

Przewodnik Usług Finansowych

Western Union International Bank GmbH,
sp. z o.o. Oddział w Polsce

Spis treści

1.	Wstęp	3
2.	Informacje o Western Union International Bank GmbH	4
3.	Zezwolenie na prowadzenie działalności bankowej wydane przez austriacki urząd nadzoru rynku finansowego	4
4.	Podmioty sprawujące nadzór nad naszą działalnością w Polsce	4
5.	Decyzja KNF	5
6.	Miejsce przechowywania środków powierzonych przez Klientów oraz zasady ich wypłaty	5
7.	Sposób komunikacji z nami	6
8.	Nasze produkty i Usługi	6
9.	Zasady i kryteria realizacji zleceń przez WUIB	7
10.	Sposób klasyfikacji naszych Klientów	10
11.	Sposób naliczania opłat za nasze usługi finansowe	11
12.	System Rekompensat dla inwestorów	12
13.	Sposób zapobiegania wystąpieniu konfliktu interesów	14
14.	Sposób składania reklamacji	16
15.	Ważne informacje i dane kontaktowe	16

1. Wstęp

Niniejszy Przewodnik Usług Finansowych (**Przewodnik**) ma na celu przedstawienie ogólnych informacji dotyczących Western Union International Bank GmbH, sp. z o.o. Oddział w Polsce oraz usług świadczonych przez nas.. Przewodnik zawiera informacje o:

- naszej instytucji;
- usługach w Polsce, na świadczenie których posiadamy stosowne zezwolenie;
- podmiotach sprawujących nadzór nad naszą działalnością w Polsce; sposobie kontaktu z nami;
- usługach, które jesteśmy uprawnieni świadczyć Klientom oraz produktach finansowych, których dotyczą;
- sposobie klasyfikacji naszych Klientów;
- sposobie naliczania opłat za nasze usługi;
- sposobie ochrony środków powierzanych nam przez Klientów;
- sposobie postępowania w przypadku ewentualnych konfliktów interesów występujących w trakcie świadczenia usług na rzecz naszych Klientów; oraz
- sposobie rozpatrywania reklamacji.

Oprócz niniejszego Przewodnika, następujące dokumenty (których egzemplarze są dostępne na żądanie) zawierają istotne informacje o naszych usługach:

- Szczegółowy Opis Produktów dla transakcji wymiany walut (**SOP**), zawierający szczegółowe informacje o oferowanych przez nas usługach, w tym w szczególności o Kontraktach Forward, Transakcjach Future Payments oraz Kontraktach Opcyjnych, jak również o zaletach i ryzykach związanych z tymi produktami;
- Nasze Warunki Ogólne; Nasze Dodatkowe Warunki Ogólne dotyczące Kontraktów Forward, Kontraktów Opcyjnych, Transakcji Future Payments i nasze Usług Doradztwa Inwestycyjnego;

Terminy pisane wielką literą i niezdefiniowane odrębnie w niniejszym Przewodniku mają znaczenie nadane im w naszych Warunkach Ogólnych, naszych Dodatkowych Warunkach Ogólnych dotyczących Kontraktów Forward, Kontraktów Opcyjnych, Transakcji Future Payments i naszych Usług Doradztwa Inwestycyjnego oraz w naszym Szczegółowym Opisie Produktów.

Opłaty opisane w Przewodniku zawierają podatek VAT, jeżeli jest należny.

Dodatkowe informacje dotyczące naszej instytucji i oferowanych przez nas produktów i usług znajdują się również na naszej stronie internetowej <http://business.westernunion.pl>.

Zastosowane w niniejszym Przewodniku terminy takie jak, "WUIB", "Spółka", "my", "nasze", "bank itp. dotyczą Western Union International Bank GmbH, a w szczególności oddziału Western Union International Bank GmbH w Polsce, pod firmą Western Union International Bank GmbH, sp. z o.o. Oddział w Polsce.

Zawarte w niniejszym Przewodniku informacje, mogą ulec zmianie i będą aktualizowane za pośrednictwem strony internetowej Spółki (zgodnie z punktem 15 poniżej). Informacje te można uzyskać odwiedzając naszą stronę internetową lub kontaktując się z nami bezpośrednio, w celu zamówienia egzemplarza dokumentu w wersji elektronicznej lub papierowej.

2. Informacje o Western Union International Bank GmbH

Western Union International Bank GmbH został założony w 2004 roku, aby umożliwić grupie kapitałowej Western Union zaoferowanie Klientom indywidualnym i instytucjonalnym szerszej oferty wysokiej jakości produktów i usług. Western Union International Bank GmbH jest licencjonowaną instytucją kredytową z siedzibą w Austrii. Oprócz obecności na rynku austriackim, Spółka prowadzi działalność również w innych państwach europejskich (na przykład w Polsce, we Francji, Niemczech i Republice Czeskiej). W Polsce działamy w formie oddziału - Western Union International Bank GmbH, sp. z o.o. Oddział w Polsce.

WUIB – będący podmiotem działającym w ramach grupy kapitałowej Western Union i zajmującym się bankowością o zasięgu międzynarodowym – jest znany przede wszystkim z usług bankowych dla klientów indywidualnych, w szczególności z międzynarodowych przekazów pieniężnych. Zgodnie ze strategią działalności grupy kapitałowej Western Union, WUIB poszerzył wachlarz usług o ofertę produktów walutowych mających charakter uzupełniający względem międzynarodowych przekazów pieniężnych. W związku z tym, udostępniamy rozwiązania dla naszych Klientów, którzy mają potrzebę regulowania zagranicznych faktur lub wymiany walut obcych z tytułu należności w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą. Naszymi Klientami i beneficjentami takich rozwiązań są zwykle spółki handlowe oraz małe i średnie przedsiębiorstwa lub przedsiębiorcy prowadzący działalność w innej dozwolonej formie prawnej. Produkty te oferowane są pod marką Western Union Business Solutions (**WUBS**).

3. Zezwolenie na prowadzenie działalności bankowej wydane przez austriacki urząd nadzoru rynku finansowego

Western Union International Bank GmbH jest instytucją kredytową utworzoną zgodnie z prawem austriackim w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą przy The Icon Vienna (Turm 24), Wiedner Gürtel 13, 1100 Wiedeń, Austria., wpisaną do austriackiego rejestru handlowego pod numerem 2561841 i posiadającą zezwolenie na prowadzenie działalności bankowej wydane w dniu 13 października 2004 roku na podstawie przepisów austriackiej ustawy – Prawo bankowe (Bankwesengesetz – BWG).

WUIB uzyskał licencję do prowadzenia swojej działalności w ramach europejskiej zasady swobody świadczenia usług w 29 krajach w Europie i dodatkowo oferuje usługi poprzez swoje oddziały w Polsce, Czechach, Francji, Niemczech, Włoszech, i Wielkiej Brytanii, planując dalsze poszerzenie sieci oddziałów w przyszłości. Western Union International Bank GmbH świadczy usługi w Polsce poprzez swój oddział w Polsce – Western Union International Bank GmbH, Sp. z o.o. Oddział w Polsce, zgodnie z zasadami przewidzianymi w Rozdziale 2a polskiej ustawy – Prawo bankowe z dnia 29 sierpnia 1997 r z późniejszymi zmianami.

