

# Guida ai Servizi Finanziari

*Western Union International Bank GMBH, succursale italiana*

Data di emissione: 28 giugno 2020

## 1. Introduzione

Lo scopo della presente Guida ai Servizi Finanziari (qui di seguito la "Guida") è di fornirle informazioni generali su Western Union International Bank GmbH, succursale italiana e sui servizi da questa offerti. La Guida definisce:

- chi siamo;
- come possiamo essere contattati;
- quali servizi siamo autorizzati ad offrire;
- i prodotti finanziari oggetto di questi servizi;
- come classifichiamo i nostri clienti;
- come strutturiamo la remunerazione per i nostri servizi;
- come proteggiamo i fondi dei nostri clienti, in caso li detenessimo;
- come gestiamo eventuali conflitti di interesse quando forniamo servizi ai nostri clienti; e
- come gestiamo i reclami.

Oltre a questa Guida, i seguenti documenti (copie dei quali sono disponibili su richiesta) includono informazioni importanti sui nostri servizi:

- Informativa sui Prodotti relativa alle Transazioni su Valuta Estera e Contratti di Opzione (Protection, Participation & Enhanced Options) – questa include una dettagliata descrizione (a) dei Pagamenti, Contratti a Termine (Forward) e Servizi Spot in Valuta Estera che offriamo e (b) i Contratti di Opzione da noi offerti; nonché un'indicazione dei vantaggi e dei rischi intrinseci di tutti i servizi e prodotti da noi offerti;
- I termini e le condizioni generali che regolano i nostri servizi; e
- I costi e oneri connessi alla prestazione dei nostri servizi.

Può trovare ulteriori informazioni su di noi e sui prodotti e servizi che offriamo sul nostro sito internet: [business.westernunion.com/en-it/](http://business.westernunion.com/en-it/).

Laddove in questa Guida siano usati i termini WUIB, noi, ci, nostro/a o, Western Union Bank, tutti tali termini rappresenteranno un riferimento a Western Union International Bank GmbH (Austria), alle sue succursali, in particolare a Western Union International Bank GmbH, succursale italiana operante in Italia e alle sue affiliate ove lo richieda il contesto.

## 2. Western Union International Bank GmbH

Western Union International Bank GmbH è stata costituita nel 2004, al fine di offrire a clienti persone fisiche ed entità giuridiche una più vasta gamma di prodotti e servizi. Western Union International Bank GmbH è una banca con sede legale in Austria ivi autorizzata a svolgere attività bancaria e servizi di investimento. Oltre che in Austria, siamo presenti in altri paesi europei (ad esempio in Italia, Francia e Germania).

In qualità di partner bancario internazionale di Western Union, WUIB è tradizionalmente conosciuta per le sue attività rivolte al business nell'area dei servizi bancari consumer, in particolar modo nel trasferimento di denaro internazionale. In linea con la strategia di business del Gruppo Western Union, WUIB ha esteso il suo portafoglio di servizi, offrendo servizi accessori in valuta estera ai trasferimenti di denaro. Pertanto, offriamo soluzioni per i nostri clienti che abbiano l'esigenza di pagare fatture estere o di convertire crediti denominati in valute estere. Tra i nostri clienti ci sono sia grandi aziende che piccole e medie imprese nonché imprenditori. Questi servizi sono offerti sotto il marchio Western Union Business Solutions.

### **3. Licenza Bancaria Austriaca**

Western Union International Bank GmbH detiene una licenza bancaria austriaca dall'ottobre del 2004, il che la autorizza ad offrire i prodotti e servizi descritti nella sezione 5 sottostante.

In regime di libera prestazione dei servizi, WUIB presta i propri servizi in 29 stati europei e, inoltre, offre i suoi servizi tramite le proprie succursali in Italia, Repubblica Ceca, Francia, Germania, Polonia e Regno Unito e nel prossimo futuro si troverà senz'altro ad ampliare la sua rete di succursali locali.

L'indirizzo della nostra sede centrale in Austria, così come i dettagli dell'Autorità di Vigilanza austriaca sono indicati nella sezione 14 di questa Guida.

WUIB ha stabilito una succursale in Italia e, pertanto, in virtù del regime di mutuo riconoscimento della Direttiva Europea Mifid (Markets in Financial Instruments Directive – 2014/65/EU), WUIB può fornire servizi di investimento in Italia in conformità con il D.lgs. 58/98.

### **4. I nostri metodi di comunicazione**

Può contattarci tramite telefono, e-mail, fax o posta. Troverà tutti i nostri riferimenti alla sezione 14 di questa Guida.

I principali metodi di comunicazione con lei saranno le e-mail e le conversazioni telefoniche. Gli ordini sono inviati e ricevuti per telefono, contattando il proprio Gestore delle Relazioni con il Cliente di riferimento o tramite la Nostra piattaforma online (laddove la stessa sia disponibile per i prodotti e servizi richiesti).

Le comunicazioni saranno inviate al Suo indirizzo e-mail, se ha acconsentito ad essere contattato in tal modo e ci ha fornito il Suo indirizzo e-mail.

La reportistica relativa ai Suoi Contratti a Termine (Forward) e Pagamenti a Termine potrà essere visualizzata nella sezione dedicata della nostra piattaforma online o tramite il Suo Gestore delle Relazioni con il Cliente di riferimento in qualsiasi momento. La reportistica relativa ai Suoi Contratti di Opzione può essere richiesta tramite il Suo Gestore delle Relazioni con il Cliente in ogni momento.

Si prega di notare che Noi registriamo tutte le conversazioni telefoniche (per finalità di formazione, di controllo di qualità e a fini regolamentari).

Può comunicare con noi sia in italiano che in inglese.

### **5. I nostri prodotti e servizi**

Noi offriamo ai nostri clienti i seguenti prodotti e servizi:

- Servizi di Pagamento;
- Contratti a Termine in valuta (Forward);
- Contratti a Termine in valuta non consegnabili (Non Deliverable Forward – NDF)
- Contratti di Opzione in valuta.

I prodotti e servizi da noi offerti sono ulteriormente descritti nella nostra Informativa sui Prodotti. Questo documento può essere consultato e scaricato dal nostro sito all'indirizzo: <https://business.westernunion.com/it-it/home/compliance-and-legal/compliance-legal> inoltre una copia di tale documento può essere fornita su richiesta.

Siamo anche autorizzati ad offrire ai nostri clienti consulenza in materia di investimenti. Per consulenza in materia di investimenti si intende la prestazione di raccomandazioni personalizzate a un Cliente, dietro sua richiesta o per iniziativa di WUIB, riguardo a una o più operazioni relative a strumenti finanziari. Siamo autorizzati a fornire consulenza su strumenti finanziari che tenga in considerazione le sue circostanze personali, la sua situazione personale o necessità in relazione agli strumenti finanziari che offriamo. Questo significa che siamo in grado di fornirle raccomandazioni in relazione alla sua strategia di copertura e possiamo raccomandarle specifici prodotti e/o strategie di copertura.

