

WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH, ORGANIZAČNÍ SLOŽKA

Průvodce finančními službami

Datum vystavení: září 2020

OBSAH

1.	Informace o Průvodci finančními službami	3
2.	Informace o Western Union International Bank GmbH, organizační složka	3
3.	Rakouská bankovní licence	4
4.	Jakým způsobem probíhá komunikace?	4
5.	Naše produkty a služby	4
6.	Pravidla WUIB pro provádění pokynů	5
7.	Jak kategorizujeme naše klienty?	8
8.	Jak jsme odměňováni za investiční služby, které Vám poskytujeme?	8
9.	Je WUIB členem systému pojištění vkladů a systému pro odškodňování investorů?	9
10.	Jak předcházíme střetu zájmů při uskutečňování transakcí?	9
11.	Co dělat v případě stížnosti?	11
12.	Základní informace a kontaktní údaje	11

1. Informace o Průvodci finančními službami

Účelem tohoto Průvodce finančními službami („Průvodce“) je poskytnout Vám obecné informace o společnosti Western Union International Bank GmbH a její pobočce Western Union International Bank GmbH, organizační složka („Pobočka“) a službách, které poskytuje.

Tento Průvodce uvádí:

- kdo jsme;
- jak nás kontaktovat;
- jaké služby jsme Vám oprávněni poskytovat;
- k jakým finančním produktům se tyto služby vztahují;
- jak zařazujeme své klienty;
- jaká je struktura odměny za naše služby;
- jak chráníme finanční prostředky klientů, které můžeme potenciálně držet;
- jak přistupujeme k potenciálnímu zdroji střetu zájmů při poskytování služeb našim klientům; a
- jak vyřizujeme stížnosti.

Kromě tohoto Průvodce naleznete důležité informace o našich službách v následujících dokumentech (jejichž kopie jsou k dispozici na vyžádání) :

- Informace o produktech pro měnové transakce – tento dokument obsahuje podrobný popis mezinárodních převodů finančních prostředků, měnových spotů, měnových forwardů a měnových nedodatelných forwardů (tzv. Non-Deliverable Forward, „NDF“) , které nabízíme, jakož i výhod a významných rizik spojených s těmito produkty;
- Informace o produktech pro měnové opce – tento dokument obsahuje podrobný popis námi nabízených produktů pro měnové opce, jakož i výhod a významných rizik spojených s těmito produkty;
- Naše Všeobecné obchodní podmínky; a
- Sazebník poplatků.

Pokud tento dokument používá pojmy WUIB, my, naše (v kterémkoli pádu) nebo Western Union International Bank, pak tyto pojmy odkazují na rakouskou společnost Western Union International Bank GmbH, její organizační složky (pobočky), zejména pobočku poskytující služby v České Republice, tj. Western Union International Bank GmbH, organizační složka, její právní nástupce anebo postupníky, stejně tak i její představitele, vedoucí osoby, zaměstnance a zástupce. Pojmy Vy, Vaše (v kterémkoli pádu) nebo zákazník odkazují na čtenáře tohoto dokumentu, jeho společnost a jakoukoli osobu Vámi oprávněnou k provedení transakce Vaším jménem nebo ve Vašem zastoupení s WUIB.

2. Informace o Western Union International Bank GmbH, organizační složka

Western Union International Bank GmbH byla založena v roce 2004 za účelem, aby skupina Western Union mohla poskytovat našim privátním a obchodním klientům širší portfolio kvalitních produktů a služeb. Western Union International Bank GmbH je banka, která obdržela licenci a má své sídlo v Rakousku. Kromě rakouského bankovního trhu podnikáme prostřednictvím našich poboček a spřízněných společností také v dalších evropských zemích (například ve Francii, Itálii, Německu, Polsku, Velké Británii a České republice). V České republice Western Union International Bank GmbH poskytuje své služby prostřednictvím pobočky Western Union International Bank GmbH, organizační složka.

