

# Guide de Services Financiers

Western Union International Bank GMBH, succursale française

Date d'émission : 15 juillet 2020

# Sommaire

1. Informations sur le présent Guide de Services Financiers .....	3
2. À propos de Western Union International Bank GmbH .....	4
3. Agrément bancaire autrichien .....	5
4. Comment communiquons-nous ? .....	5
5. Quels services financiers sommes-nous autorisés à fournir ? .....	6
6. A quels types de produits les services financiers se rapportent-ils ? .....	6
7. Comment exécutons-nous vos ordres ? .....	7
8. Comment classons-nous nos clients ? .....	9
9. Pour qui agissons-nous en fournissant des services financiers ? .....	14
10. Comment sommes-nous rémunérés au titre des services financiers que nous fournissons ? .....	14
11. Est-ce que WUIB bénéficie d'une garantie ? .....	15
12. Comment prévenons-nous les conflits d'intérêts dans les opérations réalisées pour votre compte ? .....	15
13. Informations complémentaires liées aux moyens de communication et à la protection des données personnelles .....	17
14. Que faire en cas de réclamation ? .....	18
15. Informations essentielles et contact .....	19

# 1. Informations sur le présent Guide de Services Financiers

Le présent Guide de Services Financiers (GSF) vous apportera les informations générales sur Western Union International Bank GmbH, sa succursale française, et les prestations de service offertes. Le GSF contient les informations suivantes :

- qui nous sommes;
- comment nous contacter ;
- quels services sommes-nous autorisés à vous fournir ;
- quels sont les produits financiers auxquels se rapportent ces services ;
- comment classons-nous nos clients ;
- comment structurons-nous la rémunération de nos services ;
- comment protégeons-nous les fonds des clients que nous pouvons détenir ;
- comment traitons-nous les potentielles sources de conflit d'intérêts lors de la prestation de services à nos clients ; et
- comment traitons-nous les réclamations.

Tous les frais indiqués dans le GSF s'entendent TTC dès lors que la TVA est applicable.

Lorsque les termes WUIB, nous, nos, notre(s), nôtre(s) ou Western Union Bank sont utilisés dans le présent GSF, ils renvoient à Western Union International Bank GmbH (Autriche) et ses sociétés liées, si le contexte le requiert.

En cas de conflit entre les dispositions du présent Guide des Services Financiers et les conditions générales applicables à votre relation contractuelle, les dispositions desdites conditions générales prévaudront.

## **Avertissement :**

Ce document peut être mis à jour à tout moment en fonction d'éventuelles évolutions de textes législatifs ou réglementaires ou de normes professionnelles qui s'imposent de plein droit à Western Union.



## 2. À propos de Western Union International Bank GmbH

Western Union International Bank GmbH (WUIB) a été créée en 2004, afin de permettre à The Western Union Company de proposer aux clients personnes physiques et aux entreprises une gamme plus étendue de produits et services. WUIB est agréée en qualité d'établissement de crédit en Autriche étant précisé que sur la base de cette licence bancaire nous intervenons par le biais de succursales dans d'autres pays européens (par exemple France, Royaume-Uni et Allemagne).

WUIB est traditionnellement connue pour ses activités commerciales dans le domaine des services bancaires au consommateur, en particulier en matière de transferts internationaux d'argent. Conformément à la stratégie d'entreprise de Western Union Group, WUIB a étendu son offre de services en proposant des services complémentaires d'opérations sur devises pour le transfert d'argent. En conséquence, nous fournissons des prestations de service pour les entreprises ou les personnes physiques pour leurs paiements à l'étranger ou leurs opérations de change. Nos clients sont des grandes entreprises, des petites et moyennes entreprises ou des entrepreneurs individuels.

Ces produits sont proposés sous la marque Western Union Business Solutions (WUBS).

Les services en devises WUBS suivants sont proposés en France par WUIB :

- Produits dérivés de change tels que les contrats de change à terme (y compris les contrats à terme non livrables) et les options de change
- Opérations de change

Nos coordonnées figurent au paragraphe 15.

### 3. Agrément bancaire autrichien

WUIB est agréée en qualité d'établissement de crédit depuis octobre 2004, ce qui l'autorise à fournir les services bancaires décrits au paragraphe 5 ci-dessous. Vous pouvez également consulter le site <http://www.fma.gv.at/en/companies/search-companies.html> pour de plus amples informations sur WUIB et sur le site du régulateur français (ACPR) (<https://www.regafi.fr/spip.php?article7>) pour l'entité contrôlée par WUIB. WUIB a étendu cet agrément dans le cadre de la libre prestation de services à 29 Etats en Europe et propose ses services par le biais de succursales installées en France, au Royaume-Uni et en Allemagne ; WUIB envisage d'étendre ce réseau de succursales à l'avenir.

L'adresse de notre siège autrichien et de la succursale française figurent à la dernière page du GSF.