Ci teniamo tuttavia a precisare che questa consulenza non è di natura "indipendente". La consulenza da noi prestata è limitata alla valutazione di adeguatezza dei prodotti offerti da WUIB a soddisfare le esigenze di copertura che Lei ci ha illustrato. La consulenza non è prestata in relazione ad altri prodotti eventualmente disponibili sul mercato che potrebbero essere più (o meno) adatti alle Sue esigenze. Non forniamo consulenza su tematiche che non rientrino nell'ambito della gestione del Suo rischio di cambio. Inoltre non Le verrà fornita un'informativa continua e periodica circa l'adeguatezza degli strumenti finanziari che Le sono stati offerti. Qualora dovesse avere bisogno di questi servizi La preghiamo di richiedere una consulenza indipendente.

## 6. Politica di esecuzione degli ordini da parte di WUIB

### Introduzione

Ai sensi delle leggi in vigore, WUIB è tenuta a dare esecuzione agli ordini della Clientela secondo onestà, correttezza e professionalità nel perseguimento dei migliori interessi della Clientela.

La Procedura di WUIB per l'Esecuzione degli Ordini (di seguito, la “**procedura**”) è stata predisposta in maniera tale da definire le modalità per il raggiungimento del miglior risultato possibile nell'esecuzione degli ordini della Clientela, e contiene un sommario sui processi di gestione e di esecuzione degli ordini da parte di WUIB.

I principi contemplati dalla procedura derivano dalla Direttiva 2014/65/EU relativa ai Mercati degli Strumenti Finanziari e dai relativi regolamenti.

### Ambito di applicazione e disposizioni generali

La procedura si applica alla totalità dei rapporti commerciali fra il Cliente e WUIB con riguardo ai Contratti a Termine in Valuta Estera – Forward (compresi i Pagamenti Futuri) (i “**Contratti a Termine in Valuta Estera**”) e ai Contratti di Opzione in Valuta Estera le “**Opzioni in Valuta Estera**” e unitamente ai Contratti a Termine in Valuta Estera, le “**Operazioni in Cambi**”) che WUIB offre alla propria Clientela.

La procedura viene verificata annualmente e monitorata costantemente in maniera tale da stabilire se gli ordini che WUIB riceve dalla propria Clientela siano adeguatamente eseguiti in conformità alla procedura.

WUIB comunicherà alla Clientela tramite e-mail qualsiasi modifica che la stessa apporti alla procedura. Le modifiche alla procedura non si applicheranno alle operazioni avviate anteriormente alla data della modifica.

Il Cliente ha facoltà di opporsi alle modifiche apportate alla procedura entro due mesi dalla rispettiva comunicazione. Il Cliente dovrà darne comunicazione a WUIB per iscritto, tramite e-mail o telefonicamente al Gestore delle Relazioni con la Clientela assegnato al Cliente (v. art. 14 per gli estremi di WUIB). Laddove il Cliente non proponga opposizione entro due mesi dalla data di comunicazione delle modifiche, queste ultime modifiche si intenderanno accettate dal Cliente.

### Canali di accesso

La Clientela può conferire ordini di Contratti a Termine (Forward) su Valuta Estera tramite la nostra piattaforma di *trading online*, ovvero tramite telefono o e-mail.

La Clientela può conferire ordini di Opzioni su Valuta Estera tramite telefono o e-mail.

La negoziazione via telefono o e-mail è consentita durante il normale orario di ufficio di WUIB. Si osservi che tutte le conversazioni telefoniche sono registrate.

La piattaforma di *trading online* è a disposizione della Clientela che abbia sottoscritto la documentazione necessaria. Tale piattaforma internet è disponibile 24 ore al giorno per sette giorni la settimana. La negoziazione tramite la piattaforma di *trading online* sarà disponibile sulle 24 ore di qualsiasi giorno lavorativo.

Le operazioni concluse tramite la piattaforma di *trading online* saranno processate nello stesso giorno lavorativo in cui ne venga effettuata la richiesta. Le altre operazioni saranno processate nello stesso giorno lavorativo in cui ne venga effettuata la richiesta purché essa pervenga a WUIB in un giorno lavorativo, prima delle 5 p.m.

A fronte di ciascun ordine inviato il Cliente riceverà la conferma scritta della negoziazione (la **Conferma per il Cliente**) ed un numero specifico di Conferma per il Cliente.

### Requisiti per la partecipazione alla negoziazione delle Opzioni su Valuta Estera

La negoziazione di Operazioni in Cambi è riservata alla Clientela *corporate*.

La negoziazione di Operazioni in Cambi è limitata ad attività che abbiano un'esigenza commerciale sottostante. Non è consentita la negoziazione per finalità meramente speculative.

Poiché le Operazioni in Cambi prevedono rischi particolari, WUIB procede alla valutazione della Clientela prima dell'ammissione alla negoziazione, al fine di accertare se, e in quale misura, la partecipazione alla negoziazione di Operazioni in Cambi sia opportuna per tali clienti.

Ciascun Cliente compilerà un formulario di profilazione del Cliente a conferma della conoscenza ed esperienza del Cliente in esame e quindi del livello di rischio del Cliente.

### Criteri di Esecuzione

WUIB ha unificato i seguenti criteri e fattori rilevanti di esecuzione degli ordini in maniera tale da ottenere il miglior risultato possibile per un Cliente:

- Prezzo
- Celerità e probabilità di esecuzione

Nella maggior parte dei casi, il prezzo sarà il fattore di esecuzione più importante. A tale scopo, il miglior risultato possibile sarà stabilito in termini di corrispettivo complessivo che rappresenta il prezzo dell'Operazione in Cambi ed i costi relativi all'esecuzione (comprese le spese sostenute dal Cliente direttamente connesse all'esecuzione). A causa della natura peculiare dei prodotti offerti da WUIB, non vi sono prezzi comparabili sulle piattaforme pubbliche di negoziazione. Ciò nonostante, il Cliente potrebbe ottenere quotazioni comparabili da altri fornitori di prodotti simili sul mercato.

Tuttavia, in talune circostanze, WUIB potrà adottare ulteriori fattori e criteri che appaiano rilevanti per l'esecuzione di un determinato ordine a condizione che siano ragionevoli e nell'interesse del Cliente. Al fine di definire l'importanza relativa dei fattori, WUIB tiene in considerazione i seguenti criteri: (i) caratteristiche del cliente, compresa la sua classificazione come cliente professionale o al dettaglio; (ii) caratteristiche degli ordini impartiti dal cliente; (iii) caratteristiche degli strumenti finanziari cui l'ordine si riferisce; e (iv) caratteristiche delle sedi di esecuzione alle quali l'ordine può essere trasmesso.

WUIB adotta una strategia di esecuzione degli ordini che: (a) identifica, per ciascuna categoria di strumenti, almeno le sedi di esecuzione che offrono i migliori risultati possibili nel lungo periodo in relazione all'esecuzione degli ordini dei clienti; e (b) orienta le proprie decisioni verso una o più delle sedi di esecuzione così identificate. WUIB evita la strutturazione o l'applicazione di commissioni basate su metodologie che comportano indebite discriminazioni tra sedi di esecuzione.

Quando WUIB esegue ordini per conto di client al dettaglio: (a) le sedi di esecuzione sono selezionate sulla base della somma del prezzo complessivo degli strumenti finanziari e i correlati costi di esecuzione; e (b) la selezione della sede di esecuzione è basata sull'importo complessivo dovuto, comprensivo delle commissioni e spese applicate alla società per l'esecuzione dell'ordine in ciascuna sede di esecuzione pertinente.

