

Guía de servicios financieros

**WESTERN UNION INTERNATIONAL
BANK GMBH, SUCURSAL EN ESPAÑA**

Fecha de actualización: 15 Marzo 2021

INDICE DE CONTENIDOS

1. Información acerca de esta Guía de servicios financieros	3
2. Acerca de Western Union International Bank GmbH	3
3. Autorización bancaria austriaca	4
4. ¿Cómo nos comunicamos?	4
5. ¿Qué servicios financieros estamos autorizados a prestar?	4
6. ¿Con qué clase de productos están relacionados los servicios financieros?	5
7. Política de ejecución de órdenes de WUIB	5
7. 1. Introducción	5
7. 2. Ámbito de aplicación y disposiciones generales	5
7. 3. Canales de acceso	5
7. 4. Criterios de ejecución	6
8. ¿Cómo clasificamos a nuestros clientes con arreglo a la MiFID y qué implica esto?	6
8. 1. Clientes minoristas.....	6
8. 2. El deber de proporcionar información y comprobaciones de adecuación e idoneidad:	7
8. 3. Clientes profesionales.....	8
8. 4. Contrapartes elegibles.....	9
9. Para quién actuamos cuando prestamos servicios financieros?	10
10. ¿Cómo se nos remunera por los servicios financieros que le proporcionamos a usted?	10
10. 1. Tipos de cambio de divisas: márgenes	10
10. 2. Transferencia internacional de fondos: tasa de transacción	10
11. Es WUIB miembro de un sistema de garantía de depósitos?	11
12. ¿Cómo evitamos los Conflictos de intereses al proporcionarle las transacciones?	11
12. 1. Incentivos.....	12
12. 2. Remuneración de los empleados.....	12
13. Información adicional relativa a los medios de comunicación	12
14. ¿Qué debe hacer si tiene una queja?	12
15. Información principal y datos de contacto	13

1. Información acerca de esta Guía de servicios financieros

Esta Guía de servicios financieros (FSG, por sus siglas en inglés) proporciona información general sobre Western Union International Bank GmbH, Sucursal en España y sus servicios. Esta FSG contiene información acerca de:

- quiénes somos;
- cómo puede ponerse en contacto con nosotros;
- qué servicios estamos autorizados a prestarle;
- los productos financieros relacionados con dichos servicios;
- cómo clasificamos a nuestros clientes;
- cómo estructuramos la remuneración por nuestros servicios;
- cómo protegemos los fondos de los clientes que podemos administrar potencialmente;
- cómo gestionamos las posibles fuentes de conflictos de intereses cuando prestamos servicio a nuestros clientes; y
- cómo gestionamos las quejas.

Además de esta FSG recibirá los siguientes documentos que incluyen información acerca de nuestros servicios:

- Declaración de divulgación del producto, que incluye una descripción detallada de los productos que ofrecemos así como las ventajas y riesgos que entrañan dichos productos;
- Términos y Condiciones; y
- Plan de tasas.

Cualesquiera tasas descritas en esta FSG incluyen IVA cuando sea aplicable el IVA.

Cuando en esta Guía se empleen los términos WUIB, nosotros, nos, nuestro, y Banco Western Union, se hará referencia a Western Union International Bank GmbH, Sucursal en España y sus filiales según lo requiera el contexto.

2. Acerca de Western Union International Bank GmbH

Western Union International Bank GmbH se creó en 2004 para que Western Union pudiera ofrecer a nuestros clientes privados y comerciales una gama más amplia de productos y servicios de calidad. Western Union International Bank GmbH es un banco plenamente autorizado con sede registrada en Austria. Además de en el mercado bancario austriaco tenemos presencia también en otros países europeos a través de nuestras empresas filiales (como en Francia y Alemania).

Como rama de banca de inversión internacional de Western Union, WUIB es conocida habitualmente por sus actividades comerciales en el ámbito de los servicios de la banca de consumo, en especial las transferencias internacionales de fondos. Con arreglo a la estrategia comercial del grupo Western Union, WUIB ha ampliado su cartera de servicios ofreciendo servicios auxiliares de divisa extranjera a las transferencias de fondos. Por tanto, proporcionamos soluciones a empresas o sociedades unipersonales que necesitan pagar facturas en divisa extranjera o cambiar sus cobros del exterior. Nuestros clientes incluyen empresas y empresarios sin limitarnos a un sector concreto. Tenemos la capacidad de prestar servicio a todo tipo de clientes, desde granjeros y artesanos hasta líneas aéreas y acerías. Estos productos se ofrecen bajo la marca Western Union Business Solutions (**WUBS**).

WUIB ofrece los siguientes servicios de divisas extranjeras de WUBS:

- Transferencia internacional de fondos;
- Contratos de divisas al contado y a plazo;
- Productos derivados del mercado de divisas.
- Productos de opciones.

Consulte la sección 15 más adelante para obtener información acerca de cómo ponerse en contacto con nosotros.

