

WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH

Leitfaden für Finanzdienstleistungen

1. Informationen über diesen Leitfaden für Finanzdienstleistungen

Dieser 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 und 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 Unternehmen oder Einzelkaufleute 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;
- Devisenkassaverträge;
- Devisenterminkontrakte 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 <https://www.fma.gv.at/en/search-company-database/> für weitere Informationen. Diese Lizenz der WUIB ist grenzüberschreitend für freien Dienstleistungsverkehr in 29 Staaten in Europa gültig und diese Dienstleistungen werden zusätzlich durch Niederlassungen in der Tschechischen Republik, Frankreich, Deutschland, Italien, 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/>.

Typischerweise werden wir per E-Mail und per Telefongespräch kommunizieren. Aufträge werden für gewöhnlich telefonisch aufgegeben und angenommen, wenn Sie sich mit Ihrem Kundenbetreuer („KB“) in Verbindung setzen. Die 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). Bitte beachten Sie aber unbedingt, dass diese Beratung nicht unabhängig erfolgt. Die von uns erbrachte Anlageberatung ist auf unsere Bewertung der Eignung der von WUIB angebotenen Produkte für die uns genannten Absicherungsziele beschränkt. Dabei bleiben andere am Markt gegebenenfalls verfügbare Produkte unberücksichtigt, die für Ihre Bedürfnisse unter Umständen besser geeignet sein könnten, und wir beraten auch nicht zu Fragen außerhalb der Minimierung Ihres Währungsrisikos. Zudem geben wir

keine laufenden periodischen Stellungnahmen zur Eignung der Ihnen empfohlenen Finanzinstrumente ab. Falls Sie derartige Leistungen benötigen, empfehlen wir Ihnen, sich unabhängig beraten zu lassen.

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 2014/65/EU über Märkte für Finanzinstrumente (**MiFID**) und den entsprechenden Vorschriften:

- Zahlungsdienste;
- Devisenterminkontrakte und
- Devisenoptionsverträge.

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

7. Richtlinie zur Auftragsausführung von WUIB

Einleitung

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

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

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

Anwendungsbereich und Allgemeine Bestimmungen

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

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

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

Ein Kunde kann Änderungen der Richtlinie innerhalb von zwei Monaten ab der Mitteilung der Änderungen widersprechen. Der Kunde kann dies WUIB schriftlich, per E-Mail oder per Telefon über die üblichen Kontakte anzeigen (Kontaktangaben finden sich in Abschnitt 15). Geht vom Kunden nicht innerhalb von zwei Monaten ab Mitteilung der Änderungen Widerspruch ein, gelten die Änderungen als von dem Kunden akzeptiert.

Zugangswege

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

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

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

Ausführungskriterien

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

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

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

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

Der Kunde versteht und stimmt zu, dass es sich bei allen von WUIB angegebenen Preisen und Kursen ausschließlich um Preise und Kurse von WUIB handelt. Sie entsprechen nicht immer anderweitig verfügbaren Preisen und Kursen am Markt, insbesondere nicht Preisen an Märkten, die als Referenzmärkte verwendet werden. Der Kunde erkennt die Tatsache an, dass sein bei WUIB aufgebener Auftrag nur durch WUIB ausgeführt werden kann.

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

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

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

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

- Privatkunden

- Professionelle Kunden
- Geeignete Gegenparteien

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

Privatkunden

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

Der Schutzzumfang für „Privatkunden“ beinhaltet Folgendes:

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

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

1) Pflicht zur Bereitstellung von Informationen

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

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

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

Dieser Verpflichtung zur Bereitstellung von Informationen muss jederzeit nachgekommen werden, ungeachtet der Zeichnungsmethode. Mit anderen Worten: Es ist bei der Zeichnung eines Finanzinstruments ratsam,

dass Ihnen alle Informationsunterlagen zur Verfügung gestellt werden, so dass Sie sie vor der Zeichnung lesen können. Auch werden wir Sie über mögliche Entwicklungen der Eigenschaften der von WUIB angebotenen Produkte auf dem Laufenden zu halten, wobei bereits erworbene Produkte von solchen Entwicklungen nicht betroffen sein werden.

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

2) Überprüfung der Angemessenheit und Eignung der erbrachten Dienstleistungen

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

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

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

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

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

Professionelle Kunden

Die folgenden Subjekte können als Professionelle Kunden eingestuft werden:

(A) **Professionelle Kunden aufgrund des Gesetzes gemäß Paragraph 66 Absatz 2 des Wertpapieraufsichtsgesetzes 2018:**