WUIB fornisce informazioni adeguate alla propria clientela in relazione alla strategia di esecuzione degli ordini e ottiene il preventivo consenso dei clienti in relazione alla predetta strategia. A tal fine, WUIB fornisce, con congruo anticipo prima della prestazione del servizio, su supporto cartaceo o attraverso il proprio sito, le seguenti informazioni alla clientela al dettaglio relativamente alla propria strategia di esecuzione degli ordini: (i) un'indicazione circa l'importanza relativa attribuita ai predetti fattori o la procedura adottata nel determinare l'importanza relativa degli stessi; (ii) un elenco delle sedi di esecuzione nelle quali WUIB opera regolarmente nell'assolvimento dell'obbligo di adottare ogni ragionevole misura per il conseguimento del miglior risultato di lungo periodo possibile nell'esecuzione degli ordini della clientela; e (iii) avvertenze chiare e facilmente leggibili in merito al fatto che le istruzioni specifiche eventualmente impartite dal cliente possono pregiudicare l'efficacia delle misure previste dalla strategia di esecuzione con riferimento unicamente agli elementi interessati dalle predette istruzioni.

N.B. – WUIB non è un *market maker* del mercato delle Operazioni in Cambi e non assume posizioni in conto proprio. Ciò significa che non stipuliamo un'Operazione in Cambi con un Cliente senza aver coperto il rischio a nostro carico con uno dei nostri *pool* di banche controparti. Ciò significa che WUIB eseguirà con la propria controparte qualunque operazione che il Cliente stipuli con WUIB, così che l'esito per il Cliente sarà lo stesso per WUIB.

Western Union ha istituito rapporti e linee di negoziazione con un numero cospicuo di controparti bancarie di primaria importanza nel mercato. Le dimensioni e l'ambito mondiale di Western Union assicurano la nostra influenza notevole su tali istituti, e WUIB è sicura di ottenere tassi competitivi per i propri prodotti.

Tutte le tipologie di operazioni offerte da WUIB rappresentano strumenti finanziari OTC (Over The Counter) altamente personalizzati, che implicano un rapporto contrattuale unico su misura della situazione del Cliente. Pertanto, tutti gli ordini a WUIB saranno eseguiti al di fuori di un mercato regolamentato o di un Sistema di Negoziazione multilaterale.

Tutti i prezzi e i tassi indicati da WUIB sono prezzi e tassi esclusivamente quotati da WUIB.

### Sedi di esecuzione

Tutti gli ordini di Operazioni in Cambi saranno eseguiti da WUIB in qualità di committente.

WUIB non esegue alcun ordine per conto di clienti su mercati regolamentati o sistemi di negoziazioni multilaterali.

Le operazioni saranno sottoscritte da WUIB subordinatamente alle condizioni di mercato.

#### Istruzioni Specifiche

Qualora WUIB accetti le istruzioni specifiche impartite dal Cliente in relazione all'esecuzione di un ordine, WUIB compirà ogni ragionevole sforzo al fine di eseguire l'Ordine del Cliente in conformità a tali istruzioni. Laddove le istruzioni del Cliente si riferiscano ad una parte dell'ordine, WUIB applicherà la procedura alla parte residua dell'ordine.

**Le istruzioni di esecuzione di un ordine da parte del Cliente in deroga alla presente procedura impediranno a WUIB, con riguardo agli elementi interessati dalle istruzioni del Cliente, di applicare le misure previste e attuate dalla presente procedura al fine di ottenere il miglior risultato possibile per il Cliente nell'esecuzione dell'ordine.**

#### Cancellazione e correzione degli ordini

Tutte le dichiarazioni a WUIB da parte del Cliente saranno effettuate non appena il Cliente abbia presentato a WUIB tali certificazioni. Non sono consentite modifiche o cancellazioni delle certificazioni. WUIB prenderà in considerazione le modifiche successive soltanto nella misura in cui ciò sia tecnicamente possibile con ragionevole impegno. Le eventuali spese e gli oneri supplementari sostenuti in ragione di tali modifiche saranno a carico del Cliente.

WUIB compirà tutto quanto possibile per rettificare gli eventuali errori, ma non potrà essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno o perdita causati da errori o imprecisioni contenuti nelle istruzioni del Cliente.

WUIB avrà la facoltà di correggere o cancellare un'Operazione in Cambi ove la stessa non sia conforme ai Termini ed alle Condizioni di WUIB ovvero a qualsiasi altro accordo tra WUIB ed il Cliente. Qualora il corrispettivo di cancellazione diverga dal corrispettivo contrattuale, il corrispettivo o i proventi saranno versati ed il contratto sarà cancellato. Tutte le spese e gli oneri supplementari saranno a carico del Cliente.

WUIB comunicherà al Cliente eventuali interferenze del mercato. Qualora in caso di interferenze del mercato, WUIB non sia in grado, o non intenda, offrire le quotazioni effettive, alla Clientela non sarà consentito sottoscrivere alcuna nuova Operazione in Cambi.

#### Controllo e modifiche

WUIB vigilerà regolarmente sulla qualità dei propri accordi di esecuzione, e apporterà tempestivamente qualsiasi modifica ove ne sia individuata la necessità. In ogni caso, WUIB sottoporrà tali intese a revisione periodica, in maniera tale da assicurare un ragionevole impegno per l'ottenimento del miglior risultato possibile per la propria Clientela.

Previa richiesta del Cliente, WUIB darà evidenza al medesimo della propria adesione alla procedura.

La procedura verrà riemanata laddove intervengano modifiche sostanziali delle intese descritte in precedenza.

## **7. Classificazione della Clientela**

Ai sensi della Mifid siamo tenuti ad effettuare una classificazione della Clientela, classificando ognuno dei nostri Clienti in una delle seguenti tre categorie:

- Clienti al dettaglio;
- Clienti professionali;
- Controparti qualificate.

Qui di seguito riportiamo una descrizione di queste categorie. La classificheremo in una delle predette categorie all'atto dell'instaurazione del rapporto contrattuale con noi e Le comunicheremo la categoria a cui appartiene.

### **Clienti al dettaglio**

Quella dei clienti al dettaglio è la categoria più protetta: persone fisiche (privati, imprenditori...) e persone giuridiche (imprese, associazioni...).

Le protezioni delle quali godono i clienti al dettaglio sono:

- 'best execution' sugli ordini di prodotti finanziari (faccia riferimento alla sezione 6 della Guida per informazioni più dettagliate);

- il diritto di ottenere determinate informazioni circa (i) il prestatore del servizio; (ii) in che modo il prestatore del servizio salvaguarda il denaro dei clienti; (iii) i costi associati ai servizi del prestatore dei servizi; e (iv) i rischi intrinseci ai servizi e ai prodotti offerti del prestatore del servizio;
- il prestatore dei servizi deve assicurare prodotti e servizi appropriati e adeguati;
- il prestatore dei servizi deve assicurare di avere adottato un'efficiente procedura di gestione dei reclami;
- il prestatore dei servizi è obbligato a comportarsi con i propri clienti con correttezza, trasparenza e professionalità;
- il prestatore dei servizi è obbligato a comunicare preventivamente alla prestazione dei servizi ai propri clienti l'esistenza di possibili conflitti di interesse (per maggiori dettagli faccia riferimento alla sezione 10 della Guida).