Jako mezinárodní bankovní divize skupiny Western Union je WUIB tradičně známá svoji obchodní činností v oblasti spotřebitelských bankovních služeb, především mezinárodních převodů peněžních prostředků. V souladu s obchodní strategií skupiny Western Union, WUIB rozšířila svoje portfolio služeb vedle peněžních převodů i na nabídku doplňkových služeb v zahraničních měnách. V souladu s tím poskytujeme řešení pro společnosti nebo jednotlivé podnikatele, kteří potřebují zaplatit zahraniční faktury nebo směnit zahraniční pohledávky. Naši klienti jsou obchodní společnosti a podnikatelé bez ohledu na odvětví jejich činnosti. Jsme schopni sloužit všem od zemědělců a řemeslníků po letecké společnosti a ocelárny. Tyto produkty nabízíme pod značkou Western Union Business Solutions (WUBS).

3. Rakouská bankovní licence

Western Union International Bank GmbH je držitelem rakouské bankovní licence ze dne 13. října 2004, která ji opravňuje poskytovat finanční služby popsané v článku 5. Další informace můžete získat na internetových stránkách <https://www.fma.gv.at/en/search-company-database/>. WUIB vykonává činnost na základě režimu jednotné licence a volného pohybu služeb ve 29 zemích Evropy a své služby dále nabízí prostřednictvím poboček v České republice, Francii, Itálii, Německu, Polsku a Velké Británii a má v úmyslu tuto síť poboček v budoucnu rozšířit.

V České republice vykonává Western Union International Bank GmbH činnost prostřednictvím své Pobočky v rámci režimu jednotné licence, který je upraven v § 5c až 7a zákona o bankách. V určitých ohledech, včetně poskytování platebních služeb podle části čtvrté zákona o platebním styku a pravidel jednání se zákazníky upravených v § 15 a následujících zákona o podnikání na kapitálovém trhu, nad ní vykonává dohled Česká národní banka.

Adresa našeho rakouského sídla, stejně jako kontaktní údaje rakouského regulátora finančního trhu (Finanzmarktaufsicht - FMA) jsou uvedeny v závěru tohoto dokumentu. Také adresa sídla naší české Pobočky a kontaktní údaje České národní banky jsou uvedeny v závěru tohoto dokumentu.

4. Jakým způsobem probíhá komunikace?

Můžete nás kontaktovat prostřednictvím telefonu, e-mailu, faxu nebo pošty. Kontaktní údaje naleznete v závěru tohoto Průvodce.

Naše klienty kontaktujeme prostřednictvím e-mailu a telefonu. Pokyny pro mezinárodní převod peněžních prostředků, měnové spoty, Měnové nedodatelné forwardy (NDF) a měnové forwardy budou běžně zasílány a přijímány přes telefon či e-mail, pokud se obrátíte na svého Klientského manažera (tzv. „CRM“) či na Hedging manažera (tzv. „CHM“), nebo skrze naši online platformu. Zprávy o finančních instrumentech lze kdykoli získat z online platformy WUIB nebo Vašeho správce účtu.

Příkazy k uzavření měnových opcí jsou zasílány a přijímány telefonicky, jakmile naši klienti kontaktují reprezentanta CRM či CHM.

Komunikace bude zaslána na Vaši e-mailovou adresu, pokud souhlasíte s tím, že budete v této věci kontaktováni a poskytnete nám Vaši e-mailovou adresu.

Vezměte prosím na vědomí, že nahráváme všechny telefonické hovory (pro účely školení, kvality a z důvodů právní regulace).

Můžete s námi komunikovat jedním z následujících jazyků: česky nebo anglicky.

5. Naše produkty a služby

WUIB nabízí svým klientům v České republice následující WUBS služby:

- (i) Mezinárodní převody peněžních prostředků;
- (ii) Měnové spoty
- (iii) Měnové forwardy
- (iv) Měnové nedodatelné forwardy (tzv. Non-Deliverable Forward, NDF); a
- (v) Měnové opce

Tyto produkty jsou dále popsány v našem dokumentu Informace o produktech, jehož kopii můžete nalézt na našich webových stránkách, odkud je možné jej: <https://business.westernunion.com/cs-cz/compliance-legal/compliance> nebo Vám jej poskytneme na vaši žádost.

Poskytování investičního poradenství

Jsme také oprávněni poskytovat našim klientům investiční poradenství. Investiční poradenství znamená poskytnutí osobního doporučení, buď na základě žádosti klienta nebo z iniciativy WUIB, ve vztahu k jedné nebo více transakcím souvisejících s finančními nástroji.

To znamená, že jsme schopni poskytnout Vám radu ohledně Vaší zajišťovací (hedgingové) strategie a můžeme Vám doporučit specifické produkty či zajišťovací strategie.