- Rechtspersonen, die in einem EU-Mitgliedstaat oder einem Drittland eine Zulassung erhalten haben oder beaufsichtigt werden, um auf Finanzmärkten tätig werden zu können sowie institutionelle Anleger („**Status Professioneller Kunde**“):
 - Kreditinstitute
 - Wertpapierfirmen
 - sonstige zugelassene oder beaufsichtigte Finanzinstitute
 - Versicherungsunternehmen
 - Organismen für Veranlagungen gemäß Paragraph 1 Absatz 1 Z 3 Kapitalmarktgesetz, in- oder ausländische Immobilienfonds oder ähnliche Einrichtungen, die Vermögenswerte mit Risikostreuung zusammenfassen, sowie ihre jeweiligen Verwaltungsgesellschaften

- Pensionsfonds und ihre Verwaltungsgesellschaften
 - Warenhändler und Warenderivate-Händler
 - Lokale Firmen gemäß Artikel 4 Abs. 1 Nummer 4 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013
 - sonstige institutionelle Anleger
 - Zentralstaaten, Länder, Regionalregierungen der Mitgliedstaaten und Drittländer sowie Stellen der öffentlichen Schuldenverwaltung
 - Zentralbanken gemäß Artikel 4 Absatz 1 Nr. 46 der Verordnung (EU) Nr. 575/2013 sowie internationale und supranationale Einrichtungen, wie insbesondere die Weltbank, der Internationale Währungsfonds, die Europäische Zentralbank, die Europäische Investitionsbank oder vergleichbare internationale Organisationen
 - Andere institutionelle Anleger, deren Haupttätigkeit in der Anlage in Finanzinstrumente besteht, einschließlich Einrichtungen, die die wertpapiermäßige Verbriefung von Verbindlichkeiten und andere Finanzierungsgeschäfte betreiben.
- Unternehmen, die mindestens zwei der drei nachfolgenden Merkmale aufweisen („**Professioneller Kunde aufgrund der Bilanz**“):
- eine Bilanzsumme in der Höhe von mindestens 20 Millionen Euro
 - einen Nettoumsatz in der Höhe von mindestens 40 Millionen Euro
 - Eigenmittel in der Höhe von mindestens 2 Millionen Euro

(B) Professionelle Kunden auf Antrag gemäß Paragraph 67 Wertpapieraufsichtsgesetz 2018:

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

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

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

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

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

1) **Verpflichtung zur Bereitstellung von Informationen**

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

2) **Überprüfung der Angemessenheit und Eignung der erbrachten Dienstleistungen**

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

3) **Ausländische Sicherungssysteme**

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

4) **Finanzieller Hintergrund**

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

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

Geeignete Gegenparteien

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

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

Herabstufung

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

Im Einzelnen:

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

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

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 2018 und zugehörigen Vorschriften abgeleitet.

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

Wechselkurse – Margen

Wir erzielen Erlöse durch eine „Marge“. Die Marge ist die Differenz zwischen dem Großhandelswechselkurs, den wir erzielen können, und dem Wechselkurs, den wir dann jedem Kunden anbieten. Der Wechselkurs, den wir Ihnen anbieten, hängt von einer Reihe von Faktoren ab, unter anderem: dem Wert der Transaktion und der beteiligten Währung, der Häufigkeit, mit der Sie mit uns handeln, die Wahrscheinlichkeit eines Anstiegs oder Rückgangs der entsprechenden Wechselkurse und den unterschiedlichen Zinssätzen, die für das an dem Devisentermingeschäft beteiligten Währungspaar gelten. Weitere Informationen über die Berechnung der Margen finden Sie in der Produktinformation für Devisengeschäfte und der Produktinformation für Optionsprodukte.

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

Wenn Sie uns auffordern, eine Transaktion vor der Abwicklung zu stornieren, ist es wahrscheinlich, dass sich der entsprechende Wechselkurs für diese Transaktion geändert hat. Ist dies der Fall, müssen Sie eventuell eine Zusatzzahlung leisten, welche die Veränderung der Wechselkurse widerspiegelt. Wir werden Sie zum Zeitpunkt, an dem Sie uns zur Stornierung der Transaktion auffordern, über gegebenenfalls zu zahlende Beträge informieren.

Beispiel:

Sie möchten USD 100.000 kaufen, um einen ausländischen Lieferanten zu bezahlen. Sie möchten für diesen USD-Kauf in EUR zahlen.

- Der von WUIB angebotene Kurs für diese Transaktion ist EUR/USD 1,2250. Der in EUR umgerechnete Betrag beläuft sich daher auf EUR 81.632,65. Dies ist der Betrag in EUR, den Sie zahlen müssten, um die USD 100.000 zu kaufen, die Sie Ihrem Lieferanten überweisen.
- WUIB wird die obige Transaktion über USD 100.000 auf dem Devisenmarkt abdecken. Für dieses Beispiel beträgt der Großhandelskurs EUR/USD 1,2256, was EUR 81.592,69 entspricht. Dies ist der Betrag in EUR, den WUIB einer anderen Institution zahlen muss, um die USD 100.000 zu kaufen, um diese Transaktion fortlaufend abzudecken.
- In diesem Beispiel ist die „Marge“ durch die Differenz der beiden Wechselkurse dargestellt, ungefähr 0,048 % oder EUR 39,36. Dieser Betrag ist der Bruttoerlös, den WUIB aus dieser Transaktion erzielt (zuzüglich zu etwaigen Transaktionsgebühren – siehe unten).