### 1) Obbligo di fornire informazioni

Siamo tenuti a fornire informazioni complete prima che il servizio venga reso. Una volta che la transazione è stata eseguita, siamo anche tenuti ad inviare un report sulla stessa.

In generale, le informazioni che riceverà devono essere precise, corrette, chiare e non fuorvianti. Devono permettere di comprendere la natura del servizio che viene prestato e la tipologia di strumento finanziario che sta acquistando.

Le informazioni da considerare come corrette devono anche essere chiare e formulate in maniera non ambigua sia nella sostanza che nella forma, in particolare relativamente a: natura dello strumento finanziario; presenza o meno di garanzie; rischi; durata consigliata dello strumento finanziario; spese; aspettative. Siamo tenuti ad informarla sia sui vantaggi nel modo più chiaro e comprensibile possibile, ma anche sui rischi derivanti dall'esecuzione dell'operazione che sta per essere effettuata.

### 2) Verifica dell'appropriatezza e adeguatezza

Il Regolamento Consob n. 16190/2007 stabilisce che:

- (i) nella prestazione del servizio di negoziazione, l'intermediario deve condurre una verifica di appropriatezza prima di eseguire le operazioni la cui esecuzione sia stata ordinata dal Cliente;
- (ii) nella fornitura del servizio di consulenza l'intermediario deve condurre una verifica di adeguatezza (a) nel caso di consulenza attiva - vale a dire quando tale servizio è fornito in modo indipendente da un ordine di investimento da parte del Cliente - prima che la consulenza su un'operazione di investimento sia fornita al Cliente (b) nel caso di consulenza passiva, cioè quando il servizio di esecuzione degli ordini e servizi di consulenza sia fornito congiuntamente e quindi la consulenza sia effettuata con riferimento alle operazioni richieste dal Cliente stesso. In quest'ultimo caso la verifica di adeguatezza viene condotta sulle operazioni la cui esecuzione sia stata ordinata dal Cliente.

Per offrire servizi in regime non-advisory (senza che venga prestato un servizio di consulenza in materia di investimenti), WUIB deve verificare le conoscenze e le competenze del cliente nel concludere contratti derivati in valuta estera attraverso una "Verifica di appropriatezza". In questo modo WUIB può determinare se tali servizi sono idonei per il cliente.

Per offrire al cliente servizi in regime di consulenza, WUIB deve effettuare una "Verifica di Adeguatezza" e, per far ciò, deve raccogliere le seguenti informazioni:

- le conoscenze e l'esperienza del cliente con riferimento allo specifico prodotto o servizio;
- la situazione finanziaria del cliente;
- gli obiettivi di investimento del cliente.

In tal modo WUIB può individuare e suggerire i servizi di investimento e gli strumenti finanziari più adeguati per il cliente.

Tenendo in considerazione la tipologia e la natura del servizio offerto, che al momento è limitato a contratti Forward in valuta estera, Opzioni e Operazioni di pagamenti futuri, WUIB deve essere in grado di valutare, a propria esclusiva discrezione, se:

1. le operazioni rispondono agli obiettivi di investimento del cliente;
2. il cliente può affrontare finanziariamente tutti i possibili rischi di investimento associati all'operazione in conformità con gli obiettivi di investimento; e
3. il cliente è in grado di comprendere i rischi associati all'operazione sulla base delle sue conoscenze e alla propria esperienza.

Nelle ipotesi in cui WUIB, nella prestazione del servizio di consulenza, non riceva le informazioni richieste, non sarà in grado di raccomandare alcuno strumento finanziario al cliente.

## **Clienti professionali**

I seguenti soggetti sono classificati come clienti professionali:

(A) Clienti professionali di diritto:

- Entità giuridiche che sono tenute ad essere autorizzate o regolamentate per operare nei mercati finanziari di uno stato membro dell'Unione Europea o di un paese terzo:
  - o istituti di credito;
  - o imprese di investimento;
  - o altri istituti finanziari autorizzati o regolamentati;
  - o imprese di assicurazione;
  - o organismi di investimento collettivo e società di gestione di tali organismi;
  - o fondi pensione e società di gestione di tali fondi;
  - o i negozianti per conto proprio di merci e strumenti derivati su merci;
  - o altri investitori istituzionali;
  - o governi nazionali;
  - o banche centrali.
  
- Le imprese che soddisfano almeno due dei seguenti requisiti:
  - o fatturato netto: 40.000.000 €;
  - o totale di bilancio pari o superiore a 20.000.000 €;
  - o fondi propri per 2.000.000 €.

(B) Clienti professionali su richiesta:

- Per chiedere di essere classificato come Cliente professionale, il Cliente deve soddisfare almeno due dei seguenti tre criteri:
  - o avere un portafoglio non inferiore a 500.000 € in strumenti finanziari;
  - o avere eseguito almeno dieci operazioni significative nel corso di quattro trimestri consecutivi;
  - o avere conoscenze finanziarie per aver svolto attività professionale nel settore finanziario per almeno un anno o ricoprire attualmente un incarico professionale in tale settore.

I clienti professionali sono soggetti alle seguenti limitazioni di protezione:

### **1) L'esecuzione e la strategia di trasmissione degli ordini**

Il fornitore di servizi può non fornire ai propri clienti professionali le informazioni riguardanti la sua strategia di esecuzione e trasmissione di ordini.

### **2) Obbligo di fornire informazioni**



Il dovere di fornire informazioni è meno stringente per i clienti professionali di quanto non sia per i clienti al dettaglio. Non devono essere fornite le seguenti informazioni: informazioni sul fornitore di servizi e dei suoi servizi, le informazioni sui metodi di salvaguardia del denaro e degli strumenti finanziari dei clienti, informazioni sui costi e sugli oneri, informazioni relative ai termini del contratto.

### 3) Verifica dell'appropriatezza e adeguatezza del servizio offerto

Per offrire servizi in regime non-advisory, WUIB deve verificare le conoscenze e le competenze del cliente nel concludere contratti derivati in valuta estera attraverso una "Verifica di appropriatezza". In questo modo WUIB può determinare se i servizi sono idonei per il cliente.

Per offrire al cliente servizi in regime di consulenza, con riferimento ai prodotti derivati, WUIB deve effettuare una "Verifica di Adeguatezza" e, per far ciò, deve raccogliere le seguenti informazioni:

- le conoscenze e l'esperienza del cliente con riferimento allo specifico prodotto o servizio
- la situazione finanziaria del cliente; e
- gli obiettivi di investimento del cliente

In tal modo WUIB può individuare e suggerire i servizi di investimento e gli strumenti finanziari più adatti al cliente.