3. Autorización bancaria austriaca

Western Union International Bank GmbH posee una Autorización bancaria austriaca desde el 13 de octubre de 2004, que le autoriza a prestar los servicios financieros que se describen más adelante en la sección 5. Consulte también <https://www.fma.gv.at/en/search-company-database> para obtener información adicional. WUIB ha obtenido esta autorización para la libre prestación de servicios en 29 estados de Europa y además ofrece estos servicios en sucursales de la República Checa, Francia, Alemania, Italia, Polonia y España. WUIB también presta servicios a clientes en el Reino Unido a través de la sucursal que ha establecido en Londres. WUIB tratará de ampliar esta red de sucursales en el futuro.

En la última página de esta FSG se indican la dirección de nuestra oficina central de Austria así como los datos de contacto de la Autoridad del Mercado Financiero de Austria.

4. ¿Cómo nos comunicamos?

Puede ponerse en contacto con nosotros por teléfono, correo electrónico, fax o correo postal. Encontrará los datos de contacto al final de esta FSG. Puede consultar más información acerca de WUIB y sus servicios WUBS en Internet, en: <https://business.westernunion.com/es-es/>.

El método de comunicación será normalmente mediante correos electrónicos y conversaciones telefónicas. Las órdenes se realizarán y recibirán por teléfono, cuando se ponga en contacto con su gerente de relaciones ("GR") o a través de la plataforma en línea WUBS. Se le enviará la comunicación a su dirección de correo electrónico si se acepta y se nos proporciona en el Perfil del cliente. Los informes de los instrumentos financieros pueden extraerse del perfil individual de la plataforma en línea WUBS o a través del GR en cualquier momento.

Las conversaciones telefónicas se graban previa notificación al cliente y con su consentimiento. WUIB no puede prestar servicios de inversión por teléfono si no se graban las conversaciones. Copia de las grabaciones de las conversaciones y de las comunicaciones con el cliente están disponibles a petición del cliente durante un periodo mínimo de 5 años, y donde así se requiera por las autoridades competentes, hasta un periodo de 7 años.

Puede comunicarse con nosotros en uno de los idiomas siguientes: español, inglés.

5. ¿Qué servicios financieros estamos autorizados a prestar?

Nuestra autorización bancaria nos autoriza para proporcionarle toda la gama de servicios de inversión. Se proporcionarán los siguientes servicios financieros en relación con los instrumentos financieros como derivados financieros de divisas extranjeras:

Asesoramiento en materia de inversión

Asesoramiento de inversión significa la prestación de recomendaciones personalizadas, sea bajo petición de un cliente o por iniciativa de WUIB respecto a una o más transacciones relativas a instrumentos financieros. Estamos autorizados para prestar asesoramiento sobre productos financieros, que tiene en cuenta sus circunstancias personales, su situación financiera o sus necesidades en relación con los instrumentos financieros que ofrecemos (véase la sección 6 a continuación). Tenga en cuenta, no obstante, que es importante destacar que estos consejos no son independientes. El asesoramiento que proporcionamos está limitado a nuestra valoración de la idoneidad de los productos que ofrece WUIB para cumplir los objetivos de cobertura que usted nos describa. No tiene en cuenta otros productos que podrían estar disponibles en el mercado que podrían o no ajustarse a sus necesidades, ni ofrecemos asesoramiento sobre cuestiones al margen de minimizar su riesgo cambiario. Tampoco proporcionamos informes periódicos continuados acerca de la idoneidad de los instrumentos financieros que le recomendamos a usted. Si necesita estos servicios, le recomendamos que busque asesoramiento independiente en ese sentido.

Negociación en instrumentos financieros

Estamos autorizados para negociar por nuestra cuenta propia, así como para ejecutar órdenes de nuestros clientes. Ejecución de órdenes en nombre de nuestros clientes significa actuar para cerrar acuerdos de compra o de venta de uno o más instrumentos financieros. Los contratos a plazo se ejecutan entre el cliente y WUIB de forma extrabursátil ("**OTC**", *over-the-counter*).

Negociación en un Mercado monetario interbancario

También estamos autorizados para negociar con instrumentos de mercado monetario en el Mercado

monetario interbancario Esto nos permite disponer de la flexibilidad necesaria para responder a las necesidades de nuestros clientes.

6. ¿Con qué clase de productos están relacionados los servicios financieros?

Nuestra autorización bancaria nos autoriza a prestar asesoramiento sobre productos financieros y a negociar con varios productos financieros. Ofrecemos a nuestros clientes los siguientes productos, incluidos los instrumentos financieros de conformidad con la Directiva 2014/65/UE relativa a los mercados de instrumentos financieros (MiFID) y normativa correspondiente:

- Servicios de pagos;
- Contratos de divisas;
- Contratos de divisas a plazo (forward);
- Contratos de divisas a plazo (forward) no entregables;
- Contratos de opciones sobre divisas.

Los productos se describen con más detalle en nuestra Declaración de divulgación del producto (PDS, por sus siglas en inglés), copia de las cuales pueden encontrarse y descargarse de nuestra página web <https://business.westernunion.com/es-es/> y/o proporcionarse bajo petición.