Upozorňujeme však, že tato rada není nezávislá. Rada, kterou poskytujeme, je omezena na naše posouzení vhodnosti produktu poskytovaného WUIB ve vztahu k dosažení cílů zajištění (hedgingu), které jste nám popsali. Nezhledňuje však ostatní produkty, které mohou být dostupné na trhu, a které mohou, ale nemusí více vyhovovat Vaším potřebám. Neposkytujeme ani jiné poradenství než v oblasti snižování Vašeho měnového rizika. Rovněž neposkytujeme pravidelné výpisy o vhodnosti finančních nástrojů, které Vám jsou doporučeny. Pokud požadujete tyto služby, doporučujeme, abyste vyhledali odpovídající nezávislé poradenství.

Upozorňujeme, že naše produkty můžeme poskytovat s investičním poradenstvím nebo bez něj. Investiční poradenství Vám můžeme poskytnout buď z Vaší iniciativy nebo z Našeho vlastního podnětu. Jsme oprávněni poskytnutí investičního poradenství odmítnout, a to z jakéhokoli důvodu nebo i bez jeho uvedení. Pokud Vám poskytneme investiční poradenství, nemáte povinnost se jím řídit. Plně odpovídáte za svá vlastní investiční rozhodnutí a nesete veškeré důsledky vlastních investičních rozhodnutí, a to bez ohledu na to, zda jste se řídili radou, kterou jsme Vám v rámci investičního poradenství poskytli. Za poskytování investičního poradenství Vám nebudeme účtovat žádné poplatky.

6. Pravidla WUIB pro provádění pokynů

6.1 Úvod

- 6.1.1 V souladu s platnými právními předpisy je WUIB při provádění pokynu klienta povinna jednat čestně, spravedlivě a profesionálně v nejlepším zájmu klienta.
- 6.1.2 Pravidla WUIB pro provádění pokynů (dále jen "**Pravidla**") byla vypracována s cílem stanovit způsoby, jak dosáhnout co nejlepšího výsledku při provádění pokynů klienta, a poskytuje přehled procesů zpracování a provádění pokynů ze strany WUIB.
- 6.1.3 Principy obsažené v těchto Pravidlech vycházejí ze směrnice o trzích finančních nástrojů 2014/65/EU a souvisejících předpisů.

6.2 Rozsah použití a obecná ustanovení

- 6.2.1 Tato Pravidla se vztahují na celý obchodní vztah mezi klientem a WUIB ve vztahu k měnovým forwardům, nedodatelným (NDF) forwardům a opčními smlouvám, které WUIB poskytuje svým klientům.
- 6.2.2 Tato Pravidla jsou každoročně revidována a pravidelně vyhodnocována, zejména zda pokyny, které WUIB obdrží od svých klientů, jsou řádně prováděny v souladu s těmito Pravidly.
- 6.2.3 V případě, že WUIB provede změny těchto Pravidel, oznámí svým klientům takové změny prostřednictvím e-mailu. Jakékoli změny těchto Pravidel se nebudou vztahovat na transakce, které byly zadány před datem změny.
- 6.2.4 Klient může projevit nesouhlas se změnami těchto Pravidel do dvou měsíců od jejich oznámení. Klient může tento nesouhlas oznámit WUIB písemně, e-mailem nebo telefonicky na standardní kontaktní údaje WUIB (viz článek 14 kontaktní údaje WUIB).

Pokud od klienta neobdržíme žádné námitky do dvou měsíců od oznámení změn, budou změny považovány za klientem přijaté.

6.3 Zadávání pokynů

- 6.3.1 Klienti mohou zadávat pokyny týkající se derivátových smluv prostřednictvím telefonu či e-mailu. Možnost sjednat pokyny prostřednictvím telefonu nebo e-mailu je dostupná během běžné pracovní doby WUIB. Upozorňujeme, že jsou všechny telefonické hovory nahrávány.
- 6.3.2 Navíc je k ukládání pokynů ohledně měnových forwardů klientům (kteří podepsali nezbytnou dokumentaci) dostupná online obchodní platforma WUIB.
- 6.3.3 Transakce uzavřené přes WUIB online systém se zpracovávají stejný pracovní den, kdy byly zadány. Ostatní transakce jsou zpracovány téhož pracovního dne, kdy byly zadány, v případě, že WUIB obdrží požadavek nejpozději do 17. hodiny toho pracovního dne.
- 6.3.4 Pro každý zadaný pokyn obdrží klient písemné potvrzení („**Potvrzení o sjednání obchodu**“) transakce a unikátní číslo obchodu.