Prendendo in considerazione la tipologia e la natura del servizio offerto, che al momento è limitato a contratti Forward in valuta estera, Opzioni e Operazioni di pagamenti futuri, WUIB deve essere in grado di valutare, a propria esclusiva discrezione, se:

1. le operazioni sono coerenti con gli obiettivi di investimento del cliente;
2. il cliente può affrontare finanziariamente tutti i possibili rischi di investimento associati all'operazione in conformità con gli obiettivi di investimento del cliente; e
3. il cliente è in grado di comprendere i rischi associati all'operazione sulla base delle sue conoscenze e sulla sua esperienza.

Nelle ipotesi in cui WUIB, nella prestazione del servizio di consulenza, non riceva le informazioni richieste, non sarà in grado di raccomandare alcuno strumento finanziario al cliente.

### Controparti qualificate

Controparti qualificate sono quei clienti ai quali vengono forniti i servizi di esecuzione degli ordini e/o negoziazione per conto proprio e/o ricezione e trasmissione di ordini, definiti come tali nell'articolo 6, comma 2-quater, paragrafi d1), d2), d3) e d5) del Decreto legislativo 58/98, vale a dire:

- a) imprese di investimento, banche, compagnie di assicurazione, i gestori, i fondi pensione, gli intermediari finanziari iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 106 del Testo Unico Bancario, le società di cui all'articolo 18 del Testo Unico Bancario, gli istituti di moneta elettronica, fondazioni bancarie, i governi nazionali e i loro uffici corrispondenti, compresi gli organismi pubblici incaricati della gestione del debito pubblico, le banche centrali e le organizzazioni sovranazionali di natura pubblica;
- b) imprese la cui attività principale consiste nella negoziazione di merci in conto proprio e strumenti finanziari derivati su merci;
- c) imprese la cui attività esclusiva consista nella negoziazione in conto proprio sui mercati di strumenti finanziari derivati e, solo a fini di copertura, sui mercati a pronti, a condizione che siano garantiti da membri che aderiscono all'organismo di compensazione di tali mercati, quando la responsabilità del buon fine dei contratti stipulati da dette imprese è di competenza dei membri che aderiscono all'organismo di compensazione di tali mercati;
- d) altre categorie di soggetti privati individuati con regolamento dalla Consob, sentita la Banca d'Italia, per quanto riguarda i criteri di cui alla direttiva 2004/39/CE e relative misure di esecuzione;
- e) le categorie corrispondenti a quelle dei numeri precedenti di soggetti di Paesi non appartenenti all'Unione Europea.

I seguenti soggetti ai quali i suddetti servizi sono forniti sono ugualmente classificati come controparti qualificate laddove non incluse nei soggetti sopra indicati:

- 1) soggetti tenuti ad essere autorizzati o regolamentati per operare in mercati finanziari, sia italiane che straniere, ad es.:
  - a) banche;

- b) imprese di investimento;
  - c) altri istituti finanziari autorizzati e regolamentati;
  - d) compagnie assicurative;
  - e) organismi di investimento collettivo e società di gestione di tali imprese;
  - f) fondi pensione e società di gestione di tali fondi
  - g) i negozianti per conto proprio di merci e strumenti derivati su merci;
  - h) soggetti che svolgono esclusivamente la negoziazione per conto proprio su mercati di strumenti finanziari e che aderiscono indirettamente al servizio di liquidazione, nonché al sistema di compensazione e garanzia;
  - i) altri investitori istituzionali;
  - j) agenti di cambio;
- 2) imprese di grandi dimensioni che soddisfano, a livello di singola società, almeno due dei seguenti requisiti:
- totale di bilancio: 20.000.000 €;
  - fatturato netto: 40.000.000 €;
  - fondi propri: 2.000.000 €;

In ragione del loro particolare status, le seguenti protezioni non si applicano alle Controparti qualificate:

- obblighi di '*best execution*';
- verifica dell'adeguatezza e appropriatezza degli strumenti finanziari e dei servizi offerti;
- obbligo di fornire informazioni relative al prestatore di servizio e ai suoi servizi, i metodi di salvaguardia del denaro dei clienti, informazioni su costi e oneri, le informazioni relative alle condizioni del contratto, le informazioni riguardanti gli strumenti finanziari, le informazioni riguardanti gli incentivi percepiti o corrisposti dal prestatore del servizio, le informazioni riguardanti la strategia di esecuzione e trasmissione;
- obbligo di concludere accordi scritti ed inserirvi determinate informazioni obbligatorie;
- obblighi di reportistica;
- disposizioni relative al trattamento degli ordini dei clienti.

Qualunque sia il Suo livello di protezione, WUIB è tenuta a rispettare gli obblighi organizzativi, in particolare quelli volti a prevenire i conflitti di interesse e a garantire la continuità e regolarità nella prestazione di servizi di investimento.

La classificazione come controparte qualificata non pregiudica il diritto del Cliente a chiedere, in termini generali o per ogni singola operazione, di essere trattato come un Cliente professionale o, su espressa richiesta, come un Cliente al dettaglio. Detta richiesta è soggetta al consenso dell'intermediario.

Può richiedere una classificazione diversa da quella che Le è stata assegnata.

In particolare:

- (i) se è stato classificato come Cliente al dettaglio, può richiedere di essere classificato come Cliente professionale (**Cliente professionale su richiesta**) a patto che siano soddisfatti i seguenti criteri e procedure: (a) abbia comunicato per iscritto la Sua intenzione di essere classificato come Cliente professionale relativamente a tutti i rapporti in essere con noi; (b) al ricevimento della Sua richiesta, Le risponderemo per iscritto, indicando, altresì i diritti e le protezioni che sta per perdere in ragione della riclassificazione come Cliente professionale su richiesta; e (c) è tenuto a dichiarare per iscritto tramite un documento separato rispetto ai Termini e Condizioni Generali che è a conoscenza delle conseguenze derivanti dalla perdita di tali protezioni;
- (ii) se è stato classificato come Cliente professionale, può chiedere di essere trattato come un Cliente al dettaglio. Tale richiesta sarà condizionata alla nostra approvazione;

(iii) se è stato classificato come controparte qualificata, è possibile richiedere di essere trattato come Cliente professionale o come Cliente al dettaglio. Tale richiesta sarà condizionata alla nostra approvazione.

Qualora richiedesse di essere classificato nella categoria superiore, potremo rifiutare di approvare una simile richiesta poiché, ad esempio, riteniamo che Lei abbia necessità di un livello di protezione più alto.

Qualora richiedesse, invece di essere classificato nella categoria inferiore, potremmo rifiutare di approvare una simile richiesta e, in tal caso, recederemo immediatamente dal rapporto contrattuale.

Inoltre, su nostra iniziativa, potremo: (i) trattarla come Cliente professionale o come Cliente al dettaglio nonostante Lei possa essere trattato come controparte qualificata; e (ii) trattato come Cliente al dettaglio nonostante possa essere classificato come Cliente professionale.

Se è un Cliente professionale è tenuto a comunicarci qualsiasi modifica che potrebbe influenzare la Sua classificazione. Tuttavia, se venissimo a conoscenza del fatto che potrebbe non soddisfare più le condizioni necessarie per essere trattato come un Cliente professionale, adotteremo le opportune misure per riclassificarla quale Cliente al dettaglio.