7. Política de ejecución de órdenes de WUIB

7. 1. Introducción

Con arreglo a la legislación aplicable, al ejecutar una orden de un cliente, WUIB debe actuar con honestidad, justicia y profesionalidad de acuerdo con lo que más beneficie al Cliente.

La Política de ejecución de órdenes de WUIB (en lo sucesivo, la "política") se ha desarrollado para establecer los modos de lograr el mejor resultado posible al ejecutar las órdenes de los clientes y hace un repaso de los procesos de gestión de órdenes y de los procesos de ejecución de órdenes de WUIB.

Las normas que contiene la política se derivan de la Directiva 2014/65/UE relativa a los mercados de instrumentos financieros (MiFID) y normativa correspondiente.

7. 2. Ámbito de aplicación y disposiciones generales

Esta política es aplicable a la totalidad de la relación comercial entre el cliente y WUIB en relación a los servicios que WUIB presta a sus Clientes.

Esta política se revisa anualmente y se supervisa regularmente para determinar si las órdenes que recibe WUIB de sus clientes se ejecutan adecuadamente con arreglo a esta política.

Si WUIB realiza algún cambio en esta política, notificará a los Clientes dichos cambios a través del correo electrónico. Cualquier cambio a esta política no será aplicable a transacciones iniciadas antes de la fecha del cambio.

Un Cliente podrá oponerse a los cambios de la política en dos meses desde la notificación de los cambios. El cliente notificará a WUIB por escrito, por correo electrónico o por teléfono a los datos de contacto habituales del Cliente (consúltese la sección 15 para obtener los Datos de contacto de WUIB). Si no se recibe ninguna objeción del Cliente en dos meses desde la notificación de los cambios, se considerará que el Cliente ha aceptado los cambios.

7. 3. Canales de acceso

Los clientes WUIB pueden efectuar órdenes de divisas a plazo por teléfono o mediante cotizaciones para las fechas de liquidación normalizadas del futuro que estén disponibles en la plataforma en línea WUBS para un plazo de hasta doce meses. La negociación por teléfono está disponible durante el horario comercial normal de WUIB.

La identificación de los clientes que llaman por teléfono y la verificación de su autorización se realiza a través de un procedimiento acordado y establecido en el acuerdo marco.

La plataforma de negociación en línea WUBS para el autoservicio está disponible para los clientes que hayan firmado el acuerdo sobre comunicación electrónica necesario. La negociación a través de la plataforma en línea estará disponible las 24 horas de los 7 días de la semana. Las transacciones través de

la plataforma de Internet se procesan el mismo día hábil en que se solicitan. Otras transacciones se procesan el mismo día hábil en que se solicitan si la solicitud se recibe antes de las 3 p.m. de un día hábil (hora de Europa Central).

7. 4. Criterios de ejecución

WUIB ha incorporado los siguientes criterios y factores de ejecución de órdenes para lograr el mejor resultado posible:

- Precio;
- Velocidad y probabilidad de la ejecución;
- Magnitud y naturaleza de una orden;
- Costes relacionados con la ejecución de una orden.

WUIB podrá incorporar otros factores y criterios en la medida en que le resulten relevantes para la ejecución de cierta orden si así lo justifican los intereses del cliente.

Las órdenes de divisas a plazo se ejecutarán por los precios fijos que acepte el Cliente cuando realice una solicitud. Antes de ejecutarse la orden, el cliente recibe una confirmación de la orden en la que se confirma el precio al que es posible la ejecución. Solo si el cliente está de acuerdo, la ejecución se realizará de forma inmediata. WUIB notificará al cliente inmediatamente todas las circunstancias que imposibiliten que la orden se realice.

Dado que todos los tipos de transacciones que proporciona WUIB representan instrumentos financieros OTC que implican una relación contractual única adaptada a las circunstancias del cliente, en el Perfil del Cliente el cliente acepta expresamente que el banco no ejecute una orden del cliente en un mercado regulado o en un sistema de negociación multilateral.

El cliente entiende y acepta que todos los precios y tasas que cotice WUIB son precios y tasas cotizados exclusivamente de WUIB. No siempre se corresponde a precios y tasas disponibles de otro modo en el mercado, especialmente en mercados que se usan como referencia. El cliente reconoce el hecho de que su orden emitida con WUIB solo puede ejecutarla WUIB.

Si el cliente desea expresamente que su orden se ejecute en condiciones específicas (la llamada "instrucción del cliente"), WUIB llevará a cabo su deseo solo si el banco acepta esta solicitud. Una instrucción de un cliente de llevar a cabo una orden que no se ajuste a la Política de ejecución de WUIB en relación a los elementos cubiertos por dicha instrucción del cliente, evitará que WUIB tome las medidas establecidas y aplicadas en la Política para alcanzar el mejor resultado posible en la ejecución de órdenes.

Consulte también la Declaración de divulgación del producto para Transacciones de divisas, así como los Términos y condiciones. Le proporcionaremos más información sobre nuestra Política de ejecución en cualquier momento previa solicitud.

8. ¿Cómo clasificamos a nuestros clientes?