Działalność instytucji kredytowych w Polsce regulowana jest przepisami prawa polskiego, z zastrzeżeniem, że następujące przepisy polskiej ustawy – Prawo bankowe: art. 1–11, art. 40a ust. 1, art. 49–70, art. 73–78a, art. 80–95, art. 101–112, art. 124, art. 124a, art. 133 ust. 2 pkt 1 oraz 133 ust. 3, art. 137, art. 138 ust. 1 pkt 1, 138 ust. 2, 138 ust. 3 pkt 1, 138 ust. 3 pkt 3 oraz 138 ust. 3 pkt 3a, art. 139 ust. 1 pkt 2 oraz 139 ust. 1 pkt 3, art. 141 oraz art. 171 ust. 4-7 stosuje się odpowiednio do oddziałów instytucji kredytowych działających w Polsce.

4. Podmioty sprawujące nadzór nad naszą działalnością w Polsce

Na podstawie art. 141c ust. 2, art. 42c ust. 1 oraz art. 141a ust. 2 ustawy – Prawo bankowe, nadzór nad działalnością instytucji kredytowej prowadzącej działalność w Polsce poprzez oddział sprawują właściwe władze nadzorcze macierzystego Państwa Członkowskiego, tj. austriacki Urząd Nadzoru Rynku Finansowego (*Finanzmarktaufsicht* – **FMA**).

Komisja Nadzoru Finansowego (**KNF**) odpowiedzialna jest za sprawowanie nadzoru nad oddziałami instytucji kredytowych w Polsce w zakresie przestrzegania obowiązku utrzymania płynności płatniczej dostosowanej do rozmiarów i rodzaju działalności, w sposób zapewniający terminowe wykonanie wszystkich zobowiązań płatniczych. Szczegółowe informacje dotyczące sprawowania nadzoru nad oddziałami instytucji kredytowych w Polsce przez Komisję Nadzoru Finansowego znajdują się w Rozdziale 11a ustawy – Prawo bankowe.

Informacje kontaktowe FMA i KNF znajdują się w punkcie 15 niniejszego Przewodnika.

5. Decyzja KNF

Komisja Nadzoru Finansowego w dniu 13 sierpnia 2013 roku zawiadomiła WUIB o decyzji nr DLB_WSS/7060/1/9/2013/ŁB, w której KNF potwierdziła, że zapoznała się ze zgłoszeniem w sprawie utworzenia przez WUIB oddziału w Polsce i wskazała warunki w interesie dobra ogólnego, które oddział będzie obowiązany spełniać prowadząc działalność na terytorium Polski.

6. Miejsce przechowywania środków powierzonych przez Klientów oraz zasady ich wypłaty

Obecnie oddział WUIB w Polsce nie oferuje produktów finansowych, które wymagałyby wpłacania środków Klienta na rachunki prowadzone dla niego w oddziale. Jednakże, z uwagi na charakterystykę oferowanych produktów oraz rozwiązania operacyjne stosowane przez oddział, transakcja wymiany walut w związku z usługą Międzynarodowego Przekazu Pieniężnego wymaga przelewu środków Klienta na jeden z rachunków prowadzonych dla WUIB w:

ING Bank Śląski Spółka Akcyjna

z siedzibą przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice

Sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy w Katowicach, Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer KRS 0000005459

NIP: 634-013-54-75

WUIB podejmuje następujące kroki, w celu zapewnienia bezpieczeństwa środków Klienta:

- WUIB dokonuje z najwyższą starannością wyboru, wyznaczenia i okresowych przeglądów banków lub instytucji kredytowych, w których przechowywane są te środki Klienta oraz warunków ich przechowywania.
- Aby zabezpieczyć prawa Klientów, WUIB bierze pod uwagę wiedzę fachową i opinię, jaką cieszą się na rynku te instytucje, jak również wszelkie wymagania prawne oraz praktyki rynkowe dotyczące przechowywania środków Klientów, które mogą mieć wpływ na prawa Klientów.
- WUIB prowadzi ewidencję niezbędną do tego, aby bez zwłoki możliwe było oddzielenie środków przechowywanych na rzecz poszczególnych Klientów.

Po otrzymaniu przez oddział od Klienta środków wpłaconych tytułem kupna waluty, oddział wypłaci uzgodnioną kwotę na rachunek Beneficjenta wskazany przy zawarciu odpowiedniej transakcji. Szczegółowe informacje dotyczące powyższych operacji znajdują się w dokumentach pod nazwą „Warunki Ogólne” oraz „Dodatkowe Warunki Ogólne mające zastosowanie do Kontraktów Forward, Kontraktów Forward bez dostawy (NDF), Kontraktów Opcyjnych i Usług Doradztwa Inwestycyjnego”, które stanowią integralną część Umowy zawieranej przez Klienta z WUIB. Dokumenty te są udostępniane Klientowi przed zawarciem Umowy.

W przypadku przychodzącego Międzynarodowego Przelewu Pieniężnego, wymagane jest wpłacenie przez nadawcę środków, które Klient ma otrzymać, na rachunek bankowy prowadzony w międzynarodowej instytucji finansowej. Przychodzące środki zostaną wypłacone przez oddział po zaksięgowaniu środków wpłaconych przez nadawcę na powyższym rachunku bankowym. Szczegółowy opis odpowiednich procedur WUIB znajduje się w dokumentach pod nazwą „Warunki Ogólne” oraz „Dodatkowe Warunki Ogólne mające zastosowanie do Kontraktów Forward, Kontraktów Forward bez dostawy (NDF), Kontraktów Opcyjnych oraz Usług Doradztwa Inwestycyjnego”, które stanowią integralną część Umowy zawieranej przez Klienta z WUIB i które są udostępniane Klientowi przed zawarciem Umowy.

7. Sposób komunikacji z nami

Klient może kontaktować się z nami telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, faksem oraz tradycyjną pocztą. Klient może również skontaktować się z nami osobiście w naszej placówce. Nasze dane kontaktowe podano w punkcie 15 niniejszego Przewodnika.

WUIB kontaktuje się ze swoimi Klientami za pomocą poczty elektronicznej i telefonicznie. Państwa Dyspozycje dotyczące zlecenia międzynarodowych przelewów pieniężnych, transakcji wymiany walut spot, zawierania Kontraktów Forward oraz Kontraktów Future będą zwykle przekazywane oraz przyjmowane telefonicznie lub przez e-mail podczas kontaktu z Państwa opiekunem zwanym **Opiekunem Klienta** (*Client Relationship Manager*) lub za pośrednictwem naszej platformy internetowej.

Raporty dotyczące instrumentów finansowych mogą w dowolnym momencie sporządzone i udostępnione w indywidualnych profilach Klienta na platformie internetowej albo uzyskane od Państwa opiekuna (*Client Relationship Manager*).

