklusiv genannte Preise und Kurse von WUIB.

#### Ausführungsorte

1. Bei der Ausführung sämtlicher Aufträge für Fremdwährungsderivate tritt WUIB als Eigenhändler auf.
2. WUIB führt keine Kundenaufträge auf regulierten Märkten oder über multilaterale Handelssysteme aus.
3. WUIB schließt Transaktionen in Abhängigkeit von den Marktgegebenheiten ab.

#### Ausdrückliche Weisung

1. Wenn der Kunde WUIB eine ausdrückliche Weisung für die Ausführung eines Auftrags erteilt und WUIB diesen Antrag annimmt, unternimmt WUIB angemessene Anstrengungen, um den Kundenauftrag in Übereinstimmung mit der Kundenweisung auszuführen. Bezieht sich die Weisung des Kunden auf einen Teil eines Auftrags, behandelt WUIB den restlichen Auftrag gemäß den Ausführungsgrundsätzen.
2. WUIB erfüllt eine Kundenweisung nur dann, wenn die Kontrahentenpartnerbank von WUIB den Auftrag annimmt.
3. **Eine Kundenweisung zur Durchführung eines Auftrags, die von den Ausführungsgrundsätzen von WUIB abweicht, hindert WUIB hinsichtlich der in dieser Kundenweisung enthaltenen Elemente daran, die in den Ausführungsgrundsätzen von WUIB festgelegten und umgesetzten Maßnahmen zu ergreifen, um für den Kunden das bestmögliche Ergebnis bei der Auftragsausführung zu erzielen.**

#### Stornierung und Korrektur von Aufträgen

1. Sämtliche Erklärungen des Kunden gegenüber WUIB gelten als erfolgt, sobald der Kunde die entsprechende Erklärung gegenüber WUIB abgegeben hat. Eine Rückgängigmachung oder Änderung solcher Erklärungen ist nicht möglich. WUIB berücksichtigt zu einem späteren Zeitpunkt eingegangene Änderungen nur, soweit dies unter vertretbarem Aufwand technisch machbar ist. Etwaige zusätzliche Kosten und Gebühren, die infolge dieser Änderungen entstehen, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
2. WUIB wird alle möglichen Maßnahmen ergreifen, um unterlaufene Fehler zu berichtigen, kann aber nicht haftbar gemacht werden für Schäden oder Verluste, die durch Fehler oder Ungenauigkeiten in der Weisung des Kunden verursacht werden.
3. WUIB kann Fremdwährungsderivatkontrakte korrigieren oder stornieren, wenn sie nicht den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von WUIB oder einem sonstigen Vertrag zwischen WUIB und dem Kunden entsprechen. Wenn der Preis für die Stornierung von dem ursprünglichen Vertragspreis abweicht, werden die Kosten oder der Nutzen bezahlt und der Vertrag wird storniert. Etwaige zusätzliche Kosten und Gebühren werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
4. WUIB wird ihre Kunden im Falle von Marktstörungen in Kenntnis setzen. Wenn WUIB im Falle einer Marktstörung nicht in der Lage oder nicht bereit ist, faktische Preise zu nennen, ist es den Kunden nicht gestattet, neue Fremdwährungsderivatkontrakte abzuschließen.

### Monitoring und Änderungen

1. WUIB führt regelmäßig ein Monitoring der Qualität ihrer Ausführungsvorgaben durch und nimmt unverzüglich Änderungen vor, wenn dies erforderlich ist. In jedem Fall überprüft WUIB diese Vorgaben periodisch, um sicherzustellen, dass vertretbare Anstrengungen unternommen werden, damit der Kunde die bestmöglichen Ergebnisse erhält.
2. Auf Verlangen eines Kunden weist WUIB dem Kunden nach, wie WUIB diesen Ausführungsbestimmungen nachkommt.
3. Die Ausführungsbestimmungen werden neu gefasst, wenn wesentliche Änderungen an den vorstehend beschriebenen Vorgaben erfolgen.