6.4 Požadavky pro účast na obchodování s měnovými deriváty.

- 6.4.1 Obchodování s měnovými deriváty je omezeno na obchodní činnost klienta. Obchodování pro ryze spekulativní účely není povoleno.
- 6.4.2 Jelikož obchodování s měnovými deriváty s sebou přináší specifická rizika, WUIB při uzavírání obchodního vztahu se svým klientem posoudí, zda a do jaké míry je obchodování s měnovými deriváty pro takového klienta vhodné.
- 6.4.3 Každý klient musí vyplnit formulář „Profil zákazníka“, který potvrzuje klientovy znalosti a zkušenosti a tím i úroveň rizika akceptovatelnou pro klienta.

6.5 Kritéria pro provádění instrukcí

- 6.5.1 WUIB zohlední následující kritéria pro provádění pokynů za účelem provedení pokynu za nejlepších podmínek
 - Cena
 - Rychlost a pravděpodobnost provedení
- 6.5.2 Ve většině případů bude cena nejdůležitějším faktorem pro provedení. Nejlepší možný výsledek bude určen cenou měnového derivátu a nákladů na jeho provedení (včetně jakýchkoli nákladů klienta, které jsou přímo spojeny s provedením). Vzhledem k jedinečnosti produktů nabízených WUIB, nejsou na veřejně přístupných obchodních platformách žádné srovnávací ceny. Pro zákazníka by však mělo být možné obdržet pro srovnání informace od ostatních poskytovatelů na trhu, kteří nabízejí obdobné produkty.
- 6.5.3 Za určitých okolností může WUIB zvážit i jiné faktory a kritéria v rozsahu, v jakém se zdají relevantní pro provedení pokynů, pokud je to v nejlepším zájmu klienta.
- 6.5.4 Western Union navázala vztahy s řadou předních protistran na trhu. Díky velikosti a globálnímu dosahu Western Union máme u těchto institucí významné postavení, což WUIB umožňuje zajistit konkurenceschopné ceny svých produktů.
- 6.5.5 Transakce s finančními nástroji s WUIB jsou prováděny mimoburzovně (tzv. „*over the counter*“ nebo „**OTC**“) a v důsledku toho vznikne mezi klientem a WUIB unikátní smluvní

závazek přizpůsobený situaci klienta. S tím souvisí, že veškeré pokyny zadané klientem budou WUIB prováděny mimo regulovaný trh či mnohostranný obchodní systém.

6.5.6 Všechny ceny a kurzy uvedené WUIB jsou výlučně ceny a kurzy WUIB.

6.6 Místa provádění pokynů

6.6.1 Všechny pokyny týkající se měnových derivátů budou prováděny WUIB na účet a jméno WUIB .

6.6.2 WUIB neprovádí žádné pokyny klienta na regulovaných trzích či mnohostranných obchodních systémech.

6.6.3 Transakce budou prováděny WUIB za tržních podmínek.

6.7 Konkrétní instrukce

6.7.1 Pokud zadá klient WUIB konkrétní instrukce ve vztahu k provedení konkrétního pokynu, který WUIB přijme, WUIB vynaloží přiměřenou snahu provést klientův pokyn v souladu s jeho instrukcemi. Pokud se týká instrukce klienta pouze části jeho pokynu, aplikuje WUIB Pravidla na zbývající část pokynu.

6.7.2 Instrukce klienta k provedení pokynu, která se odchyľuje od těchto Pravidel, znemožní WUIB provést instrukci, a to s ohledem na prvky obsažené v takové instrukci klienta, přijetí opatření stanovených a uvedených v těchto Pravidlech za účelem dosažení nejlepšího možného výsledku pro klienta při provedení jeho pokynu prostě nebude možné.

6.8 Odvolání a oprava pokynu

6.8.1 Veškerá prohlášení klienta jsou vůči WUIB učiněna, jakmile klient tato prohlášení WUIB předloží. Odvolání nebo změny těchto prohlášení nejsou možné. WUIB vezme v úvahu pozdější změny pouze v takovém rozsahu, jak je to technicky možné při vynaložení rozumného úsilí. Jakékoli dodatečné náklady a poplatky vzniklé jako důsledek takové změny budou účtovány klientovi.