Komunikacja będzie kierowana na wskazany przez Klienta adres e-mail, tylko wówczas gdy Klient wyraża zgodę na sposób kontaktowania się w ten sposób.

WUIB udostępnia swoim Klientom miesięczne raporty dotyczące otwartych transakcji zabezpieczających z WUIB. Klient może wnioskować o raport dotyczący instrumentów finansowych nabytych od WUIB w każdym czasie od swojego Corporate Hedging Managera.

Wszystkie rozmowy telefoniczne z Klientem są rejestrowane (dla celów szkoleniowych, poprawy jakości świadczonych usług oraz wymagań regulacyjnych).

Językiem komunikacji z nami jest język polski lub język angielski.

8. Nasze produkty i Usługi

WUIB swoim Klientom oferuje pod marką WUBS w Polsce następujące produkty:

- Międzynarodowe Przekazy Pieniężne;
- Walutowe Kontrakty Spot ;
- Walutowe Kontrakty Forward;
- Walutowe Kontrakty Forward bez dostawy (NDF) oraz
- Walutowe Kontrakty Opcyjne;

Produkty te omówiono bliżej w naszym Szczegółowym Opisie Produktów, z którym to dokumentem można zapoznać się, a następnie pobrać pod adresem naszej stronie internetowej: <https://business.westernunion.com/pl> albo/i dokument ten może zostać przesłany na Państwa prośbę.

Doradztwo inwestycyjne

Jesteśmy także uprawnieni do oferowania usług doradztwa inwestycyjnego dla naszych Klientów. Doradztwo inwestycyjne oznacza poradę lub indywidualną rekomendację

udzieloną zarówno na żądanie Klienta jak i z własnej inicjatywy WUIB, w odniesieniu do jednej lub więcej transakcji związanej instrumentami finansowymi.

Oznacza to, że jesteśmy w stanie świadczyć naszym Klientom doradztwo w zakresie strategii zarządzania ryzykiem kursowym (hedgingowej) oraz możemy rekomendować poszczególne produkty i/lub strategię zarządzania ryzykiem kursowym (hedgingowe).

Należy zwrócić uwagę, że tego typu usługi doradztwa inwestycyjnego nie są niezależne. Usługi doradztwa, które świadczymy są odnoszą się do przeprowadzonej przez nas oceny odpowiedności oferowanych przez nas produktów i informacji uzyskanych od Klienta w zakresie celów, jakie chce osiągnąć przy zarządzaniu ryzykiem kursowym. Doradztwo takie nie bierze po uwagę innych produktów i usług, które mogą być dostępne na rynku i którą mogą ale nie muszą być bardziej odpowiednie w stosunku do potrzeb Klienta ani nie uwzględnia innych okoliczności pozostających poza procesem minimalizowania ryzyka kursowego. WUIB nie dokonuje także na bieżąco okresowych ocen odpowiedności instrumentów finansowych, które są rekomendowane Klientowi. Jeśli Klient potrzebuje takich usług, zalecamy zwrócenie się o niezależną poradę w tym zakresie.

9. Zasady i kryteria realizacji zleceń przez WUIB

Informacje wstępne

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, podczas realizacji zlecenia Klienta WUIB jest zobowiązany do działania w sposób uczciwy, sprawiedliwy i profesjonalny, w najlepszym interesie Klienta.

Polityka Realizacji Zleceń (Polityka) została przygotowana aby określić sposoby osiągania najlepszego rezultatu przy realizacji zleceń Klientów oraz w celu przedstawienia ogólnego opisu procedur obsługi i realizacji zleceń.

Standardy określone w niniejszej polityce wynikają z dyrektywy 2014/65/UE w sprawie rynku instrumentów finansowych oraz Rozporządzenia 600/2014 w sprawie rynków instrumentów finansowych.

Zakres zastosowania i postanowienia ogólne

Polityka opisana w niniejszym rozdziale ma zastosowanie do relacji pomiędzy Klientem a WUIB w zakresie walutowych Kontraktów Forward, Kontraktów Opcyjnych i Kontraktów Future Payments (Walutowe Instrumenty Pochodne) oferowanych Klientom przez WUIB.

Polityka podlega corocznej rewizji oraz regularnemu monitorowaniu, aby stwierdzić, czy zlecenia Klientów są realizowane przez WUIB zgodnie z tą Polityką.

W przypadku wprowadzenia jakichkolwiek zmian w Polityce, WUIB poinformuje Klientów o takich zmianach pocztą elektroniczną (e-mail). Zmiany wprowadzone w Polityce nie będą mieć zastosowania do transakcji, zainicjowanych przed dniem, w którym wprowadzona została określona zmiana.

Klient może nie wyrazić zgody na zmiany wprowadzone w Polityce w ciągu dwóch miesięcy od otrzymania powiadomienia o ich wprowadzeniu. Klient może powiadomić WUIB o powyższym na piśmie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, informując Opiekuna Klienta (dane kontaktowe podano w punkcie 15). Jeśli Klient nie zgłosi braku akceptacji zmian w ciągu dwóch miesięcy od powiadomienia go o ich wprowadzeniu, zmiany zostaną uznane za zaakceptowane przez Klienta.

Kanały dostępu

Klient może zlecać realizację transakcji Walutowych Instrumentów Pochodnych telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail). Zawieranie transakcji w drodze telefonicznej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej jest dostępne w zwykłych godzinach pracy WUIB. Zwracamy uwagę, że wszystkie rozmowy telefoniczne są nagrywane.

Dla Klientów, którzy podpisali stosowne dokumenty, dostępna jest internetowa Platforma Obrotu dla zawierania walutowych Kontraktów Forward. Transakcje zawierane za pośrednictwem internetowej Platformy Obrotu WUIB są realizowane w tym samym dniu roboczym. Pozostałe transakcje są realizowane tego samego dnia jeśli WUIB otrzymał zlecenie przed godziną 17:00 tego samego dnia roboczego. Dla każdej zawartej transakcji Klient otrzyma pisemne potwierdzenie (**Potwierdzenie**) transakcji oraz unikalny numer Potwierdzenia.

Wymogi uczestnictwa w obrocie Walutowych Instrumentów Pochodnych

Zawieranie transakcji w zakresie Walutowych Instrumentów Pochodnych jest ograniczone do potrzeb związanych z działalnością Klientów, co do której istnieje uzasadniona przyczyna handlowa przeprowadzania tego typu transakcji. Zlecenia zawarcia transakcji dla celów czysto spekulacyjnych są zabronione.

Z uwagi na fakt, iż Transakcje Walutowe pociągają za sobą określone ryzyko, WUIB przeprowadza weryfikację Klientów przed umożliwieniem im zawarcia transakcji w zakresie Walutowych Instrumentów Pochodnych, aby ustalić czy i w jakim stopniu udział w obrocie Walutowymi Instrumentami Pochodnymi jest odpowiedni dla Klienta.

Każdy Klient jest zobowiązany wypełnić Formularz Profilu Klienta potwierdzający wiedzę i doświadczenie Klienta, a tym samym określający jego poziom ryzyka.