## **8. Wie stufen wir unsere Kunden gemäß MiFID ein und was bedeutet dies?**

Wir sind verpflichtet unsere Kunden in eine der folgenden Kategorien gemäß den MiFID-Vorschriften, wie durch das Wertpapieraufsichtsgesetz 2007 in Österreich umgesetzt, einzustufen:

- Privatkunden
- Professionelle Kunden und
- Geeignete Gegenparteien

Die Kunden der WUIB werden entweder als Privatkunden oder als professionelle Kunden eingestuft. Privatkunden wird gemäß den MiFID-Vorschriften ein Höchstmaß an Transparenz und Schutz gewährt. Professionelle Kunden kann ein vermindertes Transparenz- und Schutzniveau gewährt werden, weil diese über ausreichend Erfahrungen, Kenntnisse und Sachverstand verfügen, um sie in die Lage zu versetzen, Anlageentscheidungen selbst zu treffen und die damit verbundenen Risiken angemessen zu beurteilen.

### **Privatkunden**

Privatkunden sind natürliche Personen (Privatpersonen, Einzelunternehmer, etc.) sowie juristische Personen (Gesellschaften, Vereinigungen, etc.), die nicht als professionellen Kunden eingestuft wurden.

#### **Der Schutzzumfang für Privatkunden beinhaltet Folgendes:**

- „bestmögliche Auftragsausführung“ für Finanzprodukte, auch hinsichtlich der Gesamtkosten; Bestimmungen über die Auftragsabwicklung (weitere Einzelheiten entnehmen Sie bitte Abschnitt 7 dieses Leitfadens);
- Pflicht zur Bereitstellung bestimmter Informationen, insbesondere über den Dienstleister, die zu erbringenden Dienstleistungen, das Finanzinstrument, den Schutz der Kundengelder, die Kosten der Dienstleistungen und die zugehörigen Risiken (weitere Einzelheiten entnehmen Sie bitte der Produktinformation für Devisengeschäfte sowie für Devisenoptionsprodukte und diesem Leitfaden);
- Bestimmungen für die Erbringung angemessener und geeigneter Produkte und Dienstleistungen;
- Bestimmungen betreffend die Vergütung;
- Verpflichtung im besten Interesse des Kunden zu handeln, insbesondere ehrlich, fair und professionell zu behandeln;
- Verpflichtung, potenzielle Interessenkonflikte zu verhindern und den Kunden davon in Kenntnis zu setzen (weitere Einzelheiten entnehmen Sie bitte Abschnitt 12 dieses Leitfadens);
- Verpflichtung zur Einlagensicherung (weitere Einzelheiten entnehmen Sie der Produktinformation); und



- Verpflichtung, Ihre Gelder zu schützen (weitere Einzelheiten entnehmen Sie Abschnitt 11 dieses Leitfadens).

## **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 sowohl inhaltlich als auch in formaler Hinsicht eindeutig sein, insbesondere hinsichtlich bestimmter Angaben: 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 ist es bei der Zeichnung eines Finanzinstruments ratsam, dass Ihnen alle Informationsunterlagen zur Verfügung gestellt werden, so dass Sie sie vor der Zeichnung lesen können. Wir sind ebenfalls verpflichtet, Sie über bedeutende Entwicklungen der Eigenschaften der von Ihnen gehaltenen Produkte auf dem Laufenden zu halten.

Unmittelbar nach Durchführung informieren wir Sie mittels Transaktionsbestätigung über die ausgeführten Terminkontrakte, Optionsverträge und zukünftigen Zahlungen. Darüber hinaus erhalten Sie einen Jahresbericht über die ausgeführten Terminkontrakte, Optionsverträge und zukünftige Zahlungen einschließlich der Information, welche der Geschäfte zum Zeitpunkt des Jahresberichts noch nicht durchgeführt wurden.

### **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 von Art und Umfang der jeweiligen Dienstleistung, die derzeit für WUIB auf Terminkontrakte, Optionsgeschäfte und zukünftige Zahlungen begrenzt ist, muss der Dienstleister in der Lage sein, nach seinem billigen Ermessen anzunehmen, dass die 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.

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

## Professionelle Kunden

Folgende Rechtsträger werden als professionelle Kunden eingestuft:

### (A) Professionelle Kunden gemäß § 58 Abs 2 WAG:

- Rechtspersonlichkeiten, sofern sie im Inland, in einem Mitgliedstaat oder in einem Drittstaat eine Zulassung erhalten haben oder beaufsichtigt werden, um auf Finanzmärkten tätig werden zu können sowie institutionelle Anleger („**Professionelle Kunden kraft Status**“):
  - o Kreditinstitute
  - o Wertpapierfirmen
  - o Sonstige zugelassene oder beauftragte Finanzinstitute
  - o Versicherungsgesellschaften
  - o Organismen für Veranlagungen gemäß § 1 Abs 1 Z 3 KMG (*Kapitalmarktgesetz*), in- oder ausländische Kapitalanlagefonds, in- oder ausländische Immobilienfonds oder ähnliche Einrichtungen, die Vermögenswerte mit Risikostreuung zusammenfassen, sowie ihre jeweiligen Verwaltungsgesellschaften
  - o Pensionsfonds und ihre Verwaltungsgesellschaften
  - o Warenhändler und Warenderivate-Händler
  - o lokale Formen im Sinne von § 2 Z 14 WAG
  - o sonstige institutionelle Anleger
  - o Zentralstaaten, Länder, Regionalregierungen der Mitgliedstaaten und Drittländer sowie Stellen der staatlichen Schuldenverwaltung
  - o Zentralbanken gemäß Art 4 (1) Z 46 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013 sowie internationale und supranationale Einrichtungen, wie insbesondere die Weltbank, der Internationale Währungsfonds, die Europäische Investitionsbank und andere vergleichbare internationale Organisationen
  - o andere institutionelle Anleger, deren Haupttätigkeit in der Anlage in Finanzinstrumenten besteht, einschließlich Einrichtungen, die die wertpapiermäßige Verbriefung von Verbindlichkeiten und andere Finanzierungsgeschäfte betreiben
- Unternehmen, die auf Unternehmensebene mindestens zwei der nachfolgenden Eigenschaften aufweisen („**Professionelle Kunden kraft Bilanz**“):
  - o Bilanzsumme in der Höhe von mindestens 20 Millionen EUR
  - o Nettoumsatz in der Höhe von mindestens 40 Millionen EUR
  - o Eigenmittel in der Höhe von mindestens 2 Millionen EUR

### (B) Professionelle Kunden auf Antrag gemäß § 59 WAG

Ein Kunde, der nicht professioneller Kunde im Sinne von Abschnitt (A) ist, kann schriftlich beantragen generell oder in Bezug auf eine bestimmte Wertpapierdienstleistungen, ein bestimmtes Wertpapiergeschäft oder eine bestimmte Art von Geschäft als professioneller Kunde behandelt zu werden, sofern er zumindest zwei der drei folgenden Kriterien erfüllt:

- Der Kunde hat am relevanten Markt innerhalb der letzten vier vorhergehenden Quartale durchschnittlich pro Quartal zehn Geschäfte von erheblichem Umfang getätigt;
- Das Finanzinstrument-Portfolio des Kunden einschließlich seiner Bankguthaben übersteigt den Wert von 500.000 EUR; 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.

Die WUIB kann dem Antrag zustimmen, wenn sichergestellt wurde, dass der Kunde den genannten Erfordernissen entspricht und dieser über den Sachverstand, die Erfahrungen und Kenntnisse verfügt, um in Anbetracht der Art der geplanten Geschäfte oder Dienstleistungen in der Lage zu sein, seine Anlageentscheidung selbst zu treffen und die damit einhergehenden Risiken zu verstehen.

Der Status eines professionellen Kunden auf Antrag bedeutet ein geringeres Schutzniveau. Zu beachten ist, dass die geänderte Einstufung den Verlust von Entschädigungsansprüchen nach ausländischen Einlagensicherungssystemen wie dem „Garantiefonds der Wertpapierfirmen“ (*Guarantee Fund of Investment Firms*) nach sich ziehen kann und die Wohlverhaltensregeln gegenüber professionellen Kunden nur in begrenztem Umfang gelten.

Wenn Sie ein professioneller Kunde sind, haben Sie WUIB über alle Änderungen zu informieren, die Ihre Einstufung beeinflussen können. Ungeachtet Ihrer Einstufung als professioneller Kunde, hat die WUIB laufend zu bewerten, ob Sie die Bedingung, die notwendig sind um als Professioneller Kunde eingestuft zu werden, vorliegen. Sofern wir Kenntnis davon erlangen, dass Sie die notwendigen Bedingungen nicht mehr erfüllen, werden wir geeignete Maßnahmen ergreifen, um Ihre Einstufung zu ändern. Für professionelle Kunden gelten folgende Einschränkungen der Schutzbestimmungen:

#### **1) Informationspflicht**

Die Informationsverpflichtung der WUIB gegenüber professionellen Kunden ist weniger umfangreich als gegenüber Privatkunden.