6.8.2 WUIB udělá vše, co je v jejích možnostech, aby napravila jakoukoli možnou chybu, která nastala, nicméně nebude odpovědná za jakoukoli újmu či škodu způsobenou chybou či nepřesností obsaženou v pokynu klienta.

6.8.3 WUIB může opravit nebo ukončit měnový derivát v případě jeho nesouladu s Všeobecnými obchodními podmínkami WUIB nebo jakékoli další dohody mezi WUIB a klientem. Pokud se cena za ukončení liší od původní smluvní ceny, pak bude tento náklad či výhoda zaplacená a smlouva bude zrušena. Jakékoli dodatečné náklady a poplatky budou účtovány klientovi – pro více informací viz náš sazebník poplatků.

6.8.4 WUIB bude své klienty informovat o poruchách trhu. Pokud nebude WUIB v případě poruchy trhu schopná prezentovat aktuální informace či rozhodne se tak neučinit, nebude klientům umožněno sjednávat nové měnové deriváty.

6.9 Monitoring a dodatky

6.9.1 WUIB bude pravidelně monitorovat kvalitu svých opatření pro provádění pokynů a bude bezodkladně provádět změny tam, kde bude taková potřeba identifikována. WUIB bude v každém případě tato opatření pravidelně revidovat, aby vyvinula maximální úsilí pro poskytnutí nejlepšího možného výsledku pro své klienty.

6.9.2 Na základě žádosti od klienta, WUIB informuje klienta, jakým způsobem dodržuje tato Pravidla.

6.9.3 Pravidla budou znova vydána, pokud dojde k podstatné změně v opatřeních popsaných výše.

7. Jak kategorizujeme naše klienty?

Jsme povinni zařadit naše klienty do jedné z následujících kategorií podle českého zákona o podnikání na kapitálovém trhu (zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, v platném znění). Ten definuje tři kategorie klientů:

- Neprofesionální zákazník
- Profesionální zákazník
- Způsobilá protistrana

Klienti WUIB jsou zařazeni buď do kategorie profesionální zákazník nebo neprofesionální zákazník. K profesionálnímu zákazníkovi bude WUIB přistupovat jako ke způsobilé protistraně pokud je subjektem uvedeným v § 2a odst. 1 českého zákona o podnikání na kapitálovém trhu. Neprofesionálním zákazníkům náleží nejvyšší míra transparentnosti a ochrany podle ustanovení nařízení MiFID. Profesionální zákazníci mohou podléhat nižší míře transparentnosti a ochrany protože se předpokládá, že mají zkušenosti, znalosti a odbornost, aby činili vlastní investiční rozhodnutí a řádně vyhodnocovali související rizika, kterým čelí. Za určitých okolností a za určitých podmínek nabízí WUIB svým klientům možnost změny jejich klientské kategorie.

8. Jak jsme odměňováni za investiční služby, které Vám poskytujeme?

Měnové kurzy – Marže

Příjmy získáváme prostřednictvím 'marže'. Marže představuje rozdíl mezi velkoobchodním směnným kurzem, který jsme schopni získat, a směnným kurzem, který poté nabízíme klientovi. Měnový kurz, který Vám nabízíme, závisí na množství faktorů, které zahrnují: hodnotu transakce a příslušnou měnu, frekvenci, v níž s námi obchodujete, pravděpodobnost zvýšení a snížení relevantních měnových kurzů a rozdíl úrokových sazeb pro příslušný pár měn v měnové forwardové transakci nebo transakci s opcí. Více informací o kalkulaci marží naleznete v Informacích o produktech pro měnové transakce.

Směnné kurzy uváděné v médiích obecně odrážejí velkoobchodní kurzy na mezibankovním měnovém trhu. Upozorňujeme Vás, že velkoobchodní směnné kurzy se neustále mění a jakékoli takové kurzy je obecně možné obdržet pouze v případě, že jsou obchodovány ve značných objemech.

Pokud požadujete zrušení transakce před jejím vypořádáním, je velmi pravděpodobné, že relevantní směnný kurz pro tuto transakci se změní. Pokud se tak stane, budeme po Vás požadovat dodatečnou platbu, která bude odrážet změnu ve směnných kurzech. Oznámíme Vám veškeré částky, které po Vás budeme požadovat k zaplacení ve chvíli, kdy budete požadovat zrušení transakce.