Polityka realizacji zleceń

WUIB opracował następujące kryteria realizacji zleceń i czynniki w celu osiągnięcia możliwie najlepszych wyników na rzecz Klienta:

- Cena
- Szybkość i prawdopodobieństwo realizacji.

W większości przypadków, cena będzie najważniejszym kryterium realizacji zlecenia. W tych przypadkach najlepszy interes Klienta będzie realizowany poprzez ustalenie najkorzystniejszego możliwego rezultatu dla Klienta pod względem całkowitego kosztu dla niego w związku z realizacją zlecenia odzwierciedlającego cenę Walutowego Instrumentu Pochodnego oraz kosztów związanych z realizacją zlecenia (w tym wszystkich poniesionych przez Klienta wydatków bezpośrednio związanych z realizacją zlecenia). Z uwagi na unikatowy charakter produktów oferowanych przez WUIB, na publicznie dostępnych platformach obrotu nie są dostępne ceny umożliwiające dokonanie odpowiedniego porównania przez Klienta. Klient powinien mieć jednak możliwość uzyskania wycen w celach porównawczych od innych podmiotów obecnych na rynku, oferujących podobne produkty.

W określonych okolicznościach WUIB może jednak uwzględnić inne kryteria i czynniki w zakresie, w jakim wydają się one stosowne dla realizacji danego zlecenia, jeżeli jest to uzasadnione i leży w interesie Klienta.

Western Union nawiązał stosunki i relacje handlowe ze znaczącą liczbą banków, będących liderami na rynku walutowych instrumentów pochodnych. Wielkość i zasięg globalny grupy Western Union zapewniają możliwość wywierania znacznego wpływu na te instytucje i otrzymywania przez WUIB konkurencyjnych cen oferowanych przez nie produktów. Wszystkie rodzaje transakcji oferowanych przez WUIB są wysoce spersonalizowanymi instrumentami finansowymi, w znacznym stopniu dostosowanymi do indywidualnych potrzeb, z którymi wiąże się unikalny stosunek umowy z Klientem. W związku z tym wszystkie zlecenia składane WUIB dotyczące Walutowych Instrumentów Pochodnych będą realizowane przez WUIB poza rynkiem regulowanym lub poza wielostronną platformą obrotu (multilateral trading facility, MTF).

Wszystkie ceny i kursy podawane przez WUIB są wyłącznie cenami i kursami oferowanymi przez WUIB.

Miejsca zawierania transakcji

Wszystkie zlecenia dotyczące Walutowych Instrumentów Pochodnych będą wykonywane przez WUIB jako zleceniodawcę.

WUIB nie dokonuje żadnych zleceń Klienta na rynku regulowanych oraz na wielostronnej platformie obrotu multilateral trading facility, MTF).

Transakcje będą zawierane przez WUIB z zastrzeżeniem warunków rynkowych.

Szczegółowe instrukcje

Jeżeli Klient wyda WUIB szczegółową instrukcję dotyczącą realizacji zlecenia, która to instrukcja zostanie przyjęta przez WUIB, WUIB dąży do należytej staranności w celu realizacji zlecenia Klienta zgodnie z jego szczegółową instrukcją. W przypadku, gdy szczegółowa instrukcja dotyczy jedynie części zlecenia, WUIB zastosuje się do Polityki w stosunku do pozostałej części zlecenia.

Szczegółowa instrukcja Klienta dotycząca realizacji zlecenia stanowiąca odstępstwo od Polityki może uniemożliwić WUIB, w odniesieniu do elementów zlecenia objętych tą szczegółową instrukcją, podjęcie określonych czynności zgodnie z Polityką mających na celu osiągnięcie możliwie najlepszych wyników na rzecz Klienta w zakresie realizacji zlecenia.

Anulowanie i korygowanie zleceń

Wszelkie zlecenia składane przez Klienta będą wykonane tak szybko, jak tylko Klient dostarczy je do WUIB. Anulowanie albo wprowadzenie zmian w tych zleceniach nie są możliwe. WUIB uwzględni żądanie dokonania zmiany dotyczące złożonego zlecenia wyłącznie w zakresie, w jakim będzie to technicznie możliwe. Wszelkie dodatkowe koszty i opłaty związane z takimi zmianami obciążają Klienta.

WUIB podejmie wszelkie możliwe działania w celu usunięcia zaistniałych błędów, jednakże nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód spowodowanych takimi błędami znajdującymi się w zleceniu Klienta.

WUIB może skorygować albo anulować zlecenie dokonane przez Klienta w stosunku do Walutowych Instrumentów Pochodnych w przypadku braku zgodności postępowania z Warunkami Ogólnymi WUIB albo jakimkolwiek innym prozumieniem pomiędzy WUIB i Klientem. Jeśli cena anulowania zlecenia różni się od pierwotnej wyceny zawartego kontraktu wówczas korzyści albo koszty z tym związane zostaną zapłacone a kontrakt zostanie anulowany. Wszelkimi dodatkowymi opłatami i kosztami zostanie obciążony Klient. W celu uzyskania szczegółowych informacji prosimy o zapoznanie się z naszą Tabelą Opłat i Prowizji.

WUIB powiadomi Klienta w przypadku pojawienia się zakłóceń rynku. Jeśli w przypadku takich zakłóceń WUIB nie będzie w stanie lub nie będzie skłonny do przedstawienia rzeczywistych wycen dla realizacji zleceń zawarcia Walutowych Instrumentów Pochodnych, Klienci nie będą mogli zawierać żadnych nowych transakcji w zakresie Walutowych Instrumentów Pochodnych

Monitoring i dokonywanie zmian

WUIB będzie w sposób bieżący monitorować jakość wykonywania zleceń, niezwłocznie dokonując w nich niezbędnych zmian, jeśli uzna, że takie są potrzebne. WUIB będzie także, w każdym przypadku, dokonywać ich okresowego sprawdzania aby zapewnić możliwie najwyższą jakość celem zapewnienia swoim Klientom jak najlepszych wyników.

Na życzenie Klienta, WUIB może przedstawić zgodność swojego postępowania w zakresie wyżej opisanych procedur.

Niniejsza Polityka zostanie zaktualizowana w każdym przypadku istotnej zmiany powyższych postanowień.

10. Sposób klasyfikacji naszych Klientów

10.1. Dyrektywa 2014/65/UE w sprawie rynku instrumentów finansowych (MiFID), klasyfikuje Klientów dzieląc ich na trzy kategorie:

- Klient Detaliczny
- Klient Profesjonalny
- Uprawniony Kontrahent.

Klienci WUIB są klasyfikowani jako Klienci Detaliczni lub Klienci Profesjonalni. Klienci Detaliczni są uprawnieni do najwyższego poziomu przejrzystości i najwyższego poziomu ochrony zgodnie z regulacjami MiFID. Klientom Profesjonalnym można zapewnić niższy poziom przejrzystości i ochrony z uwagi na fakt, iż uznaje się, że posiadają oni doświadczenie oraz wiedzę umożliwiające im podejmowanie samodzielnych decyzji inwestycyjnych i dokonywanie właściwej oceny ryzyka, które podejmują. W niektórych przypadkach i pod pewnymi warunkami, WUIB oferuje swoim Klientom możliwość zmiany ich klasyfikacji.