### 4. Comment communiquons-nous ?

Vous pouvez nous contacter par téléphone, télécopie, courrier postal ou électronique. Nos coordonnées figurent à la fin du GSF. Vous trouverez d'autres informations sur WUIB et ses services en ligne à la page <http://business.westernunion.fr/>.

Nous communiquerons avec vous généralement par courrier électronique et par téléphone. Les ordres seront généralement envoyés et reçus par téléphone, lorsque vous contactez votre chargé de clientèle ou par l'intermédiaire de la plate-forme en ligne WUBS. La communication sera assurée par le biais de votre adresse électronique, si vous l'acceptez et que vous nous l'avez communiquée dans le profil client. Les rapports sur les instruments financiers peuvent à tout moment être extraits par le biais du profil individuel sur la plate-forme en ligne WUBS ou par l'intermédiaire du chargé de clientèle.

Les conversations téléphoniques sont enregistrées après avertissement et consentement du client. WUIB ne peut apporter de services de placement par téléphone si les conversations ne sont pas enregistrées.

Vous pouvez communiquer avec nous en anglais et en français.



## 5. Quels services financiers sommes-nous autorisés à fournir ?

Conformément à notre agrément bancaire nous sommes autorisés à fournir des services d'investissement en relation avec des instruments financiers tels que les contrats financiers ayant pour objet des opérations sur devises.

### **Fourniture de conseils en matière d'investissement**

Les conseils en matière d'investissement désignent la fourniture de recommandations personnelles, que ce soit sur la demande d'un client ou à l'initiative de WUIB, relativement à une ou plusieurs opérations sur instruments financiers. Nous sommes autorisés à apporter des conseils en matière de produits financiers prenant en compte votre situation financière ou vos besoins personnels au regard des instruments financiers que nous proposons (voir paragraphe 6 ci-dessous).

### **Négociation d'instruments financiers**

Nous sommes autorisés à négocier et à exécuter les ordres pour le compte de tiers (i.e. les clients). L'exécution des ordres pour le compte de nos clients revient à intervenir pour conclure des accords de vente ou d'achat d'un ou plusieurs instruments financiers. Les contrats financiers ayant pour objet des opérations de change sont conclus de gré à gré (over-the-counter, OTC) entre le client et WUIB.

## 6. A quels types de produits les services financiers se rapportent-ils ?

Notre agrément bancaire nous autorise à fournir un certain nombre de services. Les services suivants liés à des instruments financiers de change sont proposés:

- Services de paiement ;
- Dérivés de change tels que contrats à terme (y compris les contrats à terme non livrables) et contrats d'option.

Ces produits sont plus précisément décrits dans les Notices Descriptives des Produits (NDP).

## 7. Comment exécutons-nous vos ordres ?

### Canaux d'accès

Les clients WUIB peuvent passer leurs commandes par téléphone pour tous les produits. La négociation par téléphone doit être effectuée pendant les heures normales d'ouverture de WUIB.

L'identification des clients qui appellent et la vérification des autorisations sont effectuées par le biais d'une procédure d'identification convenue et exposée dans les conditions commerciales générales de WUIB (**Conditions Générales**).

### Politique d'exécution des ordres

Conformément à la législation applicable, WUIB est tenue d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle, dans l'intérêt de ses clients, lorsque celle-ci exécute leurs ordres. WUIB a ainsi adopté une politique d'exécution des ordres (ci-après, la **Politique**), qui définit la manière dont chaque ordre passé par le client est exécuté.

Le consentement de chaque client à la Politique est requis pour l'exécution d'ordres impliquant des options de change et des contrats de change à terme (y compris les contrats à terme non livrables). En cas de refus de consentement, WUIB n'acceptera aucun ordre du client. Si ce consentement est révoqué, WUIB n'acceptera plus d'ordres pour contracter de nouveaux dérivés ; cependant, WUIB continuera à accepter les ordres de dénouement de positions ouvertes et les exécutera conformément aux instructions explicites du client.

La Politique fait partie intégrante des services d'investissement de WUIB et doit être lue et interprétée conjointement avec les Conditions Générales ainsi que tous autres documents remis au client.

La Politique est examinée sur une base annuelle et est périodiquement surveillée de sorte à déterminer si les ordres sont correctement exécutés, en conformité avec la Politique. Toutes modifications de la Politique et conditions supplémentaires seront notifiées au client par courriel. Les modifications ne s'appliqueront pas aux opérations initiées avant la date de ces modifications. Toute objection aux modifications de la Politique doit intervenir dans les deux mois à compter de la notification de modification. En l'absence de réception d'objection de la part du client dans le délai imparti de deux mois, les modifications seront considérées être acceptées par le client. Le client peut aviser WUIB de ses objections par écrit, par courriel ou par téléphone au chargé de clientèle.

Nous ne serons tenus d'exécuter un ordre qu'après avoir reçu du client le solde impayé des montants qu'il nous doit. En cas de paiement partiel, l'ordre sera exécuté sans déblocage de fonds ou avec déblocage partiel, et le client en sera avisé par nos soins. Si l'ordre ne peut être exécuté pour une quelconque raison, nous en informerons le client.