#### **2) Überprüfung der Eignung und Angemessenheit der angebotenen Wertpapierdienstleistung**

In Bezug auf die Geeignetheitsprüfung oder die Angemessenheitsprüfung, darf WUIB davon ausgehen, dass hinsichtlich jener Geschäfte und Dienstleistungen, für die der Kunde als professioneller Kunde eingestuft ist, über die erforderlichen Kenntnisse und Erfahrungen verfügt.

#### **3) Ausländische Einlagensicherungssysteme**

Professionelle Kunden haben unter Umständen keine Entschädigungsansprüche nach ausländischen Einlagensicherungssystemen für Investoren.

#### **4) Finanzielle Verhältnisse**

Besteht die Dienstleistung in der Anlageberatung kann davon ausgegangen werden, dass etwaige mit dem Vorgang einhergehende Anlagerisiken für den Kunden, seinen Anlagezielen entsprechend, finanziell tragbar ist.

Ferner bestehen Einschränkungen des Schutzes unter anderem in Bezug auf den Inhalt der Kommunikation mit Kunden, Transaktionsbestätigungen und Kontoauszüge.

## **Geeignete Gegenpartei**

Wir können einen professionellen Kunden in Bezug auf bestimmte oder alle Produkte, Geschäfte und Dienstleistungen als geeignete Gegenpartei behandeln. In diesem Fall besteht gegenüber dem Kunden eine weitgehende Beschränkung der Wohlverhaltensregeln.

Professionelle Kunden kraft Bilanz und Professionelle Kunden auf Antrag können schriftlich beantragen als geeignete Gegenpartei behandelt zu werden. Der Antrag bedarf unserer Zustimmung.

Im Falle eines solchen Antrages auf Umstufung behält sich die WUIB vor, diesen abzulehnen, wenn beispielsweise ein höheres Schutzniveau für Sie als Kunden geeigneter erscheint.

Sie können ein höheres Schutzniveau durch eine Herabstufung Ihrer Einstufung beantragen (Einzelheiten entnehmen Sie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen). Dem Antrag muss zu entnehmen sein, in Bezug auf welche Produkte, Transaktionen und/oder Wertpapierdienstleistungen die Herabstufung gelten soll.

Insbesondere:

- Professionelle Kunden auf Antrag können schriftlich beantragen als Privatkunden behandelt zu werden. Die Anfrage ist von uns zu genehmigen.
- Professionelle Kunden kraft Status (einschließlich geeigneter Gegenparteien) sowie Professionelle Kunden kraft Bilanz können beantragen als Privatkunden behandelt zu werden. Ein solcher Antrag bedarf unserer Genehmigung. Für die Einstufung als Privatkunde bedarf es einer schriftlichen Vereinbarung, in Bezug auf welche Produkte, Transaktionen und/oder Wertpapierdienstleistungen die Behandlung als Privatkunde gelten soll.
- Geeignete Gegenparteien können schriftlich beantragen nur mehr als professionelle Kunden behandelt zu werden. Dabei ist im Antrag anzugeben in Bezug auf welche Produkte, Transaktionen und/oder Wertpapierdienstleistungen die Behandlung als Privatkunde gilt. Die Anfrage ist von uns zu genehmigen.

Ferner steht es uns auf eigene Initiative offen: (i) Kunden, ungeachtet dessen, dass sie als geeignete Gegenpartei eingestuft werden könnten, als professionelle Klienten oder als Privatkunden zu behandeln; und (ii) Kunden, ungeachtet dessen, dass sie als professionelle Kunden eingestuft werden könnten, als Privatkunden zu behandeln.

## **9. Wen vertreten wir bei der Bereitstellung von Finanzdienstleistungen?**

WUIB ist ein Produktemittent, und daher handeln wir in unserem eigenen Namen. Die Standards der Erbringung von Dienstleistungen an unsere Kunden sowie bei deren Schutz werden aus dem österreichischen Wertpapieraufsichtsgesetz 2007 und zugehörigen Vorschriften abgeleitet.

## **10. Wie werden wir für die Finanzdienstleistungen, die wir Ihnen erbringen, vergütet?**

### **Termingeschäfte**

Wenn Sie von WUIB einen Terminkontrakt kaufen, bieten wir Ihnen einen Wechselkurs an, den Sie bis zu dem von Ihnen spezifizierten zukünftigen Datum festschreiben können. Dieser Kurs ist nicht so günstig wie der Großhandels- oder „Interbanken“-Kurs, den wir durch unsere Gegenparteien erreichen können. Die Differenz zwischen den beiden Kursen ist unser Gewinn bzw. unsere Marge.