10.2. Weryfikacja odpowiedniości (adekwatności) świadczonych na rzecz Klienta produktów i usług

WUIB może oferować swoim Klientom usług w reżimie bez doradztwa inwestycyjnego. Jednakże, aby mógł to robić WUIB przeprowadza test wiedzy i doświadczenia swoich Klientów w zakresie zawierania transakcji na rynku instrumentów pochodnych („Test odpowiedniości”). To pomaga WUIB w określeniu tego, jakie produkty i usługi są dla danego Klienta najbardziej odpowiednie.

W celu zaoferowania usług w reżimie z doradztwem inwestycyjnym w odniesieniu do naszych produktów pochodnych rynku finansowego, jesteśmy zobowiązani do zażądania następujących informacji udzielonych na odpowiednim formularzu:

- Wiedza i doświadczenie Klienta w obszarze inwestycji związanych z konkretnym rodzajem produktu lub usługi;
- Sytuacja finansowa Klienta;
- Cele inwestycyjne Klienta;

Powyższe informacje pozwalają WUIB polecić usługi inwestycyjne i instrumenty finansowe odpowiednie i adekwatne dla każdego Klienta.

Biorąc pod uwagę rodzaj i skalę naszych usług, które są ograniczone do walutowych Kontraktów Forward, Kontraktów Opcyjnych i transakcji Future Payments, WUIB musi być w stanie przyjąć, według własnego uzasadnionego uznania, że transakcje spełniają następujące wymagania:

1. Realizują cele inwestycyjne Klienta;
2. Wszelkie ryzyka inwestycyjne związane z transakcją są możliwie do przyjęcia pod względem finansowym dla Klienta pod względem jego celów inwestycyjnych;
3. Klient jest w stanie zrozumieć ryzyka związane z transakcją w oparciu o swoją wiedzę i doświadczenie;

Jeśli WUIB nie otrzyma od Klienta informacji wymaganych przy świadczeniu usług w formie doradztwa inwestycyjnego, nie będzie mógł polecić Klientowi żadnych instrumentów finansowych;

11. Sposób naliczania opłat za nasze usługi finansowe

Międzynarodowe Przelewy – Opłaty transakcyjne

W przypadku, gdy Klient korzysta z usług Międzynarodowych Przelewów Pieniężnych oferowanych przez WUIB, naliczane są opłaty transakcyjne. Wysokość takich opłat różni się w zależności od kwoty i waluty przekazywanych środków, liczby i częstotliwości dokonywania przelewów za pośrednictwem WUIB oraz kraju, do którego środki te są przekazywane. Dodatkowe informacje znajdują się w Szczegółowym Opisie Produktów oraz w Taryfie Opłat.

Kontrakty Forward oraz Transakcje Future Payments

W przypadku zawarcia z WUIB Kontraktu Forward lub Transakcji Future Payments, WUIB oferuje Klientom ustalony kurs wymiany dla określonej pary walutowej, który Klient może sobie zagwarantować w dniu zawarcia transakcji i dokonać wymiany w określonym dniu w przyszłości. Kurs wymiany oferowany przez WUIB jest mniej korzystny od hurtowego lub międzybankowego kursu wymiany, do którego WUIB może mieć dostęp przy pomocy sieci swoich kontrahentów, a różnica pomiędzy tymi dwoma kursami stanowi zysk lub marżę WUIB.

Przykładowo, transakcje zawierane są po międzybankowym kursie spot wynoszącym 3,8070 PLN za 1 USD a klient wyraża chęć zawarcia Kontraktu Forward na zakup 100.000 USD i sprzedaż PLN z terminem realizacji wynoszącym trzy miesiące. Kurs terminowy (wynikająca z różnic w oprocentowaniu stóp procentowych między walutową kwotowaną,) wynosi 10 pp (1 pp = 0,0001 PLN). Oznacza to, że WUIB otrzymuje kurs rynkowy netto wynoszący 3,8080 PLN za 1 USD, ale kurs terminowy zaoferowany Klientowi przez WUIB może wówczas wynosić 3,8090 PLN za 1 USD. Oznacza to, że Klient płaci na rzecz WUIB kwotę 380 900 PLN, aby dokonać zakupu 100 000 USD; jednakże w przypadku kursu wynoszącego 3,8080 PLN za 1 USD, WUIB płaci swojemu kontrahentowi 380 800 PLN, aby dokonać zakupu powyższej kwoty wyrażonej w USD. W związku z powyższym, zysk WUIB wyniósł 100 PLN lub 0,02%.

Oferowany przez nas kurs wymiany będzie zależeć od wielu czynników, w tym między innymi: wartości i waluty transakcji, częstotliwości z jaką Klient zawiera z nami transakcje, prawdopodobieństwa wzrostu lub spadku danego kursu oraz różnic stóp procentowych mających zastosowanie dla walut podlegających wymianie w ramach Kontraktu Forward.

Kursy podawane w zwykłe mediach odzwierciedlają kursy uzyskiwane przez nas na międzybankowym lub hurtowym rynku wymiany walut, przy czym kursy te podawane nieodpłatnie online rzadko odzwierciedlają kursy aktualne. Dostęp WUIB do bardziej korzystnych kursów wynika z jego relatywnej wielkości, dostępu do rynku i znaczących ilości i wolumenów przeprowadzanych transakcji walutowych.

Mechanizm, dzięki któremu generujemy zysk na podstawie zawartych kontraktów opcyjnych, jest nieco odmienny.

Kontrakty Opcyjne

Opcje Zwykłe

W przypadku zakupu Opcji Zwykłej przez Klienta, Klient zobowiązany jest do zapłaty Premii, pobieranej z góry i stanowiącej procent Nominału waluty, którą klient planuje kupić lub sprzedać. W związku z tym, Premia w wysokości 1,2% Opcji, dającej Klientowi prawo do zakupu 100.000 USD i sprzedaży za tą kwotę PLN (**Opcja Call USD**) po kursie 3,8000 PLN za 1 USD, wyniesie 4.560 PLN. W takim przypadku, WUIB nie dokonuje korekty kursu zaoferowanego mu na rynku hurtowym lub międzybankowym przez jego kontrahenta poprzez doliczenie marży, tak jak w przypadku Kontraktu Forward opisanego powyżej. Bank dokonuje zakupu na rynku międzybankowym lub hurtowym

Opcji Zwykłej po kursie 3,8000 PLN za 1 USD i sprzedaje Klientowi tę samą Opcję. Zamiast tego, Premia pobierana przez WUIB od Klienta będzie nieznacznie wyższa od Premii pobranej od WUIB przez naszych kontrahentów. Przykładowo, WUIB zapłaci 1% od kwoty Nominału zakupionej Opcji Zwykłej (3.800 PLN), ale pobierze od klienta 1,2% takiej kwoty (4.560 PLN), co daje WUIB zysk w wysokości 0,2% (760 PLN).