### Critères d'exécution

WUIB prend en compte les critères d'exécution des ordres suivants afin d'obtenir le meilleur résultat possible pour ses clients :



- Prix
- Vitesse et probabilité d'exécution
- Volume et nature d'un ordre (par exemple, si l'ordre donné dépasse le volume spécifié)
- Frais liés à l'exécution d'un ordre (s'il y a lieu).

Dans la plupart des cas, le Prix constituera le facteur d'exécution le plus important. À cet effet, le meilleur résultat possible sera déterminé de manière globale, prenant en compte la valeur de l'opération et les frais associés à l'exécution (y compris toutes les dépenses engagées par le client directement liées à l'exécution). Dans certains cas, WUIB peut intégrer d'autres facteurs et critères dès lors qu'ils apparaissent pertinents pour l'exécution d'un ordre et prennent au mieux les intérêts du client en compte.

Les ordres relatifs aux options de change et contrats de change à terme (y compris les contrats à terme non livrables) seront exécutés à prix fixe et conformément aux instructions du client.

Dans la mesure où tous les types d'opérations assurés par WUIB sont des instruments financiers de gré à gré personnalisés qui impliquent une relation contractuelle unique adaptée aux conditions du client, tous les ordres seront exécutés hors d'un marché réglementé ou d'un système multilatéral de négociation. Toutes les opérations seront consignées conformément aux instructions du client.

Le client comprend et accepte que tous les prix et tarifs proposés par WUIB sont exclusivement des prix et tarifs proposés par WUIB. Ils ne correspondent pas toujours à d'autres prix et tarifs par ailleurs disponibles sur le marché, en particulier les prix et tarifs sur les marchés utilisés comme référence.

Si le client souhaite expressément que son ordre soit exécuté conformément aux conditions particulières déterminées par le client lui-même (« **instructions du client** »), WUIB ne procédera selon ses souhaits que si WUIB accepte cette demande. Une instruction du client d'exécuter un ordre dérogeant à la Politique dispensera WUIB, concernant les éléments couverts par cette instruction du client, de prendre les mesures définies et mises en œuvre aux termes de la Politique et ne sera dès lors plus tenu d'obtenir le meilleur résultat possible lors de l'exécution de l'ordre concerné.

## Annulation et correction des ordres

Se reporter à nos Conditions Générales s'agissant des détails relatifs à l'annulation et la correction des ordres.

## Surveillances et avenants

WUIB surveillera la qualité de ses plans d'exécution périodiquement, en procédant aux changements qui s'avéreront nécessaires. WUIB, dans tous les cas, examine périodiquement ces plans afin de s'assurer que les efforts raisonnables sont mis en œuvre pour apporter le meilleur résultat possible à ses clients.

Sur demande d'un client, WUIB fournira les éléments établissant le respect de la Politique.

La Politique sera révisée dès lors qu'un changement significatif interviendra.

## 8. Comment classons-nous nos clients ?

La réglementation MiFID définit les trois catégories de clients suivantes :

- Client non-professionnel
- Client professionnel
- Contrepartie éligible

*Tous les clients de WUIB sont classés comme clients non-professionnels ou professionnels.*

### Clients non-professionnels

**A. Description de la protection accordée à un client désigné comme 'client non-professionnel'** La qualification de client non-professionnel est le fait soit du classement effectué par Western Union qui vous attribue cette qualité, soit du fait que vous avez décidé expressément d'opter pour ce statut qui vous attribue un régime plus protecteur.

Par ailleurs, si Western Union vous classe en qualité de client professionnel, vous avez l'obligation de demander à être classé comme client non-professionnel si vous ne vous estimez pas en mesure d'évaluer ou de gérer correctement les risques auxquels vous êtes amené à être exposés. Vous devrez alors en faire la demande à WUIB qui n'est pas tenue d'accepter de vous classer en qualité de client non-professionnel.

Enfin, nous pouvons vous traiter comme un client non-professionnel nonobstant votre qualité de client professionnel si nous jugeons que vous n'êtes pas en mesure d'apprécier les risques auxquels vous êtes exposés par la souscription du ou des produits financiers proposés.

La protection dont bénéficie le 'client non-professionnel' comprend notamment :

#### Exécution de vos ordres au mieux

Afin de garantir la meilleure exécution possible, nous sommes tenus d'exécuter vos ordres directement ou de les faire exécuter par un membre du marché dans les conditions les plus favorables pour vous conformément aux critères prédéfinis de notre Politique (voir le paragraphe 5 du GSF).

#### Dispositions de traitement de vos ordres

Nous sommes tenus d'assurer que les procédures et dispositions sont appliquées de sorte à garantir une exécution rapide et loyale de vos ordres eu égard à d'autres ordres ou à nos propres ordres.