Příklad: Přejete si nakoupit 100.000 EUR, abyste mohli zaplatit Vašemu dodavateli. Přejete si zaplatit za tento nákup v českých korunách (CZK).

- Kurz pro tuto transakci Vám bude stanoven na EUR/CZK 25,0100. Z tohoto důvodu bude převáděná částka 2.501.000 CZK. To je částka v CZK, kterou budete muset zaplatit za nákup 100.000 EUR za účelem platby Vašemu dodavateli.
- WUIB pokryje výše uvedených 100.000 EUR transakcí na měnovém trhu. Pro tento příklad se uplatní kurz 25,0000, což odpovídá 2.500.000 CZK. Toto je částka v CZK, kterou bude muset WUIB zaplatit jiné instituci za nákup 100.000 EUR na pokrytí této transakce na základě principu „back to back“.

- V tomto případě je marže reprezentována rozdílem mezi dvěma směnnými kurzy, 0,0100 nebo 1.000 CZK. Tato částka je hrubý příjem, který WUIB získá z této transakce.

Poznámka: Kurzy jsou pouze ilustrativní. V případě, že požadujete další informace ohledně marže, prosím, kontaktujte nás.

Smlouvy s právem opce – prémie

Některé Smlouvy s právem opce mohou vyžadovat počáteční platbu nevratné prémie. WUIB Vám sdělí náklady spojené s takovými premiemi před uzavřením transakce. Další podrobnosti jsou k nalezení v našich Informacích o produktech pro opce.

Mezinárodní převody peněžních prostředků– Poplatek za provedení transakce

V případě, že využíváte námi nabízené mezinárodní převody peněžních prostředků, uplatní se na ně poplatky za provedení transakce. Tyto poplatky za provedení transakce se budou lišit v závislosti na částce a druhu převáděné zahraniční měny, počtu a četnosti převodů, které prostřednictvím nás provádíte, a cílové zemi převodu. Poplatky za provedení transakce jsou v rozmezí 0 EUR až 30 EUR za převod. Další informace jsou uvedeny v Informacích o produktech pro měnové transakce a Sazebníku poplatků.

Poradenství ohledně finančních produktů a strukturování řešení – žádné další poplatky

Neúčtujeme Vám žádné další poplatky za poskytování poradenství ohledně finančních produktů nebo strukturování finančního produktu v souladu s Vašimi požadavky. Za tyto služby jsme odměňováni pouze tím, že Vaši transakci provedete prostřednictvím WUIB.

Je možné, že u transakcí v souvislosti s investičními nástroji nebo investičními službami se vyskytnou dodatečné náklady a poplatky, které nejsou placeny nebo účtovány prostřednictvím WUIB. Tyto náklady musí být připočteny k Vámi hrazeným poplatkům.

9. Je WUIB členem systému pojištění vkladů a systému pro odškodňování investorů?

WUIB je jakožto rakouská banka poskytující též investiční služby členem rakouského systému pojištění vkladů a systému pro odškodňování investorů „Einlagensicherung AUSTRIA Ges.m.b.H.“ s adresou: Wipplingerstraße 34/4/DG4 1010 Vídeň, Rakousko. Web: (<http://www.einlagensicherung.at/>).

Vklady a jiné pohledávky našich zákazníků za námi jakožto úvěrovou institucí jsou předmětem ochrany poskytované tímto systémem pojištění vkladů. Peněžní prostředky, které patří nebo mají být uhrazeny našim zákazníkům, a které na jejich účet drží WUIB v souvislosti s investičními službami, jsou předmětem ochrany poskytované tímto systémem pro odškodňování investorů.

10. Jak předcházíme střetu zájmů při uskutečňování transakcí?

WUIB vykonává svoji činnost na základě zásady, že střet zájmu musí řídit čestně, a to jak mezi WUIB a jejími klienty, tak mezi jejími zaměstnanci a klienty nebo mezi jejími klienty navzájem. Naše politika je taková, že učiníme všechny rozumné kroky, abychom zachovali a prováděli efektivní organizační a administrativní opatření k zjišťování a řízení podstatných střetů zájmů. Vrcholný management WUIB je odpovědný za zajištění toho, aby naše systémy, kontroly a procesy byly adekvátní pro zjišťování a řízení střetů zájmů. Naše Oddělení Compliance a Právní oddělení budou pomáhat při zjišťování a monitoringu aktuálních a potenciálních střetů zájmů. WUIB zavedla speciální procesy pro svoji obchodní činnost, které se zabývají zjišťováním a řízením aktuálních a potenciálních střetů zájmů, které mohou vzniknout v rámci obchodní činnosti.