Strategie Opcyjne - Opcje „zero-kosztowe” zwane również Opcjami "bez premii"

Przy Strategiach Opcyjnych "zero-kosztowych" zwanych również Opcjami "bez premii", WUIB nie dokonuje żadnych korekt Premii. Zamiast tego, marża WUIB wynika z różnicy pomiędzy Premią zapłaconą z tytułu nabywanej Opcji a Premią otrzymaną z tytułu Opcji sprzedawanej.

Na przykładzie Strategii Opcyjnej Participator, Klient może nabyć tę samą Opcję Call USD, dającą Klientowi prawo do zakupu 100.000 USD i sprzedaży PLN po kursie 3,8000 PLN za 1 USD, jeśli uzgodniony Kurs Zabezpieczenia będzie dla niego korzystniejszy niż Kurs Spot obowiązujący w Dniu Zapadalności Opcji. Jak to opisano powyżej, koszt nabycia takiej Opcji od współpracującego banku - kontrahenta dla WUIB wynosi 1% od kwoty Nominału dla ww. Kontraktu Opcyjnego – w związku z tym kwota 3.800 PLN zostanie pobrana od WUIB przez współpracujący bank - kontrahenta. Klient jednocześnie sprzedaje Opcję Put USD – zobowiązującą go do zakupu 50.000 USD i sprzedaży PLN po kursie 3,8000 PLN za 1 USD, jeśli Kurs Spot w Chwili Zapadalności Opcji będzie dla niego bardziej korzystny niż uzgodniony Kurs Zabezpieczenia. WUIB oferuje skorzystanie z takiej Strategii Opcyjnej przy poniesieniu zerowych kosztów przez Klienta lub inaczej bez Premii dla WUIB płatnej przez Klienta. Jednakże w przypadku sprzedaży takiej samej Opcji Put USD przez WUIB na rzecz banku współpracującego-kontrahenta, WUIB może otrzymać od takiego banku współpracującego - kontrahenta Premię w wysokości 2,4% kwoty Nominału Opcji Put USD – w związku z tym otrzyma kwotę 4,750 PLN (50.000 USD x 2,4%). Zgodnie z powyższym, WUIB sprzedał Klientowi powyższą Strategię Opcyjną przy zerowej Premii, jednakże otrzymał 950 PLN netto (otrzymane 4,750 PLN vs. zapłacone 3,800 PLN) w ramach swojego zysku z transakcji.

Usługi Doradztwa Inwestycyjnego – brak opłat

WUIB nie pobiera dodatkowych opłat z tytułu świadczenia Usług Doradztwa Inwestycyjnego w zakresie Walutowych Instrumentów Pochodnych oferowanych przez WUIB. Jedynym wynagrodzeniem otrzymywanym przez WUIB w związku z tymi usługami jest wynagrodzenie otrzymane w przypadku zakupu lub sprzedaży Walutowych Instrumentów Finansowych oferowanych przez WUIB.

12. System Rekompensat dla inwestorów

WUIB, jako licencjonowana austriacka instytucja kredytowa uprawniona do przyjmowania depozytów i oferowania usług inwestycyjnych, na podstawie art. 93 i następujących austriackiej ustawy – Prawo bankowe (BWG) zobowiązana jest do uczestnictwa w systemie rekompensat dla klientów.

Działając zgodnie z wymogami regulacyjnymi, WUIB jest instytucją uczestniczącą w systemie rekompensat pod nazwą „Einlagensicherung der Banken & Bankiers Gesellschaft m.b.H.”, utworzonym w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wiedniu, Börsegasse 11, 1010, wpisaną do austriackiego rejestru handlowego pod numerem FN 59574 i (**System Rekompensat**). Najważniejsze informacje na temat Systemu Rekompensat, którego

uczestnikiem jest WUIB znajdziecie Państwo poniżej. Dodatkowe informacje dotyczące Systemu Rekompensat znajdują się na stronie internetowej www.einlagensicherung.at.

Depozyty złożone w Western Union International Bank GmbH są chronione przez:	Einlagensicherung AUSTRIA Ges.m.b.H
Maksymalna wysokość gwarantowanych środków pieniężnych:	100 000 EUR na deponenta oraz instytucję kredytową (2)
Jeżeli posiadają Państwo kilka depozytów w tej samej instytucji kredytowej:	Wszystkie Państwa depozyty, które złożone są tej samej instytucji kredytowej są sumowane i maksymalna wysokość gwarantowanych środków pieniężnych wynosi 100 000 EUR (2).
Jeżeli posiadają Państwo rachunek wspólny z jedną lub kilkoma innymi osobami:	Maksymalna wysokość gwarantowanych środków pieniężnych 100 000 EUR dotyczy każdego pojedynczego deponenta (3).
Termin wypłaty środków gwarantowanych w razie zawieszenia działalności instytucji kredytowej:	20 dni roboczych (4)
Waluta, w jakiej realizowany jest zwrot:	Euro
Dane kontaktowe:	Einlagensicherung AUSTRIA Ges.m.b.H Wipplingerstraße 34/4/DG4 1010 Vienna Tel.: +43 (1) 533 98 03-0 Faks: +43 (1) 533 98 03-5 E-mail: office@einlagensicherung.at
Więcej informacji:	https://www.einlagensicherung.at

Dodatkowe informacje (dot. wszystkich lub niektórych z poniższych punktów)

(1) System odpowiedzialny za zabezpieczenie Państwa depozytów:

Państwa depozyty są gwarantowane przez system gwarantowania depozytów wynikający z ustawy oraz system gwarantowania depozytów wynikający z umowy. W przypadku zgłoszenia niewypłacalności przez Państwa instytucję kredytową depozyty zostaną zwrócone do wysokości 100 000 EUR lub jako równowartość tej kwoty w walucie obcej.

(2) Ogólna maksymalna wysokość gwarantowanych środków pieniężnych:

W przypadku gdy depozyt nie jest dostępny, ponieważ instytucja kredytowa nie jest w stanie realizować swoich zobowiązań finansowych, deponenti otrzymają odszkodowanie z Systemu Rekompensat. Suma gwarantowana wynosi maksymalnie 100 000 EUR lub równowartość tej kwoty w walucie obcej na instytucję kredytową. Oznacza to, że w przypadku ustalania tej kwoty sumowane są wszystkie złożone w tej samej instytucji kredytowej depozyty. Jeżeli deponent posiada na rachunku oszczędnościowym na przykład 90 000 EUR oraz 20 000 EUR na rachunku rozliczeniowo-oszczędnościowym, otrzyma zwrot w wysokości jedynie 100 000 EUR.

(3) Maksymalna wysokość gwarantowanych środków pieniężnych dla rachunków wspólnych:

W przypadku rachunków wspólnych limit środków gwarantowanych wynosi 100 000 EUR na każdego deponenta.