#### Devoir d'information

Nous sommes tenus de vous fournir toutes les informations nécessaires avant que le service ne vous soit fourni. Une fois l'opération effectuée, nous sommes également tenus de vous envoyer un rapport sur cette opération.

De manière générale, les informations qui vous sont envoyées doivent être précises, correctes, claires et dépourvues de caractère trompeur. Elles doivent

vous permettre de comprendre la nature du service qui vous est fourni et le type de produit financier dans lequel vous allez investir.

La bonne information doit également être dénuée d'ambiguïté sur le fond comme sur la forme, en particulier au regard de certains éléments : nature de l'instrument financier ; existence ou inexistence d'une garantie ; risque ; durée recommandée du placement ; dépenses ; performances. Nous sommes tenus de vous informer des avantages aussi clairement et complètement que possible, mais également des risques qui découlent de la réalisation des opérations considérées.

Cette obligation de fournir des informations doit à tout moment être satisfaite, indépendamment de la méthode de souscription. En d'autres termes, si un instrument financier est souscrit, il est recommandé que vous disposiez de tous les documents contenant les informations afin de pouvoir les lire avant toute souscription. Nous sommes également tenus de vous tenir informé des évolutions significatives des caractéristiques des produits que vous détenez.

### **Vérification de l'adéquation du service rendu**

S'agissant des services de conseil sur les instruments financiers et l'exécution des ordres, nous sommes tenus de demander les informations suivantes au titre d'un 'contrôle d'adéquation' : la connaissance et l'expérience des clients dans le domaine des placements relevant du type particulier de produit ou service, la situation financière des clients et les objectifs des clients, de manière à nous permettre de recommander au client les services d'investissement et les instruments financiers appropriés et adaptés.

En prenant en compte le type et l'échelle du service, qui est actuellement limité aux contrats d'options de change et contrats de change à terme (y compris les contrats à terme non livrables) pour WUIB, le prestataire de service doit pouvoir supposer que les opérations satisfont aux exigences suivantes :

1. répondre aux objectifs du client ;
2. tous les risques associés à l'opération sont financièrement supportables par le client dans le respect de ses objectifs ; et
3. le client est à même de comprendre les risques associés à l'opération sur la base de ses connaissances et de son expérience.

Si nous ne recevons pas les informations requises du client en vue de la fourniture d'un conseil en investissement, nous ne serons pas en mesure de formuler une recommandation.

### **Dispositions en matière de rémunération**

En relation avec la prestation des services d'investissement, nous sommes tenus de vous informer du prix total devant être payé dans les délais et préalablement à la fourniture de la prestation considérée.

Nous vous enverrons le prix total à payer pour votre devise au moment où vous passerez votre ordre. Néanmoins, il est probable que vous n'ayez pas choisi le mode de livraison de vos devises au moment où vous passez votre ordre (le prix de livraison étant calculé selon votre choix de mode de livraison).



Une fois que vous avez décidé du mode de livraison, nous vous précisons au préalable le coût de livraison. Sur demande écrite de votre part, nous pouvons vous fournir une description précise, ligne par ligne, de l'ensemble des différents coûts liés à la livraison de votre contrat de change à terme.

Nous sommes également tenus de vous informer des rémunérations et commissions que nous payons aux tiers ou qui nous sont payées par des tiers, nécessaires pour améliorer la qualité du service rendu et qui ne doivent pas nous empêcher d'agir au mieux de vos intérêts.

### **Client professionnel**

En qualité de client professionnel, vous possédez *“l'expérience, les connaissances et la compétence nécessaire pour prendre vos propres décisions d'investissement et évaluer correctement les risques encourus”*.

#### **Client professionnel par nature**

La liste des clients professionnels par nature est définie à l'article D.533-11 du Code monétaire et financier :

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006072026&idArticle=LEGIARTI000006641666&dateTexte=&categorieLien=cid>

L'article D.533-11 du Code monétaire et financier vise une liste d'entités qui sont clients professionnels par nature, (il s'agit notamment les entités qui sont tenues d'être agréées ou réglementées pour opérer sur les marchés financiers tels que les établissements financiers, les entreprises d'assurances, les fonds de retraite et leurs sociétés de gestion) .

#### **Client professionnel par la taille**

Les entités remplissant au moins deux des trois critères suivants, sur la base des états comptables individuels :

- total du bilan égal ou supérieur à 20 millions d'euros ;
- chiffre d'affaires net ou recettes nettes égaux ou supérieurs à 40 millions d'euros ;
- capitaux propres égaux ou supérieurs à 2 millions d'euros ;

#### **Client professionnel sur option**

La catégorie de client professionnel peut être demandée par un client de détail en vue d'alléger le dispositif de protection dont il bénéficie ou par une contrepartie éligible afin de renforcer la protection à laquelle elle a droit.

Le client notifie par écrit à WUJB son souhait d'être traité comme un client professionnel, soit à tout moment, soit pour un service d'investissement ou une transaction déterminée, soit encore pour un type de transactions ou de produits.