Hinweis: Die Kurse dienen nur der Veranschaulichung. Für weitere Informationen über Margen zögern Sie nicht, sich mit uns in Verbindung zu setzen.

Internationale Zahlungsanweisungen – Transaktionsgebühr

Wenn Sie die von uns angebotenen internationalen Zahlungsanweisungen verwenden, fallen Transaktionsgebühren an. Diese Transaktionsgebühren variieren in Abhängigkeit von dem Betrag und der Art der überwiesenen Fremdwährung, der Anzahl und Häufigkeit der von Ihnen durch uns durchgeführten Überweisungen und dem Land, für das die Gelder bestimmt sind. Die Transaktionsgebühr beträgt zwischen EUR 0 und EUR 30 je Überweisung. Weitere Informationen finden Sie in unseren Produktinformationen und der Gebührenaufstellung.

Wechselkursoptionen – Aufschläge

Bestimmte Wechselkursoptionsprodukte erfordern eventuell die Zahlung eines vorab fälligen, nicht erstattungsfähigen Aufschlags. WUIB wird Sie über die Kosten solcher Aufschläge vor Abschluss einer Vereinbarung informieren. Weitere Einzelheiten finden Sie in unserer Produktinformation für Optionsprodukte.

Beratung über Finanzprodukte und Strukturierung der Lösungen – keine zusätzlichen Gebühren

Wir berechnen Ihnen keine zusätzlichen Gebühren für 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.

Es besteht die Möglichkeit, dass zusätzliche Kosten oder Abgaben aus Transaktionen in Verbindung mit Finanzinstrumenten oder Anlagendiensten entstehen, die nicht von WUIB gezahlt oder berechnet werden.

11. Ist WUIB Mitglied in einer Sicherungseinrichtung?

Als Kreditinstitut ist WUIB Mitglied der Sicherungseinrichtung „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 der Sicherungseinrichtung.

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. Unsere 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 – das Interessenkonflikt-Register;
- eine angemessene Offenlegung gegenüber dem Kunden in klarer, fairer und nicht irreführender Weise stattfindet, um den Kunden in die Lage zu versetzen, in Kenntnis der Sachlage zu entscheiden;

- angemessene Eskalationsprozesse sowohl innerhalb als auch zwischen Abteilungen bestehen und beachtet werden, falls ein Interessenkonflikt aufgedeckt wurde oder werden könnte;
- ausreichende Aufzeichnungen über die Dienstleistungen und Tätigkeiten der 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

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

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

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

Mitarbeitervergütung

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

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

13. Zusätzliche Informationen über Kommunikationsmedien

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.

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 unseren Produkten oder an Sie erbrachten Leistungen unzufrieden sein sollten. Wir würden ebenfalls gerne von Ihnen hören, wenn Sie einen unserer Mitarbeiter aufgrund außergewöhnlichen Kundendienstes hervorheben möchten.

Wir haben Verfahren und Grundsätze eingeführt, um zu gewährleisten, dass jede Ihrer Beschwerden ordnungsgemäß geprüft wird und angemessene Maßnahmen ergriffen werden. Wenn Sie eine Beschwerde haben, können Sie diese (i) per E-Mail unter: WUBSaustria@westernunion.com, (ii) per Telefon unter: 1 506 14-710, (iii) persönlich in unserem Büro (siehe unsere Anschrift in Abschnitt 15 unten) oder (iv) schriftlich unter unserer Büroadresse an uns richten.

Ihre Beschwerde wird gemäß unserem Beschwerdeverfahren bearbeitet. Informationen dazu finden Sie auf unserer Website (<http://en.business.westernunion.at/About/File-a-Complaint>) oder erhalten Sie auf Anfrage bei Ihrem Kundenbetreuer (Corporate Hedging Manager).

15. Wichtige Informationen und Kontakt

Western Union International Bank, GmbH

Schubertring 11, A-1010 Wien

Tel.: +43 (0) 1 506 14-100

Fax: +43 (0) 1 506 17-401

E-Mail: WUBSaustria@westernunion.com

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

Geschäftszeiten: 9.00 Uhr MEZ bis 17.00 Uhr MEZ

Lizenz

Eingetragener Firmensitz in Wien

Registergericht: Handelsgericht Wien

Geschäftsführer: Peter Bucher; Christian Hamberger

Vorsitzender des Aufsichtsrates: Wolfgang Fenkart-Fröschl

Firmenbuchnummer: FN 256184 t

Handelsgericht Wien, DVR: 2111221

Zuständige Aufsichtsbehörde

Österreichische Finanzmarktaufsicht

Otto-Wagner-Platz 5, A-1090 Wien

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