Jednakże depozyty na jednym rachunku, którym mogą dysponować dwie lub więcej osób, będących współnikami spółki osobowej lub stowarzyszenia osób fizycznych, zrzeszenia lub podobnego związku nieposiadającego osobowości prawnej, są w przypadku obliczania limitu środków gwarantowanych – 100 000 EUR lub równowartości tej kwoty w walucie obcej – łączone i traktowane jako depozyt jednego deponenta. Więcej informacji na ten temat można znaleźć na stronie www.einlagensicherung.at.

(4) Wypłata:

Odpowiedzialnym Systemem Rekompensat jest Einlagensicherung Austria Ges.mbh, Wipplingerstrasse 34/4 / DG4, 1010 Vienna, Austria Wien, Tel.: +43 (1) 533 98 03-0, Faks: +43 (1) 533 98 03-5, e-mail: office@einlagensicherung.at, strona internetowa: www.einlagensicherung.at.

Państwa depozyty (do wysokości 100 000 EUR lub do równowartości tej sumy w walucie obcej) zostaną wypłacone w następujących terminach:

- a) do 31 grudnia 2018: do 20 dni roboczych,
- b) od 1 stycznia 2019 do 31 grudnia 2020: do 15 dni roboczych,
- c) od 1 stycznia 2021 do 31 grudnia 2023: do 10 dni roboczych.
- d) od 1 stycznia 2024 w ciągu 7 dni roboczych.

Jeżeli nie otrzymają Państwo zwrotu w tych terminach, należy skontaktować się z Systemem Rekompensat, ponieważ okres obowiązywania dla roszczeń dotyczących wypłaty depozytu może przedawnić się po upływie określonego czasu. Więcej informacji na ten temat można znaleźć na stronie www.einlagensicherung.at.

13. Sposób zapobiegania wystąpieniu konfliktu interesów

WUIB prowadzi swoją działalność w oparciu o zasadę uczciwego zarządzania konfliktami interesów: (i) pomiędzy naszą instytucją a Klientami; (ii) pomiędzy naszymi pracownikami a Klientami oraz (iii) pomiędzy jednym Klientem a innym Klientem. Naszą zasadą jest podejmowanie wszelkich zasadnych kroków mających na celu posiadanie i korzystanie ze skutecznych rozwiązań organizacyjno-administracyjnych w celu identyfikowania ewentualnych konfliktów i zarządzania nimi. Zadaniem kadry zarządzającej wyższego szczebla WUIB jest dopilnowanie, aby nasze systemy, środki kontroli i procedury były odpowiednie do identyfikowania i zarządzania konfliktami interesów. Departament ds. Kontroli Zgodności z Przepisami i Departament Prawny służą pomocą przy identyfikowaniu i kontroli faktycznych i potencjalnych konfliktów interesów. WUIB posiada i wykorzystuje profesjonalne procedury ukierunkowane na identyfikację i zarządzanie faktycznymi i potencjalnymi konfliktami interesów, które mogą wystąpić w trakcie prowadzenia naszej działalności.

Biorąc pod uwagę naszą działalność i zakres usług i produktów oferowanych przez WUIB, konflikty interesów mogą zaistnieć w następujących sytuacjach:

- przeprowadzanie transakcji na własny rachunek;
- udzielanie jakichkolwiek porad oraz świadczenie Usług Doradztwa Inwestycyjnego na rzecz Klientów
- przeprowadzanie przez naszych pracowników transakcji prywatnych.

W razie wystąpienia konfliktu interesów musimy się nim zająć szybko i w sposób uczciwy. Jako standard minimalny WUIB opracował i posiada odpowiednie mechanizmy mające na celu zapewnienie, że:

- funkcjonują skuteczne procedury kontroli przepływu informacji w obszarach, gdzie – przy braku przedmiotowych procedur – istniałoby ryzyko, że konflikt interesów przyniósłby szkodę interesom Klienta;
- mechanizmy dotyczące nadzoru gwarantują właściwy nadzór pracowników, konieczny do uczciwego traktowania Klientów;
- funkcjonują stosowne środki kontroli mające na celu identyfikację powiązań pracowników i kadry zarządzającej WUIB z podmiotami zewnętrznymi i zarządzanie nimi;
- stosowne informacje są sprawnie i w bezpieczny sposób rejestrowane w celu zapewnienia identyfikacji konfliktów interesów i zarządzania nimi;
- stosowne informacje udostępniane są w kompleksowy, zrozumiały, rzetelny, uczciwy, nie budzący wątpliwości i niewprowadzający w błąd sposób w celu umożliwienia Klientowi podejmowania świadomych decyzji;
- wewnątrz struktury WUIB funkcjonują i wykorzystywane są procedury przekazywania informacji o konflikcie interesów do pracowników wyższego szczebla, w obszarach, gdzie konflikt interesów został lub może zostać zidentyfikowany;
- stosowne ewidencje usług i działań WUIB są prowadzone w obszarach, gdzie zidentyfikowano konflikt interesów;
- w razie potrzeby będzie istniała możliwość czasowego odsunięcia pewnych pracowników i członków kadry zarządzającej WUIB od prowadzenia konkretnej transakcji lub zarządzania ewentualnym konfliktem interesów;
- w razie potrzeby – pracownicy i kadra zarządzająca WUIB podlegać będą ustalonym zasadom przeprowadzania transakcji prywatnych;
- przeprowadzane są okresowe badania adekwatności istniejących w WUIB systemów i środków kontroli dotyczących zarządzania konfliktami interesów.

W wyjątkowych okolicznościach, jeżeli konflikt interesów utrzymuje się oraz gdy jest to dozwolone mającymi zastosowanie przepisami prawa, WUIB ujawnia fakt istnienia konfliktu interesów Klientom, których on dotyczy. Klienci informowani są o ogólnym charakterze konfliktu lub jego źródłach, co ma na celu umożliwienie Klientowi podjęcia świadomej decyzji, przy jednoczesnym wzięciu pod uwagę wymogów dotyczących zachowania tajemnicy bankowej oraz ochrony danych osobowych. W takim przypadku możemy również powstrzymać się od przeprowadzenia oceny, udzielenia porady lub rekomendacji dotyczącej danego instrumentu finansowego. Na życzenie Klienta, udostępniamy bardziej szczegółowe informacje na trwałym nośniku informacji w celu rozstrzygnięcia konfliktu interesów.

Korzyści

W bardzo ograniczonej liczbie przypadków, WUIB zawarł umowy z podmiotami trzecimi z stosunku do których WUIB może być zobowiązany do uiszczenia opłat lub prowizji w związku ze świadczeniem usług naszym Klientom.

Jeśli WUIB zawrze taką umowę z podmiotem trzecim, stosowna informacja zostanie Klientowi przekazana:

- przed zrealizowaniem pierwszej usługi inwestycyjnej; o wysokości uzyskanej w ten sposób premii a jeśli nie jest znana – metodę jej obliczania,
- po zrealizowaniu usługi inwestycyjnej, o dokładnej kwocie premii wypłaconej lub otrzymanej oraz;

- co najmniej raz w roku, o całkowitej kwocie wypłaconych lub otrzymanych premii;

Wynagradzanie pracowników

Nasi pracownicy nie otrzymują specjalnych wynagrodzeń lub prowizji za świadczenie na rzecz Klientów Usług Doradztwa Inwestycyjnego lub innych porad w zakresie produktów finansowych. Naszych pracowników można bardzo ogólnie podzielić na dwie grupy: pracownicy oddziału i sprzedawcy/przedstawiciele handlowi. Pracownicy oddziału to dyrektorzy, kierownicy oraz personel administracyjny. Ich wynagrodzeniem jest pensja, do której doliczane są premie i kwoty z tytułu uczestnictwa w programie udziału w zyskach, wypłacane z chwilą osiągnięcia przez oddział uprzednio ustalonych przychodów.