## **8. Come siamo remunerati per i servizi che Le prestiamo?**

### **Trasferimenti internazionali di fondi – Commissioni per transazione**

Se Lei usufruisce del servizio di trasferimento di fondi internazionali da noi offerto, verranno applicate spese connesse alle transazioni. Queste spese variano a seconda della quantità e del tipo di valuta estera trasferita, del numero e della frequenza dei trasferimenti che effettua con noi e del paese a cui sono destinati i fondi. La commissione varia da 0 EUR a 30 EUR per transazione. Ulteriori informazioni sono fornite nella nostra Informativa sui Prodotti Offerti per le Operazioni di Valuta Estera e nell'informativa relativa ai costi e oneri connessi ai servizi.

### **Contratti a Termine - Forward (inclusi Pagamenti a Termine)**

Quando acquista un contratto a termine (Forward) da WUIB, noi le offriamo un tasso di cambio che lei può bloccare per una specifica data futura. Tale tasso sarà meno favorevole del tasso di cambio all'ingrosso o 'interbancario' a cui noi possiamo accedere per mezzo delle nostre controparti e la differenza fra i due tassi è il nostro profitto o margine.

A titolo di esempio, se il tasso spot 'interbancario' è negoziato a \$1.1034 e lei richiede un contratto a termine per la vendita di €100.000 e l'acquisto di USD con consegna a 3 mesi. La variazione a termine (dovuta ai differenziali del tasso di interesse attuale e quello previsto tra la valuta che lei sta vendendo e la valuta che sta acquistando che è determinata dalla banca controparte) rappresenta 34 punti (1 punto = € 0,0001). Questo significa che noi otteniamo un tasso netto all'ingrosso di \$1,1100, ma il tasso a termine che noi le offriamo potrebbe essere di \$1,0970. Questo significa che lei paga a noi €100.000 per comprare \$109,700; ad ogni modo, ad un tasso di \$1,1000 noi paghiamo alla nostra controparte €99,727 per comprare quell'ammontare di USD. Abbiamo perciò ricavato un profitto di €273 o 0,27%.

Il tasso che le offriamo dipenderà da una serie di fattori, tra cui: il valore della transazione e la valuta in questione, la frequenza con cui effettua operazioni con noi; la probabilità di aumenti o diminuzioni dei tassi relativi di cambio e differenti tassi di interesse applicabili alla coppia di valute oggetto dell'operazione di cambio a termine.

I tassi di cambio citati dai mezzi di comunicazione generalmente riflettono i tassi all'ingrosso che noi otterremo dal mercato interbancario delle divise – sebbene i tassi che sono disponibili gratuitamente online sono spesso tassi non *live*. Il nostro accesso a tali tassi più favorevoli dipende dalla nostra dimensione, dall'accesso al mercato e dall'ampio volume di operazioni in valuta estera che eseguiamo.

Il meccanismo con cui noi otteniamo profitti dai contratti di opzione è leggermente differente.

### **Opzioni Vanilla**

Se lei compra un'opzione vanilla, pagherà un premio anticipato, che è espresso quale percentuale dell'ammontare della valuta che lei desidera negoziare. Perciò, un premio dell'1,2% su un'opzione vanilla che le dà il diritto di vendere €100.000 e comprare USD a \$1,1000 (i.e. un'opzione put in EUR) sarà di €1.200. In tal caso, noi non aggiustiamo il Tasso Prefissato che l'opzione le fornisce allo stesso modo in cui Western Union Bank adatta il tasso a termine come specificato nell'esempio di cui sopra. Noi stiamo comprando un'opzione vanilla a \$1,1000 e vendendo a lei la stessa opzione. Invece, il premio che le carichiamo sarà leggermente maggiore del premio di cui siamo caricati dalla nostra controparte. Per esempio, noi paghiamo l'1% dell'importo nominale (€1.000) ma le carichiamo l'1,2% dell'importo nominale (€1,200), ricavandone un profitto di 0,2% (€200).

### **Opzioni a 'costo zero'**

Con un'opzione a costo zero noi non aggiustiamo i premi dell'opzione in alcun modo. Invece, il nostro margine di profitto deriva da un disequilibrio tra il premio pagato per l'opzione che viene comprata e il premio ricevuto per l'opzione che viene venduta.

Usando un *Partecipator* come esempio, lei può comprare la stessa opzione Put in EUR, come descritta sopra, che le dà il diritto di vendere €100.000 e di comprare USD a \$1,1000 in caso il tasso alla scadenza dovesse essere inferiore. Come sopra, ciò costa l'1% dell'importo nominale – ossia €1.000 – dalla banca nostra controparte. Lei simultaneamente vende un'opzione call in EUR – che la obbliga a vendere EUR 50.000 e a comprare USD a \$1,1000 in caso il tasso a scadenza sia superiore. Noi le offriamo tale struttura a costo zero, o a premio zero se preferisce, però quando noi vendiamo questa opzione call in EUR alla nostra banca controparte potremmo ricevere da loro un premio di 2,4% dell'ammontare nominale per l'opzione call in EUR – perciò €1.200 (€50.000 x 2,4%). Noi abbiamo perciò venduto a lei la struttura a costo zero ma abbiamo ricevuto un profitto netto di €200 (€1.200 ricevuti contro. €1.000 pagati) dallo scambio.

Nota – Western Union Bank non è un *market maker* sulle opzioni e non assume posizioni in conto proprio. Questo significa che non creiamo i nostri stessi prezzi e che non vendiamo un'opzione a lei senza coprire il nostro rischio con uno dei nostri *pool* di banche controparti. Questo significa che ogni volta che ha a che fare con noi, noi avremo a che fare con le nostre controparti e perciò il risultato per lei è lo stesso per noi. Se la sua opzione con Western Union Bank è *knocked in*, l'opzione identica di Western Union Bank con la sua controparte è essa stessa *knocked in*. Noi perciò non conseguiamo alcun profitto dalla sua operazione che sia diverso da quello conseguito all'inizio per mezzo del meccanismo di cui sopra. Non ricaviamo alcun beneficio dal fatto che lei abbia un risultato sfavorevole.

### **Consulenza su prodotti finanziari e strutturazione delle soluzioni - senza costi aggiuntivi**

Noi non addebitiamo costi aggiuntivi per la consulenza su strumenti finanziari o per la strutturazione di un prodotto finanziario in base alle vostre esigenze. Siamo remunerati tramite la fornitura di tali servizi solo tramite l'acquisto dei nostri prodotti.

## **9. WUIB è un membro di un Sistema di garanzia dei depositi?**

Quale istituto di credito, WUIB è un'istituzione che partecipa al sistema di garanzia denominato "Einlagensicherung AUSTRIA Ges.m.b.H" con indirizzo Wipplingerstraße 34/4/DG4 1010 Vienna, che è al tempo stesso incaricata della compensazione dell'investitore. Ulteriori informazioni sul tema del sistema austriaco di garanzia del deposito e compensazione dell'investitore sono disponibili nella "Scheda Informativa per il Depositante" al seguente sito web [www.einlagensicherung.at](http://www.einlagensicherung.at).