Pour cela, la personne à évaluer est la personne autorisée à faire des transactions au nom de la personne morale.

Cette diminution de la protection accordée par les règles de bonne conduite n'est réputée valide qu'à la condition qu'une évaluation adéquate, par le prestataire de services d'investissement, de la compétence, de l'expérience et des connaissances du client lui procure l'assurance raisonnable, au regard de la nature

des transactions ou des services envisagés, que celui-ci est en mesure de prendre ses décisions d'investissement et de comprendre les risques qu'il encourt.

Dans le cadre de cette évaluation, au moins deux des critères suivants doivent être réunis :

- la détention d'un portefeuille d'instruments financiers d'une valeur supérieure à 500.000 euros ;
- la réalisation d'opérations, chacune d'une taille significative, sur des instruments financiers, à raison d'au moins dix par trimestre en moyenne sur les quatre trimestres précédents ; et
- l'occupation pendant au moins un an, dans le secteur financier, d'une position professionnelle exigeant une connaissance de l'investissement en instruments financiers.

Si le client remplit les critères et que l'évaluation est adéquate, WUIB précise par écrit les protections et les droits à indemnisation dont le client risque de se priver, le client doit alors déclarer par écrit, dans un document distinct du contrat, qu'il est conscient des conséquences de sa renonciation aux protections précitées ;

Si le client ne remplit pas les critères et/ou que l'évaluation n'est pas adéquate, WUIB informe le client, par écrit, que la renonciation à son statut de client non professionnel n'est pas possible.

WUIB peut choisir de classer une contrepartie éligible en client professionnel.

Les 'clients professionnels' bénéficient de la même protection que les 'clients non-professionnels' en matière de transparence des informations sur les frais. Ils disposent également de la protection suivante, bien qu'à un niveau moindre que celui des 'clients non-professionnels' :

### **Exécution de vos ordres au mieux**

Les critères devant être pris en compte pour la meilleure exécution (prix, coût, vitesse, etc.) peuvent être différents de ceux habituellement adoptés pour les 'clients non-professionnels'. De plus, concernant les produits dérivés de gré-à-gré (par exemple contrats de change à terme livrables, etc.), il est supposé que les 'clients professionnels' ne se reposent pas sur le prestataire qui leur fournit le service pour que leurs intérêts soient protégés.

### **Dispositions de traitement de vos ordres**

Le système de protection est similaire à celui des 'clients non-professionnels' à la seule exception que nous ne sommes pas tenus de vous informer de toute difficulté sérieuse susceptible d'influer sur la bonne exécution de vos ordres une fois que nous avons connaissance de cette difficulté.

### **Devoir d'information**

Le devoir d'information est moins strict pour les 'clients professionnels' qu'il ne l'est pour les 'clients non-professionnels'. De fait, certaines informations sont moins détaillées :

- dans le domaine de la gestion de portefeuille ;
- sur la garde des instruments financiers et fonds des clients.

## Contrepartie éligible

Nous indiquons ci-dessous les conditions requises pour qu'une entité soit classée comme 'contrepartie éligible' :

- exercer une activité ou avoir un statut désigné par la loi et/ou les règlements comme étant inclus de droit dans cette catégorie (par exemple banques, sociétés d'assurance, etc.) (article D.533-13 du Code monétaire et financier) ; ou
- satisfaire aux conditions pour être classé comme 'client professionnel' - le client doit satisfaire au moins à deux des trois critères réglementaires suivants : (i) un chiffre d'affaires minimum de 40 millions d'euros ; (ii) un total de bilan égal ou supérieur à 20 millions d'euros ; et (iii) un actif net minimum de 2 millions d'euros. Egalement l'entité doit confirmer à Western Union sa volonté d'être traité comme une contrepartie éligible soit sous la forme d'un accord général, soit pour chaque transaction.

Du fait de leur statut particulier, les protections suivantes ne s'appliquent pas aux 'contreparties éligibles' :

- 'exécution au mieux' ;
- vérification de l'adéquation du produit ou des services fournis en matière de services de réception/transmission des ordres, d'exécution des ordres et de négociation pour compte propre ;
- vérification de l'adéquation à leur situation des conseils en matière d'investissement ou du mandat de gestion ;
- devoir d'information ;
- transparence des informations sur les coûts ; et
- dispositions sur le traitement des commandes des clients.

En outre, quel que soit le niveau de protection, la prestation de services d'investissement doit respecter vos obligations organisationnelles, en particulier celles qui visent à prévenir les conflits d'intérêts, celles qui garantissent la continuité et la régularité dans la prestation des services d'investissement et celles destinées à protéger vos droits sur les actifs confiés.

## Changement de catégorie

Si la catégorie dans laquelle vous avez été classé vous semble inadaptée, vous pouvez demander à en changer sous réserve, selon le cas, du respect des procédures imposées par les réglementations et, dans tous les cas, d'acceptation par WUIB.