Ein Beispiel: Der Interbankenkassakurs liegt bei USD 1,1034 und Sie benötigen einen Terminkontrakt für den Verkauf von € 100.000 und den Kauf von USD mit Lieferung in drei Monaten. Die Anpassung des Termingeschäfts (aufgrund von aktuellen und antizipierten Kursunterschieden zwischen der von Ihnen verkauften und der von Ihnen gekauften Währung), über die die Kontrahentenbank entscheidet, beträgt 34 Pips (1 Pip = USD 0,0001). Das bedeutet, dass wir netto einen Großhandelskurs von USD 1,1000 erhalten und Ihnen einen Terminkurs von USD 1,0960 anbieten können. Das heißt, dass Sie uns

€ 100.000 zahlen, um USD 109.600 zu kaufen, wir jedoch aufgrund des Kurses von USD 1,1000, den wir an unsere Gegenpartei zahlen, nur € 99.636 zahlen müssen, um diesen Dollarbetrag zu kaufen. Wir haben daher einen Gewinn von € 363,64 bzw. 0,36% gemacht.

Der Kurs, den wir Ihnen anbieten, hängt von mehreren Faktoren ab, unter anderem: dem Wert der Transaktion und der beteiligten Währung, der Häufigkeit, mit der Sie mit uns handeln, der Wahrscheinlichkeit eines Anstiegs bzw. Rückgangs der jeweiligen Wechselkurse und der unterschiedlichen Zinssätze, die für das an dem Devisentermingeschäft beteiligte Währungspaar gelten.

Die in den Medien genannten Wechselkurse geben im Allgemeinen die Großhandelskurse wieder, die wir auf dem Interbankendevisenmarkt erzielen können, wobei zu beachten ist, dass die kostenfrei online genannten Kurse häufig keine Live-Kurse sind. Diese günstigeren Kurse werden uns aufgrund unserer relativen Größe, unseres Zugangs zum Markt und der hohen Volumina an abgewickelten Fremdwährungstransaktionen eingeräumt.

Der Mechanismus, über den wir bei Optionskontrakten Erlöse erzielen, unterscheidet sich etwas von dem vorstehend ausgeführten Modell.

### **Vanilla-Optionen**

Wenn Sie eine Vanilla-Option erwerben, zahlen Sie im Voraus eine Prämie, die als Prozentsatz des Währungsbetrags ausgedrückt wird, mit dem Sie handeln wollen. So würde die Prämie in Höhe von 1,2% auf eine Vanilla-Option, die Sie zum Verkauf von € 100.000 und zum Kauf von USD zu einem Kurs von USD 1,1000 berechtigt (in anderen Worten eine Put-Option für EUR) € 1.200 betragen. In diesem Fall passen wir den geschützten Kurs, den Ihnen die Option bietet, nicht in der Art und Weise an, in der Western Union den Terminkurs in dem oben beschriebenen Verfahren anpasst. Wir kaufen vielmehr eine Vanilla-Option zu USD 1,1000 und verkaufen diese Option sodann an Sie. Dabei berechnen wir Ihnen eine Prämie, die etwas höher liegt als die Prämie, die wir an unsere Gegenpartei zahlen müssen. Wir zahlen zum Beispiel 1% des Nennwerts (€ 1.000), berechnen Ihnen jedoch 1,2% davon (€ 1.200), sodass für uns ein Gewinn von 0,2% (€ 200) verbleibt.

### **„Nullkostenoptionen“**

Im Falle einer Nullkostenoption passen wir die Optionsprämien dagegen überhaupt nicht an. Unsere Gewinnmarge leitet sich in diesem Fall aus dem Ungleichgewicht zwischen der für den Kauf der Option gezahlten Prämie und der für den Verkauf der Option vereinnahmten Prämie ab.