## **10. Come preveniamo i conflitti di interesse?**

WUIB svolge la propria attività in base al principio per cui deve gestire i conflitti di interesse in modo equo, sia tra sé stessa e i suoi Clienti, sia tra i suoi dipendenti e i suoi Clienti, e tra un Cliente e l'altro. La nostra politica è quella di adottare tutte le misure ragionevoli per mantenere e gestire efficaci presidi organizzativi e amministrativi per individuare e gestire i conflitti. L'alta dirigenza di WUIB è responsabile di assicurare che i nostri sistemi, i controlli e le procedure siano adeguati per identificare e gestire i conflitti di interesse. I nostri Dipartimenti di Compliance e Legali assistono nella individuazione e nel monitoraggio dei conflitti di interesse reali e potenziali. WUIB ha messo in atto procedure specifiche per il business che affrontano l'individuazione e la gestione dei conflitti di interesse attuali e potenziali che possono sorgere nel corso delle attività.

Considerando le attività relative al portafoglio prodotti di WUIB, i conflitti di interesse potrebbero insorgere in situazioni quali:

- negoziazione in conto proprio;
- prestazione di servizi di consulenza ai clienti;
- negoziazione su conti personali dei nostri dipendenti.

In caso dovesse insorgere un conflitto di interesse, questo dovrà essere gestito prontamente e in modo equo. Come standard minimo WUIB ha in atto le seguenti misure:

- esistono procedure efficaci per controllare il flusso di informazioni laddove, altrimenti, il rischio di un Conflitto di interessi potrebbe danneggiare gli interessi di un Cliente;
- disposizioni di controllo prevedono una separata supervisione del personale, laddove necessario, per il trattamento equo dei clienti;
- ci sono controlli adeguati in atto per identificare e gestire gli interessi commerciali esterni di dipendenti e dirigenti di WUIB;

- informazioni rilevanti vengono registrate immediatamente in un ambiente sicuro per consentire l'identificazione e la gestione dei Conflitti di Interesse - il Registro dei Conflitti di Interesse;
- un'appropriate informativa è fornita al Cliente in modo chiaro, corretto e non fuorviante per consentire al Cliente di prendere decisioni consapevoli;
- processi di ricorso gerarchico (escalation) interni allo stesso dipartimento o tra più dipartimenti sono inseriti laddove un conflitto di interessi è stato identificato o potrebbe esserlo;
- sono mantenute adeguate registrazioni dei servizi e delle attività di WUIB, laddove è stato individuato un conflitto di interesse;
- se necessario, ai dipendenti o ai dirigenti di WUIB può essere chiesto di non intervenire in una specifica operazione o di non partecipare alla gestione di un potenziale conflitto di interessi;
- se necessario, i dipendenti o i dirigenti WUIB possono essere soggetti a regole che disciplinino le operazioni su conti personali;
- è prevista una revisione periodica dell'adeguatezza dei sistemi e dei controlli di WUIB, al fine di gestire il conflitto di interessi.

In circostanze eccezionali, se qualche conflitto di interesse non viene eliminato o non può essere prevenuto e, ove consentito dalle normative locali, WUIB lo comunica ai Clienti coinvolti. La divulgazione è effettuata in maniera generale e/o sono comunicate le fonti di conflitto per consentire al Cliente di prendere una decisione informata, sebbene siano considerati sia il segreto bancario che i requisiti in materia di protezione dei dati personali. In tal caso noi potremmo rinunciare ad ogni valutazione, consulenza o raccomandazione concernente il rilevante strumento finanziario. Su richiesta del Cliente forniremo ulteriori dettagli per la risoluzione di tali conflitti di interesse su un supporto durevole.

### **Incentivi**

In un numero molto limitato di casi WUIB ha concluso accordi con soggetti terzi ai sensi dei quali WUIB si impegna a corrispondere a tali soggetti onorari o commissioni in relazione alla prestazione di servizi ai nostri clienti.

Nel caso in cui WUIB dovesse sottoscrivere un simile accordo con un soggetto terzo, le seguenti informazioni verranno portate a conoscenza del Cliente:

- Prima che vengano forniti servizi di investimento per la prima volta, l'importo del corrispondente incentivo o, qualora questo non fosse noto, il metodo per calcolare detto importo;
- Successivamente alla prestazione del servizio di investimento, il preciso importo dell'incentivo pagato o ricevuto; e
- Con periodicità almeno annuale, l'importo totale degli incentivi pagati o ricevuti.

### **Remunerazione dei dipendenti**

I nostri dipendenti non ricevono incentivi o premi per fornirvi consulenza su prodotti finanziari. I nostri dipendenti possono sostanzialmente essere divisi in due categorie specifiche: personale di staff e dealer/commerciali. Il nostro personale di staff comprende amministratori, dirigenti e personale amministrativo. Il nostro personale di staff è remunerato principalmente tramite uno stipendio base. Forniamo anche un premio aziendale e un piano di ripartizione del guadagno aziendale al personale di staff, che è dovuto quando gli obiettivi di budget prefissati vengono raggiunti da ogni sede.

I nostri dealer/commerciali sono remunerati principalmente da uno stipendio base. Ai singoli dealer/commerciali può essere pagato anche un compenso variabile basato sulla performance rispetto l'obiettivo annuale che ne comprende il rispetto, gli esiti per i clienti e l'obiettivo di gettito fissato annualmente.

Copie della nostra Policy in materia di Conflitto di Interessi sono disponibili su richiesta.

## **11. Informazioni ulteriori riguardo la comunicazione con i media e la protezione dei dati personali**

### **Links**

WUIB non controlla il contenuto e la legittimità di siti esterni collegati al proprio sito. WUIB non ha alcuna influenza sul contenuto e sul design di questi siti e si dissocia espressamente dal loro contenuto, soprattutto se questo contenuto è illegale. Inoltre, WUIB non si assume alcuna responsabilità per il loro contenuto e non può essere ritenuta responsabile di tali contenuti.

### **Protezione dei dati**

Tutti i dati personali verranno trattati da noi in conformità alla legge applicabile compreso il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

## **12. Misure per la salvaguardia dei beni della Clientela**

Nella prestazione dei servizi di investimento, gli strumenti finanziari dei clienti detenuti da WUIB costituiscono patrimonio separato da quello di pertinenza di WUIB e di altri clienti. Su questi non sono ammesse azioni legali dei creditori di WUIB né dei creditori di altri clienti. Le azioni legali dei singoli clienti sono ammesse nei limiti del patrimonio di proprietà di questi ultimi.

Il denaro detenuto da WUIB segue la disciplina del deposito bancario e quindi ai sensi dell'articolo 1834 del Codice civile italiano WUIB diventa proprietario di tale denaro, fatto salvo il diritto del Cliente di richiederlo indietro.

WUIB tiene la contabilità degli strumenti finanziari detenuti per conto dei propri clienti. Tali registrazioni sono distinte sulla base del tipo di servizio fornito. Tali registrazioni sono continuamente aggiornate in modo da identificare e determinare in ogni momento la posizione di ogni Cliente. Sono regolarmente riconciliate con i fondi depositati presso WUIB. Nei registri, WUIB indica con riferimento ad ogni singola operazione relativa a fondi dei clienti, la data dell'operazione, la data di regolamento prevista dal contratto e la data di regolamento attuale.

WUIB evita la compensazione tra le posizioni in strumenti finanziari di ogni singolo Cliente.