Vezmeme-li v úvahu obchodní aktivity vztahující se k portfoliu produktů nabízených WUIB, střety zájmů mohou vzniknout v situacích, které zahrnují:

- obchodování na vlastní účet;
- poskytnutí poradenských služeb klientům;
- osobní obchody našich zaměstnanců.

V případě, že nastane střet zájmů, musí být řízen bezodkladně a čestně. Jako minimální standard WUIB zavedla opatření navržená tak, aby zajistila:

- zavedení účinných opatření pro kontrolu toku informací, kde, mimo jiné, může riziko střetu zájmů poškodit zájmy klienta;
- zajištění dohledových opatření pro oddělený dohled pracovníků v případech, je-li to nezbytné pro čestné zacházení s klienty;
- zajištění vhodných kontrol za účelem zjišťování a řízení externích obchodních zájmů zaměstnanců a managementu WUIB;
- okamžité zaznamenání podstatných informací v bezpečném prostředí, aby bylo umožněno zjištění a řízení střetu zájmů – Seznam konfliktů zájmů;
- přiměřené zpřístupnění informací klientovi, jasným, čestným a nezavádějícím způsobem, aby mohl klient učinit informované rozhodnutí;
- zajištění přiměřených mezi- a vnitro-divizních procesů eskalace v případech, kdy byl zjištěn nebo může být zjištěn střet zájmů;
- uchování adekvátních záznamů služeb a činností WUIB v případech, kdy byl zjištěn střet zájmů;
- pokud je to nezbytné, zaměstnanci nebo manažeři WUIB mohou být požádáni o to, aby se zdrželi práce na určité transakci nebo účasti na řízení potenciálního střetu zájmů;
- pokud je to nezbytné, zaměstnanci nebo manažeři WUIB budou podléhat pravidlům pro osobní obchody; a
- zajištění průběžného přezkoumání přiměřenosti systémů a kontrol WUIB za účelem řízení střetu zájmů.

Za výjimečných okolností, pokud střet zájmů přetrvá a v případě, že je to možné podle místních právních předpisů, WUIB oznámí takový střet zájmů dotčeným klientům. Zpřístupnění informací bude probíhat v obecné rovině a/nebo rovině zdrojů střetu zájmů tak, aby bylo klientovi umožněno učinit informované rozhodnutí při zohlednění bankovního tajemství a ochrany osobních údajů. V takovém případě se můžeme zdržet jakéhokoli vyhodnocení, rady nebo doporučení ve vztahu k předmětnému investičnímu nástroji. Na vyžádání klienta poskytneme další informace ohledně řešení střetu zájmů zachycené na trvanlivém nosiči informací.

Pobídky

Ve velmi omezeném počtu případů uzavřela WUIB smlouvy s třetími stranami jako referenčními partnery, podle nichž WUIB platí poplatky nebo provize ve vztahu k poskytování služeb našim klientům.

Pokud WUIB uzavře takovou smlouvu se třetí stranou, budou klientovi doručena tato oznámení:

- Před poskytnutím první investiční služby oznámení o výši odpovídající pobídky, nebo, pokud není známa, o způsobu jejího výpočtu;
- Po poskytnutí investiční služby oznámení o přesné výši uhrazené nebo přijaté pobídky; a
- Nejméně jednou ročně oznámení o celkové částce uhrazených nebo přijatých pobídek.

Odměna zaměstnanců

Naši zaměstnanci nedostávají žádné speciální platby nebo odměny za poskytování doporučení týkající se finančních produktů. Naši zaměstnanci mohou být obecně rozděleni do dvou specifických

kategorií: personál pobočky a obchodníci. Personál pobočky zahrnuje ředitele, manažery, administrativní personál. Personál pobočky je odměňován primárně na principu základního platu. Personálu pobočky také poskytujeme bonusy a program na sdílení zisku, který je vyplácen v případě, že jsou dosaženy předem stanovené rozpočtové cíle pro každou pobočku.