Les demandes de changement de catégorie des personnes morales ne peuvent être prises en compte que si elles proviennent d'un représentant légal ou d'une personne dûment habilitée à cet effet.



## 9. Pour qui agissons-nous en fournissant des services financiers ?

WUIB est un émetteur de produit, et nous agissons donc pour notre propre compte. Les normes de fourniture de nos services et de protection de nos clients découlent de la loi autrichienne de surveillance des valeurs mobilières de 2007 (*Wertpapieraufsichtsgesetz 2007*), du code monétaire et financier français et du règlement général français de l'AMF tout comme des réglementations associées.

## 10. Comment sommes-nous rémunérés au titre des services financiers que nous fournissons ?

### Taux de change – Marges

Nos revenus proviennent d'une 'marge'. La marge est la différence entre le taux de change de gros que nous sommes en mesure d'obtenir et le taux de change que nous proposons à chaque client. Le taux de change que nous vous proposons dépend de plusieurs facteurs, dont : la valeur de l'opération et la devise considérée, la fréquence avec laquelle vous intervenez avec nous, la probabilité de hausses ou baisses des taux de change considérés et les taux d'intérêt différents applicables à la paire de devises impliquée dans l'opération de change à terme.

Les taux de change publiés correspondent généralement aux taux de gros qui seront obtenus sur le marché de change interbancaire. Notez toutefois que les taux de change de gros changent constamment, et qu'ils ne sont généralement obtenus qu'en négociant des valeurs importantes.

Si vous nous demandez d'annuler une opération avant règlement, il est probable que le taux de change considéré pour cette opération aura changé. Dans ce cas, vous devrez peut-être procéder à un paiement complémentaire tenant compte de la variation des taux de change. Nous vous aviserons de tous montants qu'il vous faudra payer au moment où vous solliciterez l'annulation de l'opération.

### Exemple :

Vous souhaitez acheter 100.000 USD pour régler un fournisseur étranger. Vous souhaitez payer en EUR pour cet achat d'USD.

- Le taux que vous propose WUIB pour cette opération est de 1,2250 EUR/ USD. Le montant converti en EUR est donc de 81.632,65 EUR. Il s'agit du montant en EUR que vous auriez à payer pour acheter les 100.000 USD à remettre à votre fournisseur.
- WUIB couvrira l'opération de 100.000 USD sur le marché local de change. Pour les besoins de cet exemple, le taux de gros est de 1,2256 EUR/USD, soit 81.592,69 EUR. Il s'agit du montant en EUR que WUIB devra régler à un autre

établissement pour acheter les 100.000 USD afin de couvrir cette opération sur une base réciproque.

- Dans cet exemple, la 'marge' est représentée par la différence entre les deux taux de change, soit approximativement 0,048 % ou 39,36 EUR. Ce montant correspond au revenu brut réalisé sur cette opération par WUIB (outre les éventuels frais de transaction – voir ci-dessous).

*Nota Bene* : Les taux ne sont donnés qu'à titre d'exemple. Vous pouvez demander plus de détails sur la marge en nous contactant.

### Options de change - Primes

Certains produits d'options de change peuvent nécessiter le paiement d'une prime immédiate non remboursable. WUIB vous avisera des coûts de ces primes avant de conclure un quelconque accord. De plus amples détails figurent dans notre Document d'information produit (DIP).

Conseils en matière de produits financiers et structuration de solutions – absence de frais supplémentaires

Nous ne facturons pas de frais supplémentaires au titre des conseils sur les produits financiers ou de la structuration d'un produit financier en fonction de vos besoins.

Il est possible que des frais ou charges supplémentaires proviennent d'opérations liées aux instruments financiers ou services de placement non payés ou facturés par WUIB.



## 11. Est-ce que WUIB bénéficie d'une garantie ?

En tant qu'établissement de crédit, WUIB est membre du régime de garantie des dépôts « *Einlagensicherung AUSTRIA Ges.m.b.H.* » dont l'adresse est Wipplingerstraße 34/4/DG4 1010 Vienne, Autriche (<http://www.einlagensicherung.at/>).

## 12. Comment prévenons-nous les conflits d'intérêts dans les opérations réalisées pour votre compte ?

WUIB exerce son activité en respectant le principe selon lequel WUIB doit gérer les conflits d'intérêts équitablement, tant entre WUIB et ses clients, entre ses salariés et ses clients et entre un client et un autre. Notre politique consiste à prendre toutes les mesures raisonnables visant à maintenir et exploiter des modalités organisationnelles et administratives efficaces pour identifier et gérer les conflits considérés. Il incombe à la direction de WUIB de veiller à ce que nos systèmes, contrôles et procédures soient aptes à identifier et gérer les conflits

d'intérêts. Les services Conformité et Juridique contribuent à l'identification et la surveillance des conflits d'intérêts réels et potentiels. WUIB a mis en place ses propres procédures traitant de l'identification et de la gestion des conflits d'intérêts réels et potentiels pouvant survenir dans le cadre des affaires.