WUIB non utilizza, nel suo interesse o nell'interesse di terzi, gli strumenti finanziari dei propri clienti, salvo consenso scritto derivante da uno specifico accordo. Tale accordo deve indicare le parti, le caratteristiche delle operazioni che possono essere effettuate, le garanzie fornite, così come le responsabilità delle parti coinvolte nelle singole operazioni, le condizioni di restituzione degli strumenti finanziari e dei rischi conseguenti.

Il denaro dei clienti può essere depositato in conti intestati alle società affiliate a WUIB.

WUIB ha il diritto di trattenere tutti i titoli e gli strumenti finanziari dei propri clienti, che in ogni caso e per ogni ragione sono detenuti dalla stessa WUIB o consegnati a WUIB a garanzia di eventuali crediti della stessa WUIB verso il suo Cliente - anche se tale credito non è liquido ed esigibile, anche se garantito da garanzie personali o reali - esistenti o che potrebbero insorgere nei confronti del Cliente. Il diritto di ritenzione è esercitato su tali strumenti finanziari o titoli o parte di essi per importi correttamente correlati a crediti verso WUIB e in ogni caso non superiori al doppio del credito.

In caso di inadempimento del suo Cliente, WUIB potrà esercitare i propri diritti previsti dagli articoli 2761, commi 3 e 4, e 2756, commi 2 e 3, del Codice civile italiano, realizzando la vendita diretta, direttamente o tramite un intermediario autorizzato l'importo di strumenti finanziari correttamente correlati al credito di WUIB.

Quando ci sono reciproche posizioni di debito/credito tra WUIB e il suo Cliente sulle stesse posizioni o su più posizioni o su più conti di qualsiasi tipo e natura, anche sul conto di deposito, si applica la compensazione.

Nel caso previsto dall'articolo 1186 del codice civile italiano o in caso si verificano impatti negativi sulla situazione finanziaria, economica e patrimoniale del Cliente, in modo tale che la possibilità di recuperare il credito di WUIB sia seriamente compromessa, WUIB ha il diritto di avvalersi della compensazione, anche se i crediti, anche in valuta estera, non sono liquidi ed esigibili, in qualsiasi momento e senza preavviso, fatta salva la comunicazione da parte di WUIB al suo Cliente del fatto che la compensazione sia intervenuta.

## **13. Come faccio ad inoltrare un reclamo?**

Il nostro obiettivo primario è quello di fornire un servizio di alto livello ai clienti. Per raggiungere questo obiettivo ci piacerebbe che ci comunicasse se non è stato soddisfatto dal nostro servizio clienti o dai servizi finanziari forniti. Vorremmo anche sentire da Lei se desiderasse fare i complimenti ad uno dei nostri dipendenti per aver fornito un servizio clienti eccellente.

Abbiamo implementato procedure e politiche per garantire che qualsiasi reclamo venga adeguatamente gestito e che vengano adottate le misure del caso. Se ha un reclamo da proporre, può contattarci via e-mail al seguente indirizzo: [reclami@westernunion.com](mailto:reclami@westernunion.com). In alternativa, può inviare il reclamo per iscritto al nostro indirizzo della sede o al numero di fax (faccia riferimento alla sezione 14 qui

sotto per i dettagli), alla cortese attenzione del Compliance Officer. Il Suo reclamo sarà prontamente gestito e Le forniremo un riscontro entro trenta (30) giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Nel caso in cui non sia stato classificato come Cliente professionale o controparte qualificata, se non è soddisfatto della nostra risposta al Suo reclamo o in caso di mancata risposta, entro il termine di trenta (30) giorni, si applica la disposizione di cui all'articolo 32 ter del D.lgs. 58/98 per quanto riguarda la risoluzione delle controversie giudiziarie. In caso di controversie tra Lei e noi in materia di trasparenza e correttezza nei rapporti contrattuali, si potrà ricorrere alle procedure di arbitrato e conciliazione amministrata dalla Camera di Conciliazione e Arbitrato istituita dalla Consob, definite dall'art 27 della legge 262/2005, come attuato dal D.lgs. 179/2007.

## 14. Contatti e Informazioni importanti

### Succursale in Italia:

Via Virgilio Maroso n. 50  
Roma  
Italia 00142

Tel.: +39 (0)6 87 41 04 37  
Fax: +39 (0)6 87 41 05 86

E-mail: [italiandesk@westernunion.com](mailto:italiandesk@westernunion.com)

Website: <http://business.westernunion.com/it-it/>

Numero di registrazione presso Registro delle Imprese di Roma e codice fiscale: 13068651002  
Direttore della Succursale: Christian Traversini

**Orario d'ufficio (dalle 09:00 CET alle 18:00 CET)**

### Sede Centrale:

#### Western Union International Bank, GmbH

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

Tel: +43 (0) 1 506 14-710  
Fax: +43 (0) 1 506 17-990

E-mail: [WUBSaustria@westernunion.com](mailto:WUBSaustria@westernunion.com)

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

Registered office in Vienna: The Icon Vienna (Turm 24), Wiedner Gürtel 13, 1100 Vienna, Austria

Registering Court: Commercial Court Vienna, DVR: 2111221

Company Register Number: FN 256184 t

Direttori Generali: Peter Bucher; Christian Hamberger; and Sandra Simundza Bilandzic.

Presidente dell'Organo di Controllo: Wolfgang Fenkart-Fröschl

Numero di registrazione al Registro delle Imprese: FN 256184 t  
Tribunale Commerciale di Vienna, DVR: 2111221

**Autorità di vigilanza responsabile in Austria**

Austrian Financial Market Authority  
Otto-Wagner-Platz 5  
[A-1090 Vienna](#)

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

**Autorità responsabile per la supervisione in Italia**

Banca d'Italia  
Via Nazionale n. 91  
00184 Roma  
[Italia](#)

<http://www.bancaditalia.it>



**Per ulteriori informazioni,  
non esitate a contattarci.**

Tel: +39.06.8741.0437

Fax: +39.06.87410586

italia@westernunion.com

business.westernunion.com/it-it/

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

© 2020 Western Union Holdings, Inc. Tutti i diritti riservati.

Western Union Business Solutions è una linea di business di The Western Union Company e offre servizi in Italia attraverso Western Union International Bank GmbH, succursale italiana (di seguito "Western Union Business Solutions"), totalmente detenuta da Western Union.

Western Union International Bank GmbH, succursale italiana, con sede a Roma (00142), Via Virgilio Maroso n. 50, codice fiscale, partitiva IVA e numero di registrazione presso il Registro delle Imprese di Roma 13068651002, iscritta all'Albo degli Istituti bancari come succursale di banca comunitaria tenuto presso la Banca d'Italia con il numero 3446, è la sede secondaria di Western Union International Bank GmbH, una società di diritto austriaco, con sede legale a The Icon Vienna (Turm 24), Wiedner Gürtel 13, 1100 Vienna, Austria, capitale sociale di € 12.000.000, avente come socio unico, e quindi soggetta all'attività di direzione e coordinamento di, Western Union Overseas Limited, iscritta presso il Registro delle Imprese austriaco con il numero 256184t e iscritta presso l'albo delle banche tenuto presso l'Autorità di Vigilanza Austriaca («Österreichische Finanzmarktaufsicht»).