Estamos obligados a clasificar a nuestros clientes en una de las siguientes categorías que se establecen en MiFID como se ha implementado en España en virtud de la Ley del Mercado de Valores (Real Decreto Legislativo 4/2015 que aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores):

- Clientes minoristas;
- Clientes profesionales; y
- Contrapartes elegibles.

Los clientes de WUIB se clasifican como clientes minoristas o como clientes profesionales. Los clientes minoristas tienen derecho al nivel más alto de transparencia y protección en virtud de MiFID. A los clientes profesionales se les puede permitir niveles más bajos de transparencia y protección sobre la base de que se considera que poseen la experiencia, el conocimiento y las competencias necesarias para tomar sus propias decisiones de inversión y evaluar los riesgos adecuadamente.

8. 1. Clientes minoristas

Los clientes minoristas son personas naturales (particulares, empresarios individuales, etc.) así como personas jurídicas (empresas, asociaciones, etc.) que no pueden clasificarse en la categoría de clientes profesionales.

La protección de la que disfrutaban los "clientes minoristas" abarca lo siguiente:

- una "mejor ejecución de órdenes" de productos financieros, también en relación a los costes totales; disposiciones del procesamiento de órdenes (consulte la sección 7 de esta FSG para obtener información detallada);
- deber de proporcionar cierta información en particular sobre el proveedor del servicio, los servicios que se van a prestar, los instrumentos financieros, la protección de fondos, los costes de los servicios y los riesgos que entrañan (consulte la Declaración de divulgación del producto para obtener información detallada);
- suministro de productos y servicios adecuados y apropiados;
- disposiciones en materia de remuneración;
- obligación de actuar defendiendo al máximo los intereses del cliente, en particular ofreciendo un trato honesto, justo y profesional al cliente;
- obligación de evitar potenciales conflictos de intereses y notificarlos al cliente;
- protección de los depósitos de margen (consulte la "Declaración de divulgación del producto"); y
- protección de sus fondos (consulte la sección 11 de esta FSG para obtener información detallada).

8. 2. El deber de proporcionar información y comprobaciones de adecuación e idoneidad:

8. 2. 1. Deber de proporcionar información

Tenemos el deber de proporcionarle a usted información completa antes de prestarle el servicio. Una vez se ha llevado a cabo la transacción, también debemos enviarle a usted informes sobre dicha transacción.

En términos generales, la información que reciba debe ser precisa, correcta, clara y no engañosa. Debe permitirle comprender la naturaleza del servicio que se le presta y el tipo de producto financiero en el que usted va a invertir.

La información correcta debe resultar además carente de ambigüedad en fondo y forma, sobre todo en lo relativo a ciertos elementos: la naturaleza del instrumento financiero; la existencia o inexistencia de garantía; el riesgo; la duración recomendada de la inversión; los gastos; el rendimiento. Tenemos la obligación de informarle de las ventajas tan clara y completamente como sea posible, pero también de los riesgos relacionados de la realización de las operaciones en cuestión.

Esta obligación de proporcionar información debe cumplirse en todo momento, independientemente del método de suscripción. En otras palabras, si se suscribe un instrumento financiero, es aconsejable que se le proporcionen todos los documentos que contengan información que usted pueda leer antes de suscribirlo. Le mantendremos informado también de posibles desarrollos de las características de los productos ofrecidos por WUIB. No obstante, los productos que ya se hayan aceptado no se verán afectados por tales desarrollos.

Le proporcionaremos la información acerca de los Contratos a plazo, Contratos de opciones y Operaciones de pagos futuros que se ejecuten inmediatamente después de su ejecución en la confirmación de la transacción. Además, le proporcionaremos un informe anual de los Contratos a plazo, Contratos de opciones y Operaciones de pagos futuros que se ejecuten, incluida la información de cuáles de ellos no se han resuelto en la fecha del informe anual.

8. 2. 2. Verificación de la adecuación e idoneidad del servicio prestado

En servicios de asesoría sobre instrumentos financieros y ejecución de pedidos (consúltense las definiciones anteriores), estamos obligados a solicitar la siguiente información en forma de una "Comprobación de adecuación e idoneidad":

Los conocimientos y la experiencia del cliente en el ámbito de las inversiones pertinentes para el tipo específico de producto o servicio, la situación financiera del cliente y los objetivos de inversión del cliente para permitir a la empresa recomendar al cliente los servicios financieros y los instrumentos financieros que sean adecuados para el cliente y que más le convengan.

Teniendo en cuenta el tipo y el alcance del servicio, que actualmente está limitado a Contratos a plazo, Contratos de opciones y Operaciones de pagos para WUIB, el Proveedor del Servicio debe poder asumir a su criterio razonable que las transacciones reúnan los siguientes requisitos:

- 2.1** que cumpla los objetivos de inversión del cliente;
- 2.2** que cualquier riesgo de inversión asociado con la transacción sea factible económicamente para el cliente con arreglo a sus objetivos de inversión; y
- 2.3** que el cliente pueda entender los riesgos asociados a la transacción en base a sus conocimientos y a su experiencia. Si no recibimos la información necesaria al prestar los

servicios en forma de asesoría de inversión, podemos abstenernos de recomendar ningún instrumento financiero al cliente.