Eu égard aux activités liées au portefeuille de produits de WUIB, ces conflits d'intérêts peuvent survenir dans des situations telles que :

- conseil en investissements aux clients ; et
- négociation pour le compte de nos salariés.

Toute apparition de conflit d'intérêts doit être traitée rapidement et équitablement. Les processus suivants constituent la norme minimale de WUIB et visent à assurer que :

- des procédures efficaces sont en place pour contrôler le flux d'informations dès lors que, sans cela, le risque d'un conflit d'intérêts peut porter atteinte aux intérêts d'un client ;
- des dispositifs de surveillance assurent la supervision distincte du personnel dès lors que cela est nécessaire au traitement loyal des clients ;
- des contrôles appropriés sont en place pour identifier et gérer les intérêts commerciaux externes des salariés et de la direction de WUIB ;
- des informations pertinentes sont enregistrées rapidement dans un environnement sûr pour permettre l'identification et la gestion des conflits d'intérêts ;
- une information adaptée est effectuée à l'attention du client, de manière loyale et non trompeuse, pour permettre au client de prendre une décision éclairée ;
- des processus de remontée hiérarchique inter et intra-divisionnaire appropriés sont en place et respectés lorsqu'un conflit d'intérêts a été ou peut être identifié ;
- des enregistrements adéquats sont conservés sur les services et activités de WUIB dès lors qu'un conflit d'intérêts a été identifié ;
- si nécessaire, il peut être demandé aux salariés ou responsables WUIB de ne pas travailler sur une opération particulière ou de la gestion d'un conflit d'intérêts potentiel ;
- si nécessaire, les salariés ou les responsables WUIB sont soumis à des règles d'opération pour compte personnel ; et
- un examen périodique de l'adéquation des systèmes et contrôles WUIB destinés à la gestion des conflits d'intérêts est pratiqué.

Si, dans des circonstances exceptionnelles, le conflit d'intérêts persiste, WUIB en informe les clients touchés dès lors que la législation locale l'y autorise. La nature générale et/ou les sources de conflit sont divulguées de sorte que le client puisse prendre une décision éclairée, les contraintes liées, le secret bancaire tout comme la protection des données personnelles étant pris en compte. Dans ce cas, nous pouvons abandonner toute évaluation, recommandation ou tout conseil concernant l'instrument financier considéré. À la demande du client, nous fournirons de plus amples détails pour la résolution de tels conflits d'intérêts sur un support durable.

## **Commissions relatives aux contrats financiers sur devises**

Sauf information écrite contraire, WUIB ne dispose actuellement d'aucun arrangement, que ce soit avec une société du groupe Western Union ou avec un tiers, prévoyant le paiement par ou à WUIB d'honoraires ou commissions, ou l'octroi d'avantages non-monétaires autres que des honoraires, commissions ou avantages non-monétaires payés ou accordés à ou par les clients relativement à la prestation de services à nos clients.

## **Rémunération des salariés**

Nos salariés ne perçoivent pas de paiements ou commissions particuliers pour vous apporter des conseils en matière de produits financiers. Nos salariés se divisent en deux grandes catégories : personnel de bureau et chargés de clientèle/représentants commerciaux. Notre personnel de bureau comprend les directeurs, responsables et le personnel administratif. Il est essentiellement rémunéré par un salaire de base. Nous accordons également une prime et un régime de partage des recettes au personnel de bureau, payable lors de l'atteinte des objectifs budgétaires prédéfinis pour chaque branche.

Nos chargés de clientèle/représentants commerciaux sont également essentiellement rémunérés par un salaire de base. Des primes peuvent également être versées aux chargés de clientèle/représentants commerciaux sur la base d'un pourcentage de recettes réalisées avec des clients nouveaux ou existants et/ou du nombre de nouveaux comptes acquis par chaque représentant commercial.

# **13. Informations complémentaires liées aux moyens de communication et à la protection des données personnelles**

## **Protection des données**

Dans le cadre de la fourniture des services, vous nous transmettez des données à caractère personnel vous concernant ou concernant vos mandataires sociaux, dirigeants, employés et utilisateurs autorisés.

Ces données peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé ou non-automatisé à l'occasion de votre demande, pour les besoins de l'entrée en relation contractuelle, de l'exécution des opérations y afférant, de traitement des ordres, et plus généralement pour les besoins de l'exécution du contrat.

Des traitements peuvent également être mise en œuvre à des fins administratives ou pour nous permettre respecter nos obligations légales ou réglementaires en matière d'identification des clients, de conservation des historiques des transactions, de contrôle des changes, de prévention de la fraude ou de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Des traitements peuvent enfin être réalisés aux fins d'analyse, d'étude, de statistiques, de développement des produits et services, ainsi que pour l'envoi,



avec votre consentement, de communications commerciales, et aux fins de conservation de vos préférences.