Wenn wir von einem Participator ausgehen, der Ihnen 100%igen Schutz bietet und grundsätzlich eine 50%ige Handelsverpflichtung zum geschützten Kurs vorsieht, so können Sie den gleichen EUR-Put kaufen, den wir oben für die Vanilla-Optionen beschrieben haben und der Sie berechtigt, € 100.000 zu verkaufen und USD zu einem Kurs von 1,1000 zu kaufen, wenn der Kurs beim Auslaufen der Option unter 1,1000 liegt. Wie schon oben beschrieben, kostet Sie das 1% des Nennwertes (1% von € 100.000) und somit € 1.000 von unserer Kontrahentenbank. Gleichzeitig verkaufen Sie eine Call-Option für EUR, die Sie verpflichtet, EUR 50.000 zu verkaufen und USD zu einem Kurs von 1,1000 zu kaufen, wenn der Kurs bei Auslaufen der Option höher ist. Wir bieten Ihnen diese Struktur zu Null-Kosten bzw. zu einer Null-Prämie an, wenn Sie dies bevorzugen. Jedoch können wir, wenn wir diese EUR- Call-Option an unsere Kontrahentenbank verkaufen, von dieser Kontrahentenbank eine Prämie in Höhe von 2,4% des Nennwertes für die EUR- Call-Option erhalten, was € 1.200 (€ 50.000 x 2,4%) entspricht. Somit haben wir Ihnen die Struktur für eine Null-Prämie verkauft, jedoch € 200 (€ 1.200 vereinnahmt, jedoch nur € 1.000 gezahlt) als Gewinn aus dem Geschäft erzielt.

Hinweis: WUIB ist kein Market Maker bei Optionskontrakten und stellt keine eigenen Positionen. Das bedeutet, dass wir keine eigenen Preise machen und Ihnen keine Optionen verkaufen, ohne vorher das Risiko bei einer unserer Kontrahentenbanken abzusichern. Das bedeutet, dass immer dann, wenn Sie mit uns handeln, wir auch ein Handelsgeschäft mit unserer Gegenpartei abschließen und daher das Ergebnis für Sie das gleiche ist wie für uns. Wenn Ihre mit WUIB geschlossene Option eingepreist ist, dann ist auch die identische Option eingepreist, die WUIB mit ihrer Gegenpartei abgeschlossen hat. Der einzige Gewinn, den wir im Rahmen Ihrer Transaktion realisieren, erzielen wir am Anfang der Transaktion über den oben beschriebenen Mechanismus. Wir haben keinen Vorteil davon, wenn das Ergebnis für Sie unvorteilhaft ist.

## **Beratung zu Finanzprodukten und Strukturierung der Lösungen - keine zusätzlichen Kosten**

Wir berechnen Ihnen keine zusätzlichen Gebühren für die Beratung über Finanzprodukte oder die Strukturierung eines Finanzprodukts nach Ihren Bedürfnissen. Wir werden für die Erbringung dieser Dienstleistungen nur dadurch vergütet, dass Sie unsere Produkte erwerben.

## **11. Ist WUIB Mitglied in einem Einlagensicherungssystem?**

Als Kreditinstitut ist WUIB Mitglied des Einlagensicherungssystems „Einlagensicherung der Banken & Bankiers Gesellschaft m. b. H“ mit der Adresse Börsegasse 11, 1010 Wien (<http://www.einlagensicherung.at/>). Einlagen und andere Forderungen gegen Kreditinstitute unterliegen dem Einlagensicherungssystem.

Nach österreichischem Recht unterliegen Einlagen und sonstige gegenüber Kreditinstituten bestehende Forderungen sowie Wertpapierdienstleistungen wie der Handel mit Finanzinstrumenten dem Einlagensicherungssystem. Für Geschäftskunden sieht das Einlagensicherungssystem vor, dass Einlagen und sonstige gegenüber Kreditinstituten bestehende Forderungen bis zu einem Betrag von EUR 100.000,- pro Anleger gesichert sind. Bei Wertpapierdienstleistungen beträgt die Sicherungsobergrenze EUR 20.000,- bzw. den Gegenwert in anderen Währungen. Gleichzeitig ist das Einlagensicherungssystem verpflichtet, nur 90% der Forderungen aus Wertpapierdienstleistungen auszus zahlen, die für Geschäftskunden erbracht wurden.

## **12. Wie verhindern wir Interessenkonflikte, wenn wir Ihnen Transaktionen anbieten?**

WUIB 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 WUIB ist verantwortlich dafür zu gewährleisten, dass unsere Systeme, Kontrollen und Verfahren für die Aufdeckung und Steuerung von Interessenkonflikten angemessen sind. Die Compliance- und Rechtsabteilungen unterstützen die Aufdeckung und Überwachung tatsächlicher und potenzieller Interessenkonflikte. WUIB 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 WUIB 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 WUIB 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 WUIB bestehen;
- wesentliche Informationen zeitnah in einer sicheren Umgebung aufgezeichnet werden, um die Aufdeckung und Steuerung von Interessenkonflikten zu ermöglichen;
- 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 WUIB geführt werden, falls ein Interessenkonflikt aufgedeckt wurde;
- soweit erforderlich, Mitarbeiter oder Führungskräfte der WUIB 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 WUIB Regelungen für Eigengeschäfte unterliegen, und
- eine regelmäßige Überprüfung der Zulänglichkeit der Systeme und Kontrollen der WUIB zur Steuerung von Interessenkonflikten stattfindet.