8. 3. Clientes profesionales

Los siguientes se considerarán clientes profesionales:

(A) **Clientes profesionales por derecho** con arreglo al artículo 205.2.a) de la Ley del Mercado de Valores española:

- Personas jurídicas autorizadas o registradas para operar en los mercados financieros de un Estado miembro de la UE o de un país tercero como inversores institucionales ("**Cliente profesional por Naturaleza**"):
 - quienes se presume la experiencia, conocimientos y cualificación necesarios para tomar sus propias decisiones de inversión y valorar correctamente sus riesgos
 - entidades de crédito
 - empresas de servicios de inversión
 - instituciones de inversión colectiva y sus sociedades gestoras, entidades aseguradoras y reaseguradoras
 - entidades de capital-riesgo, otras entidades de inversión colectiva de tipo cerrado y las sociedades gestoras de entidades de inversión colectiva de tipo cerrado, fondos de pensiones y sociedades gestoras de dichos fondos
 - negociadores especializados en materias primas y derivados
 - fondos de titulización y sus sociedades gestoras
 - empresas locales según el Artículo 4 (1) número 4 del Reglamento (UE) nº 575/2013
 - otros inversores institucionales
 - estados centrales, países, gobiernos regionales de los Estados miembros y países terceros, así como organismos públicos que gestionan la deuda pública
 - los bancos centrales según el Artículo 4 (1) número 46 del Reglamento (UE) nº 575/2013, así como instituciones nacionales y supranacionales como el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional, el Banco Central Europeo, el Banco Europeo de Inversiones u organizaciones similares
 - otros inversores institucionales cuya principal actividad es invertir en instrumentos financieros, incluidas las entidades dedicadas a la titularización de activos u otras transacciones financieras
- Empresas que cumplen dos de los siguientes tres criterios de acuerdo con los últimos estados financieros ("**Cliente profesional según balance**"):
 - un balance de al menos 20 millones de EUR
 - unas ventas netas de al menos 40 millones de EUR
 - un capital de al menos 2 millones de EUR

(B) **Clientes profesionales bajo solicitud** con arreglo a el artículo 206.1 de la Ley del Mercado de Valores española:

Una persona puede pedir a WUIB, en general o en relación a contratos de derivados específicos y/o servicios de inversión, que se le proporcione tratamiento de cliente profesional siempre que cumpla dos de los tres requisitos siguientes:

- El cliente ha llevado a cabo un volumen significativo de transacciones en el mercado correspondiente y a una frecuencia media de diez por trimestre durante los cuatro trimestres anteriores;
- el tamaño de la cartera de instrumentos financieros del cliente, definida como inclusiva de depósitos en efectivo e instrumentos financieros, excede los 500 000 EUR; y
- El cliente trabaja o ha trabajado en el sector financiero durante al menos un año en un cargo como profesional que requiere los conocimientos de las transacciones o servicios previstos.

WUIB puede aceptar la solicitud si se asegura de que el cliente reúne los requisitos anteriores y cuenta con la experiencia y los conocimientos necesarios con instrumentos de inversión y servicios de inversión relativos a la solicitud, que dicho cliente es capaz de tomar sus propias decisiones de inversión y entiende los riesgos relacionados.

Convertirse en un Cliente profesional bajo solicitud se traduce en un menor nivel de protección. Deberá tener en cuenta que este cambio puede suponer la pérdida de la reclamación de indemnización de un sistema de garantía extranjero parecido al Fondo de garantía de las Empresas inversoras, y un alcance limitado del cumplimiento de las normas de conducta empresarial en relación a usted.

Si usted es un Cliente profesional, usted debe comunicar a WUIB cualquier cambio que pueda influir en su clasificación. No obstante lo anterior, si usted es un Cliente profesional bajo solicitud, WUIB evaluará continuamente si usted cumple las condiciones necesarias para que se le trate como a un cliente profesional. Si observamos que usted no cumple las condiciones, adoptaremos las medidas necesarias para cambiar su clasificación. Los clientes profesionales están sujetos a las siguientes limitaciones de protección:

1) Deber de proporcionar información

El deber de WUIB de proporcionar información es menos exhaustivo para los "clientes profesionales" de lo que lo es para los "clientes minoristas".

2) Verificación de la adecuación e idoneidad del servicio prestado

Con arreglo a la verificación de la adecuación o a la de idoneidad, WUIB puede suponer que, respecto a las transacciones y servicios por los que dicho cliente está clasificado como cliente profesional, el cliente tiene el nivel necesario de experiencia y conocimientos.

3) Sistema de garantía extranjero Los clientes profesionales además no necesitan una reclamación de indemnización de sistemas de garantía de inversión extranjeros.

4) Formación financiera

También se supone que los clientes profesionales tienen, en relación con los servicios de asesoramiento sobre inversiones, una formación financiera suficiente para asumir los riesgos vinculados a la inversión correspondientes a sus objetivos de inversión.