Wynagrodzenie sprzedawców/przedstawicieli handlowych również stanowi przede wszystkim pensja. Poszczególni sprzedawcy/przedstawiciele handlowi mogą również otrzymywać wynagrodzenie o zmiennej wysokości zależne od osiągniętych wyników w porównaniu do celów rocznych, obejmujących przestrzeganie polityki zgodności, wyniki Klientów oraz coroczny docelowy poziom przychodów.

Kopie naszej Polityki dotyczącej konfliktów interesów są dostępne na życzenie Klienta.

14. Sposób składania reklamacji

Naszym nadrzędnym celem jest świadczenie Klientom najwyższej jakości usług. W związku z tym oczekujemy na każdy sygnał niezadowolenia w związku z obsługą zapewnianą naszym Klientom lub z jakimkolwiek produktem finansowym, który im udostępniliśmy. Ponadto Klienci mają również możliwość kierowania do nas wyrazów uznania za wyjątkową obsługę Klienta świadczoną przez naszych pracowników, do czego zachęcamy.

Opracowaliśmy procedury i regulaminy mające na celu zapewnienie, że ewentualne reklamacje zgłaszane przez Klienta zostaną odpowiednio rozpatrzone oraz że zostaną podjęte stosowne działania w celu ich załatwienia.

Jeżeli Klient pragnie zgłosić reklamację, prosimy o kontakt za pośrednictwem poczty elektronicznej z Centralą w Austrii/Oddziałem w Polsce (patrz punkt 15 poniżej). Alternatywnie, reklamacja może zostać przesłana w formie pisemnej na adres Centrali w Austrii/ Oddziału w Polsce lub pod numer faksu +431 50617-401 w Austrii lub +48 22 653 70 99 w Polsce, bądź pod jeden z numerów wskazanych w punkcie 15 poniżej. Każda reklamacja zostanie rozpatrzona zgodnie z naszym regulaminem rozpatrywania reklamacji.

W przypadku, gdy Klient jest niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji przez WUIB, może złożyć odwołanie do WUIB lub skontaktować się z Rzecznikiem Finansowym, którego dane kontaktowe zostały podane w punkcie 15 poniżej.

Wykaz spraw należących do kompetencji Rzecznika Finansowego można znaleźć odwiedzając stronę internetową Rzecznika Finansowego pod następującym adresem: https://rf.gov.pl/zasady-przyjmowania-skarg/Chce_zlozyc_bezplatny_wniosek_tzw_skarge_o_rozpatrzenie_sprawy_przez_Rzecznika_Finansowego_22279

15. Ważne informacje i dane kontaktowe

Klientowi przysługuje prawo uzyskania informacji na temat przepisów i regulacji dotyczących działalności WUIB, w tym działalności jej oddziału w Polsce, jak również informacji dotyczących kodeksów dobrych praktyk mających zastosowanie w ramach WUIB za pośrednictwem strony internetowej lub kontaktując się z nami za pośrednictwem poczty, drogą e-mailową, telefonicznie lub faksem, używając danych kontaktowych naszej centrali w Austrii (wyłącznie w języku angielskim) lub naszego oddziału w Polsce - zarówno w języku polskim, jak i angielskim. Dane kontaktowe przedstawione są poniżej.

Western Union International Bank, GmbH

Siedziba: The Icon Vienna (Turm 24), Wiedner Gürtel 13, 1100 Wiedeń, Austria
Sąd rejestrowy: Sąd Gospodarczy w Wiedniu
Numer spółki w rejestrze: 256184t
Numer wpisu w Sądzie Gospodarczym w Wiedniu: DVR: 2111221
Zarząd Banku: Peter Bucher, Christian Hamberger & Sandra Simundza Bilandzic
Przewodniczący Rady Nadzorczej: Wolfgang Fenkart-Fröschl
Tel.: +43 (0) 1 506 14-710
Faks: +43 (0) 1 506 17-990
E-mail: WUBSaustria@westernunion.com
Strona internetowa: <http://business.westernunion.at/>

Western Union International Bank GmbH, sp. z o. o. Oddział w Polsce

Oddział zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem: 0000458059
Al. Jana Pawła II 29,
00-867 Warszawa, Polska
Tel: 00 800 88 89 89 lub +48 22 653 7000
Faks: +48 22 653 70 99
E-mail: kontaktpl@westernunion.com
Strona internetowa: <http://business.westernunion.pl/>

Godziny urzędowania (08:00 czasu środkowoeuropejskiego do 17:00 czasu środkowoeuropejskiego)**Właściwy organ nadzoru**

FINANZMARKTAUFSICHT
Departament Nadzoru Bankowego (*Department Banking Supervision*)
Otto-Wagner-Platz 5
1090 Wiedeń, Austria
Strona internetowa: www.fma.gv.at

Nadzór uzupełniający w Polsce

KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO
Departament Licencji Bankowych, Instytucji Płatniczych i Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych (DLB)
Plac Powstańców Warszawy 1
00-030 Warszawa, Polska
Telefon: + 48 22 262-48-13
Strona internetowa: www.knf.gov.pl

Rzecznik Finansowy

Al. Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa, Polska
Tel.: +48 22 333 73 26 lub +48 22 333 73 27
Faks: +48 22 333 73 29
E-mail: porady@rf.gov.pl
Strona internetowa: <https://rf.gov.pl>

Skontaktuj się z nami w celu
uzyskania dalszych informacji.

Tel.: 22 653 70 00

kontaktpl@westernunion.com

<http://business.westernunion.com/pl-pl/>

WesternUnion **WU** | **Business
Solutions**

© 2020 Western Union Holdings Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Spółka Western Union Business Solutions jest częścią firmy Western Union i świadczy usługi w Polsce za pośrednictwem Western Union International Bank GmbH, sp. z o.o. Oddział w Polsce (określanego jako „Western Union Business Solutions”).

Western Union International Bank GmbH, sp. z o.o. Oddział w Polsce (numer KRS: 0000458059, numer NIP: 1080015322), jest zarejestrowany pod adresem Al. Jana Pawła II 29, 00-867 Warszawa, Polska, oraz jest oddziałem Western Union International Bank GmbH (zarejestrowanego pod numerem 256184t, numer VAT ATU61347377) The Icon Vienna (Turm 24), Wiedner Gürtel 13, 1100 Wiedeń, Austria. Dla celów polskiej jurysdykcji podatkowej właściwy numer NIP: 1080015316. 539499254-2020-07