Ces données peuvent être transmises à nos prestataires, nos partenaires et les filiales de notre groupe pour les besoins des finalités précédemment décrites, en ce compris à des entités situées hors de l'Union Européenne, avec votre consentement. Toute transmission est encadrée par des dispositifs contractuels permettant d'assurer la confidentialité et la sécurité de vos données, ainsi qu'une utilisation conforme aux finalités et modalités précédemment décrites.

Nous mettons en œuvre ces traitements conformément à la loi française informatique et libertés de 1978 et à nos Conditions Générales.

En particulier, nous avons procédé à toutes les formalités préalables applicables auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), en ce compris pour les transferts de données à des sites situés hors de l'Union Européenne.

Dans le cadre de la fourniture des services, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, et de suppression des données vous concernant. Vous disposez également du droit de vous opposer à la réception de communication commerciale. Pour exercer ces droits dans le cadre de la fourniture des services, vous pouvez adresser une demande au service et à l'adresse indiqués à l'article [19.1] des Conditions Générales.

Pour plus d'informations sur la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel, vous pouvez consulter nos Conditions Générales.

## 14. Que faire en cas de réclamation ?

Notre objectif premier est de fournir un service client irréprochable. Pour ce faire, nous avons besoin de connaître tout motif d'insatisfaction que vous pourriez avoir quant à notre service clients ou l'un de nos services financiers. Nous serons également heureux de vous entendre complimenter l'un de nos salariés pour la qualité de son service à la clientèle.

Nous avons mis en place des procédures et politiques visant à assurer que toute réclamation que vous pourriez avoir soit dûment prise en compte et que des mesures appropriées soient engagées. Pour toute réclamation, veuillez nous contacter par courriel (voir paragraphe 15 ci-dessous). Vous pouvez également envoyer votre réclamation à l'adresse de notre siège, à l'attention de l'équipe de service à la clientèle. Votre réclamation sera traitée conformément à notre politique de gestion des réclamations.

# 15. Informations essentielles et contact

## **Western Union International Bank, GmbH**

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

Téléphone : +43 (0) 1 506 14-710  
Télécopie : +43 (0) 1 506 17-990  
Email : [wubsaustria@westernunion.com](mailto:wubsaustria@westernunion.com)  
Site web : <http://business.westernunion.at/>

Siège social à Vienne, Autriche  
Tribunal d'enregistrement : Tribunal de commerce de Vienne  
Directeurs généraux : Peter Bucher ; Christian Hamberger  
Président du conseil de surveillance : Christopher Fischer  
Numéro d'immatriculation : FN 256184 t  
Tribunal de commerce de Vienne, DVR : 2111221  
Numéro d'autorisation FSA : 436869

## **Autorité de tutelle**

Austrian Financial Market Authority  
A-090 Vienne, Otto-Wagner-Platz 5  
<http://www.fma.gv.at>

## **Succursale en France**

### **Western Union International Bank, GmbH**

Tour Manhattan, 5-6 place de l'Iris  
92095 Paris La Défense Cedex  
France, RCS Nanterre 750 938 094

Email : [wubsfrance@westernunion.com](mailto:wubsfrance@westernunion.com)  
Heures d'ouverture (09:00 -17:30)

## **Agrément**

### **Autorité de régulation en France**

Autorité de contrôle prudentiel et de résolution  
61 rue Taitbout  
75436 Paris Cedex 09  
Standard: +(33) 01 49 95 40 00

Contact général ACPR  
courrier électronique: [bibli@acpr.banque-france.fr](mailto:bibli@acpr.banque-france.fr)  
Site Internet: <http://acpr.banque-france.fr/lacpr.html>

ABE Info Service  
61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09

# Contactez-nous

**Par téléphone : 0 805 980 233**

**Par email : [wubsfrance@westernunion.com](mailto:wubsfrance@westernunion.com)**

**[business.westernunion.com/fr-fr/](https://business.westernunion.com/fr-fr/)**

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

© 2020 Western Union Holdings, Inc. Tous droits réservés.

Western Union® Business Solutions est une division de The Western Union Company et fournit des services en France par l'intermédiaire de sa filiale en propriété exclusive Western Union International Bank GmbH, succursale française.

Western Union International Bank GmbH, succursale française (RCS Nanterre 750 938 094), ayant son siège à Tour Manhattan, 5-6 place de l'Iris, 92095 Paris La Défense Cedex, France, et est une succursale de Western Union International Bank GmbH (numéro d'immatriculation 256184t), société autrichienne ayant son siège à The Icon Vienna (Turm 24), Wiedner Gürtel 13, 1100 Vienne, Autriche.

Cette brochure a été préparée exclusivement à des fins d'information et ne crée en aucune manière une obligation contraignante pour l'une ou l'autre partie. Les relations entre Western Union Business Solutions et vous-même seront régies par les conditions générales applicables. Aucune déclaration, garantie ou condition d'aucune sorte, expresse ou tacite, n'est formulée ou donnée dans cette brochure.