Otras limitaciones de protección afectan, entre otras cosas, al contenido de las comunicaciones con el cliente, la confirmación de transacciones y los estados de cuenta.

8. 4. Contrapartes elegibles

Podremos considerar a un cliente Profesional una Contraparte elegible en relación con ciertos productos o a la totalidad de los productos, transacciones y servicios suministrados a o mantenidos con este cliente profesional. En tal caso, no estamos obligados a seguir las normas de conducta empresarial con el cliente.

Un Cliente profesional según balance y un Cliente profesional bajo solicitud pueden pedir que se les trate como Contraparte elegible por escrito. La solicitud está sujeta a nuestra aprobación.

Cuando usted solicite mejorar su clasificación podremos rechazar dicha solicitud debido, por ejemplo, a que consideremos que usted se merece el nivel de protección más alto.

Usted puede solicitar un nivel de protección más alto bajando de categoría en la clasificación que se le ha asignado (para obtener más información consulte los Términos y Condiciones). En su solicitud usted debe especificar en relación a qué productos, transacciones y/o servicios de inversión debe aplicarse el tratamiento.

En concreto:

- Un Cliente profesional bajo solicitud puede pedir por escrito que se le trate como cliente minorista. Aprobaremos esta solicitud.
- Un cliente que sea Cliente Profesional por Naturaleza (incluida una Contraparte elegible) y un Cliente profesional según balance puede solicitar que se le trate como cliente minorista. Esta solicitud estará sujeta a nuestra aprobación. Para que se le clasifique como cliente minorista, usted deberá formalizar un acuerdo por escrito con nosotros en el que se establezca en relación a qué productos, transacciones y/o Servicios de inversión será aplicable el tratamiento como cliente minorista.
- Una Contraparte elegible puede convertirse de nuevo en cliente profesional enviándonos una solicitud por escrito en la que se indique en relación a qué productos, transacciones y/o Servicios de inversión usted quiere que se le proporcione dicho tratamiento. Aprobaremos esta solicitud.

Además, a iniciativa nuestra, podremos: (i) tratarle como cliente profesional o como cliente minorista independientemente de que usted pudiera estar clasificado como Contraparte elegible; y (ii) tratarle como cliente minorista independientemente de que usted pudiera estar clasificado como cliente profesional.

9. Para quién actuamos cuando prestamos servicios financieros?

WUIB es un emisor de productos, con lo que actuamos en nuestro propio nombre. Las normas de la prestación de servicios a nuestros clientes y las de protección del cliente se derivan de la Ley de Mercados de Valores española y normativa correspondiente.

10. ¿Cómo se nos remunera por los servicios financieros que le proporcionamos a usted?

10. 1. Tipos de cambio de divisas: márgenes

Obtenemos ingresos mediante un "margen". El margen es la diferencia entre el tipo de cambio al por mayor que podemos obtener y el tipo de cambio que después ofrecemos a cada cliente. El tipo de cambio que le ofrecemos a usted depende de una serie de factores incluido: el valor de la transacción y la divisa en la que se realiza, la frecuencia con la que negocia con nosotros, la probabilidad de aumentos o descensos de los tipos de cambio correspondientes y los tipos de interés diferentes aplicables al par de divisas que interviene en la operación de divisas a plazo. Puede encontrar más información acerca del cálculo de márgenes en la Declaración de divulgación del producto.

Los tipos de cambio que se publican en los medios por lo general reflejan el tipo de cambio que obtendremos del mercado interbancario de divisas. No obstante, téngase en cuenta que los tipos de cambio al por mayor cambian constantemente, y cada uno de dichos tipos se obtiene únicamente negociando valores importantes.

Si usted nos pide que cancelemos una transacción antes de realizarse, es probable que haya cambiado el tipo de cambio correspondiente a dicha transacción. Si eso ocurre, usted deberá realizar un pago adicional que refleje la variación del tipo de cambio. Le notificaremos cualquier importe que deba pagar en el momento en el que usted solicite la cancelación de la transacción.

Por ejemplo:

Usted quiere comprar 100 000 USD para pagar a un proveedor extranjero. Usted desea pagar en EUR esta compra de USD.

- El tipo de cambio que WUIB le propone para esta transacción es 1,2250 EUR/USD. Por tanto, el importe en EUR será 81 632,65 EUR. Este es el importe de EUR que usted tendrá que pagar para comprar los 100 000 USD para remitirlos a su proveedor.
- WUIB cubrirá la transacción anterior de 100 000 USD en el mercado de divisas. En este caso, el tipo de cambio al por mayor es de 1,2256 EUR/USD, lo que corresponde a 81 592,69 EUR. Este es el importe en EUR que WUIB tendrá que pagar a otra institución para comprar los 100 000 EUR para cubrir esta transacción sobre la base de un principio de garantía de crédito mutuo.
- En este ejemplo el "margen" es la diferencia entre los dos tipos de cambio, del 0,048 % aproximadamente, o de 39,36 EUR. Este importe corresponde a los ingresos brutos por esta transacción que obtiene WUIB (además de las tasas de transacción. Véase más adelante).