Naši obchodníci jsou také odměňováni primárně na bázi základního platu. Jednotliví obchodníci mohou také dostávat bonusy na základě procenta tržeb získaných od zákazníků nebo na základě počtu nových zákazníků, které získají.

11. Co dělat v případě stížnosti?

Naším primárním cílem je poskytovat klientům prvotřídní servis. Abychom dosáhli tohoto cíle, budeme rádi, když nám sdělíte, pokud budete s naším klientským servisem nebo některou z poskytovaných finančních služeb nespokojeni.

Zavedli jsme postupy a interní pravidla, abychom zajistili, že jakákoli Vaše stížnost bude náležitě projednána a budou přijata vhodná opatření. Pokud máte jakoukoli stížnost, neváhejte nás kontaktovat e-mailem (viz článek 12 níže). Případně nám můžete zaslat svoji stížnost písemně na adresu naší české pobočky nebo faxem na číslo +420 222 211 054 k rukám osoby pověřené výkonem compliance (*Compliance Officer*). Vaši stížností se budeme zabývat v souladu s našimi Pravidly pro vyřizování stížností, které jsou dostupné na webové adrese: <https://business.westernunion.com/cs-cz/compliance-legal/podani-stiznosti>.

12. Základní informace a kontaktní údaje

Western Union International Bank GmbH

The ICON Vienna: Turm 24, 11. Stock

Wiedner Gürtel 13

1100 Vídeň,

Rakousko

Tel: + 43 1 50 134 4556

Fax: + 43 1 50 134 522

Email: WUBSaustria@westernunion.com

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

Western Union International Bank GmbH, organizační složka:

Václavské náměstí 62, 110 00 Praha 1

Tel: +420 251 001 113

Fax: +420 222 211 054

E-mail: kontakt@westernunion.com

Web: <http://cz.business.westernunion.com/>

Provozní doba (od 08:00 do 17:00 středoevropského času)

Informace o společnosti:

Sídlo: The ICON Vienna: Turm 24, Wiedner Gürtel 13, 1100 Vídeň, Rakousko

Rejstříkový soud: Obchodní soud ve Vídni

Členové představenstva: Peter Bucher; Christian Hamberger; Sandra Simundza Bilanzic

Předseda dozorčí rady: Wolfgang Fenkart-Fröschl

Registrační číslo: FN 256184 t

Obchodní soud ve Vídni, DVR: 2111221

Registrována Českou národní bankou v seznamu bank a poboček zahraničních bank

Identifikační číslo české organizační složky: 015 55 332

Organizační složka zapsaná v českém obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 76112

Odpovědný orgán dohledu

FINANZMARKTAUFSICHT

A-1090 Vienna, Otto-Wagner-Platz 5

Rakousko

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

nebo ve vztahu k platebním službám podle části čtvrté zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku v platném znění a pravidel jednání se zákazníky upravených v § 15 a následujících zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, v platném znění, jakož i ostatních aspektů regulace, nad kterými vykonává v souladu s českými právními předpisy dohled Česká národní banka:

Česká národní banka

Na Příkopě 28

115 03 Praha 1

Telefon: +420 224 411 111

Web: www.cnb.cz

© 2020 Western Union Holdings Inc. Všechna práva vyhrazena.

Western Union Business Solutions je obchodní jednotkou společnosti The Western Union Company a služby v České republice poskytuje prostřednictvím Western Union International Bank GmbH, organizační složka (dále jako „Western Union Business Solutions“).

Western Union International Bank GmbH, organizační složka je zapsaná u Městského soudu v Praze, vložka A, identifikační číslo: 015 55 332, se sídlem na adrese Václavské náměstí 62, 110 00 Praha 1, Česká republika, a je pobočkou společnosti Western Union International Bank GmbH (registrované u Obchodního soudu ve Vídni, registrační číslo: FN256184f, daňové identifikační číslo: ATU 61347377, se sídlem: The Icon Vienna (Turm 24), Wiedner Gürtel 13, 1100 Vídeň, Rakousko).

Western Union International Bank GmbH je banka zapsaná v seznamu bank vedeném rakouským regulátorem finančního trhu (Finanzmarktaufsicht). Western Union International Bank GmbH, organizační složka je zapsaná v seznamu bank a poboček zahraničních bank vedeném Českou národní bankou.
549801706-2020-08