Unter außergewöhnlichen Umständen, unter denen ein Interessenkonflikt weiterbesteht, legt WUIB 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**

WUIB hat derzeit keinerlei Vorkehrungen getroffen, weder mit einem Unternehmen der Western Union Gruppe noch mit Dritten, aufgrund derer WUIB Gebühren oder Provisionen zahlen oder erhalten oder nicht-monetäre Zuwendungen leisten oder erhalten würde, mit Ausnahme von an oder von Kunden im Zusammenhang mit der Erbringung von Dienstleistungen an unsere Kunden gezahlten oder erhaltenen Gebühren, Provisionen oder nicht-monetären Zuwendungen.

Dementsprechend räumt WUIB keinen Produkten eine unangemessene Bevorzugung ein, wenn WUIB Ihnen einen persönlichen Rat hinsichtlich bestimmter Produkte erteilt.

### **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 in erster Linie durch ein Gehalt entlohnt. Einzelne Händler/Vertriebsmitarbeiter können auch eine leistungsabhängige variable Vergütung auf der Grundlage jährlicher Ziele erhalten, zu denen auch die Befolgung der Compliance-Regeln, Kundenergebnisse sowie jährlich festgelegte Umsatzziele gehören.

## **13. Zusätzliche Informationen über Kommunikationsmedien und Datenschutz**

### **Links**

WUIB überwacht nicht den Inhalt und die Rechtmäßigkeit externer Webseiten, die mit ihrer eigenen Webseite verlinkt sind. WUIB hat keinerlei Einfluss auf den Inhalt und die Gestaltung dieser Webseiten und distanziert sich ausdrücklich von deren Inhalt, insbesondere, wenn dieser Inhalt unrechtmäßig ist. Darüber hinaus übernimmt WUIB keinerlei Verantwortung für deren Inhalt und kann nicht für solche Inhalte haftbar gemacht werden.

### **E-Mails**

Gemäß dem österreichischen E-Commerce-Gesetz setzen wir Sie davon in Kenntnis, dass an uns gesendete E-Mails nur während der normalen Schalterstunden geöffnet werden.

### **Datenschutz**

Wir verarbeiten alle personenbezogenen Daten in Einklang mit geltenden Gesetzen, einschließlich des österreichischen Datenschutzgesetzes 2000 (**DSG**), wie in den Geschäftsbedingungen festgelegt.

## **14. 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 unserem Kundendienst oder einer der anderen an Sie erbrachten Finanzdienstleistungen 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, wenden Sie sich bitte per E-Mail an uns (siehe Abschnitt 15 unten). Alternativ können Sie Ihre Beschwerde schriftlich an die Adresse unseres Hauptsitzes oder an unsere Faxnummer unter +43 1 501 34522 zu Händen des Kundenbeschwerdebeauftragten senden. Ihre Beschwerde wird gemäß unserem Beschwerdeverfahren bearbeitet.



## 15. Wichtige Informationen und Kontakt

### Über Western Union International Bank, GmbH

Schubertring 11, A-1010 Wien

Tel.: +43 (0) 1 506 17710

Fax: +43 (0) 1 501 34522

E-Mail: [WUBSaustria@westernunion.com](mailto:WUBSaustria@westernunion.com)

Webseite: <http://business.westernunion.at/>

### Geschäftszeiten (9:00 Uhr bis 17:00 Uhr)

#### Lizenz

Eingetragener Firmensitz in Wien

Registergericht: Handelsgericht Wien

Geschäftsführer: Peter Bucher; Christian Hamberger

Aufsichtsratsvorsitzender: Christopher Fischer

Firmenbuchnummer: FN 256184 t

Handelsgericht Wien, DVR: 2111221

#### Zuständige Aufsichtsbehörde

Österreichische Finanzmarktaufsicht

A-1090 Wien, Otto-Wagner-Platz 5

<http://www.fma.gv.at>

---