Nota: Los tipos son a modo de ejemplo únicamente. Puede solicitar información adicional acerca del margen poniéndose en contacto con nosotros.

10. 2. Transferencia internacional de fondos: tasa de transacción

Si usted usa las transferencias internacionales de fondos que le ofrecemos, serán aplicables tasas de transacción. Estas tasas de transacción variarán dependiendo del importe y el tipo de divisa extranjera transferida, el número y la frecuencia de las transferencias que usted lleve a cabo con mediación nuestra y el país al que se destinen los fondos. La tasa de transacción se sitúa entre 0 EUR y 30 EUR por transferencia. Puede consultar más información en nuestra PDS y en el Plan de tasas.

El asesoramiento sobre el producto financiero y la estructuración de las soluciones no están sujetos a tasas adicionales

No le cobramos tasas adicionales por proporcionarle asesoramiento sobre el producto financiero ni por la estructuración de un producto financiero acorde a sus necesidades. Obtenemos remuneración por prestarle estos servicios únicamente cuando usted adquiere nuestros productos.

Existe la posibilidad de que se produzcan costes o cargos en transacciones en relación a instrumentos financieros o servicios de inversión que no se pagan o cobran a través de WUIB.

11. Es WUIB miembro de un sistema de garantía de depósitos?

Como institución de crédito, WUIB es miembro del sistema de garantía de depósitos "Einlagensicherung AUSTRIA Ges.m. b. H.", con dirección en Wipplingerstraße 34/4/DG4 1010 Viena (<http://www.einlagensicherung.at/>). Los depósitos y otros cobros de instituciones de crédito están sujetas al esquema de garantía de depósitos.

12. ¿Cómo evitamos los Conflictos de intereses al proporcionarle las transacciones?

WUIB desarrolla su actividad conforme al principio de que debe gestionar los conflictos de intereses de manera justa, entre su propia organización y sus clientes, entre sus empleados y sus clientes y entre sus clientes. Nuestra política es tomar todas las medidas necesarias dentro de lo razonable para mantener y aplicar medidas organizativas y administrativas encaminadas a identificar y gestionar los conflictos que puedan surgir. La alta dirección de WUIB es responsable de asegurar que nuestros sistemas, controles y procedimientos sean adecuados para identificar y gestionar Conflictos de intereses. Nuestro Departamento de Cumplimiento y nuestro Departamento jurídico nos apoyan en la labor de identificación y supervisión de los Conflictos de intereses actuales y potenciales. WUIB mantiene procedimientos específicos para el sector dirigidos a identificar y gestionar los Conflictos de intereses actuales y potenciales que puedan surgir en el transcurso del negocio.

Considerando las actividades comerciales relacionadas con la cartera de productos de WUIB, pueden surgir Conflictos de intereses en situaciones que incluyen:

- la negociación por cuenta propia;
- la prestación de servicios de asesoramiento a los clientes;
- la gestión de cuentas personales de nuestros empleados.

Si surge un Conflicto de intereses, deberá gestionarse inmediatamente y de forma justa. Como norma mínima, WUIB ha establecido medidas diseñadas para garantizar que:

- haya procedimientos efectivos para controlar el flujo de información donde de no ser así el riesgo de Conflictos de intereses podría perjudicar a los intereses de un cliente;
- las medidas de supervisión incluyan una supervisión independiente del personal cuando sea necesario para el tratamiento justo de los clientes;
- existan controles adecuados para identificar y gestionar los intereses comerciales exteriores de los empleados de WUIB y de su dirección;
- se registre inmediatamente la información relevante en un entorno seguro para permitir la identificación y la gestión de los Conflictos de intereses: el Registro de Conflictos de intereses;
- se realice una divulgación adecuada al cliente de forma clara, justa y no engañosa para permitir al cliente que tome una decisión informada;
- se hayan establecido los procesos adecuados de jerarquización interdivisiones e intradivisiones y se cumplan cuando se haya identificado o se pueda identificar un Conflicto de intereses;
- se mantengan los registros adecuados de los servicios y actividades de WUIB cuando se haya identificado un Conflicto de intereses;
- cuando sea necesario, se puede pedir a los empleados o directores de WUIB que se abstengan de trabajar en una transacción concreta o de participar en una gestión en la que pueda surgir un Conflicto de intereses;
- cuando sea necesario, los empleados o directores de WUIB estarán sujetos a las normas de transacciones de cuentas personales; y
- esté vigente una revisión periódica de la idoneidad de los sistemas y controles de WUIB para gestionar conflictos de intereses.

En circunstancias excepcionales si persiste algún Conflicto de intereses y, cuando lo permita la legislación local, WUIB lo divulgará a los clientes afectados. Se divulga la naturaleza general y/o las fuentes del conflicto para permitir al cliente tomar una decisión informada, y en esta divulgación se tienen en cuenta las exigencias relativas al secreto bancario, así como las relativas a protección de datos personales. En tal caso, podremos renunciar a cualquier evaluación, consejo o recomendación relativa al instrumento financiero correspondiente. Cuando el cliente así lo solicite proporcionaremos más detalles para la resolución de tales conflictos de intereses en un soporte duradero.

12. 1. Incentivos

En un número muy limitado de casos WUIB ha suscrito acuerdos con socios terceros recomendados con arreglo a los cuales WUIB pagaría tasas o comisiones en relación a la prestación de servicios a nuestros clientes.

Si WUIB suscribe uno de estos acuerdos con un tercero, se notificará al cliente lo siguiente:

- Antes de la prestación del primer servicio de inversión, el importe del incentivo correspondiente, o si no se conoce, el método para calcularlo;
- Después de prestar el servicio de inversión, el importe exacto del incentivo pagado o recibido; y
- Al menos anualmente, el importe total de los incentivos pagados o recibidos.

12. 2. Remuneración de los empleados

Nuestros empleados no reciben pagos específicos o comisiones por ofrecerle asesoramiento de productos financieros. Nuestros empleados pueden dividirse en grandes rasgos en dos categorías específicas: personal de la sucursal y representantes de ventas/comerciales. Nuestro personal de sucursal incluye a directores, gerentes y personal de administración. Nuestro personal de sucursal recibe remuneración principalmente en sueldo base. Además, proporcionamos una gratificación de empresa y un plan de participación en las ganancias al personal de las sucursales, pagaderos cuando se alcancen los objetivos presupuestarios preestablecidos para cada sucursal.

Nuestros representantes de ventas/comerciales también reciben remuneración principalmente en sueldo base. Los representantes de ventas/comerciales individuales también pueden recibir bonificaciones cuando alcancen los objetivos, tanto cuantitativos como cualitativos, que les hayan sido marcados a nivel individual.

13. Información adicional relativa a los medios de comunicación

Enlaces

WUIB no supervisa el contenido ni la legalidad de los sitios web externos enlazados desde su propio sitio web. WUIB no tiene ninguna influencia en el contenido y diseño de estos sitios web y se desvincula expresamente de su contenido, especialmente si dicho contenido es ilícito. Además, WUIB no acepta ninguna responsabilidad por su contenido y no puede ser declarado responsable por dicho contenido.

Correo electrónico

Con arreglo a la Ley de Servicios de la sociedad de información y comercio electrónico de España, le informamos que cualquier correo electrónico que nos envíe solo se abrirá durante horario bancario normal.

14. ¿Qué debe hacer si tiene una queja?

Nuestro objetivo principal es proporcionar a nuestros clientes un servicio superior. Para alcanzar este objetivo nos gustaría saber de usted si está insatisfecho con cualquier producto que haya adquirido de nosotros o cualquier servicio que haya recibido de nosotros. Además, nos gustaría saber de usted si desea felicitar a alguno de nuestros empleados por prestarle un servicio al cliente excepcional.

Hemos establecido procedimientos y políticas para asegurar que cualquier queja que usted pueda tener se considere como se merece y se tomen las medidas adecuadas para atajar cualquier problema. Si tiene alguna queja, puede dirigirla a nosotros: (i) mediante un correo electrónico a: servicioalcliente.es@westernunion.com; o (ii) visitándonos en persona en nuestras oficinas (consulte la Sección 15, a continuación, donde encontrará la dirección de nuestra oficina), o (iii) escribiéndonos a la dirección de nuestra oficina.

Cualquier queja que presente se tratará de acuerdo con nuestra política de gestión de quejas, cuya copia puede consultar en nuestro sitio web <https://business.westernunion.com/es-es/> o previa solicitud a su Gerente de Cobertura Corporativa.

15. Información principal y datos de contacto

Sucursal en España

Western Union International Bank GmbH, Sucursal en España
calle Beatriz de Bobadilla 14,
28040 Madrid
España

Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, a la Hoja M-715190, Tomo 40254, y Folio 86
Número de identificación fiscal: W0058354B
Representante de la Sucursal: Raúl Sánchez

Tel: +34 900933217

Email: servicioalcliente.es@westernunion.com

Web: <https://business.westernunion.com/es-es>

Horario: 09:00 (hora de Europa Central) a 18:00 (hora de Europa Central)

Oficina Central

Western Union International Bank, GmbH

The Icon Vienna (Turm 24), Wiedner Gürtel 13, 1100 Viena

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

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

Correo electrónico: WUBSaustria@westernunion.com

Sitio web: <https://business.westernunion.com/en-at/>

Horario de oficina: de 09:00 CET a 17:00 CET

Autorización

Domicilio social en Viena

Tribunal de registro: Tribunal Mercantil de Viena

Directores ejecutivos: Peter Bucher; Christian Hamberger y Sandra Simundza Bilandzic

Presidente del Consejo supervisor: Wolfgang Fenkart-Fröschl

Número de registro de la empresa: FN 256184 †

DVR: 2111221

Autoridad supervisora responsable en Austria

Autoridad del Mercado Financiero de Austria

Otto-Wagner-Platz 5, A-1090 Viena

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

Autoridad supervisora responsable en España

Banco de España

Alcalá 48, 28014 Madrid

<http://www.bde.es>

