

# Leitfaden

für Finanzdienstleistungen

Western Union International Bank GmbH, Niederlassung  
Deutschland

Stand: 21.04.2021

1	Informationen über diesen Leitfaden für Finanzdienstleistungen .....	1
2	Über Western Union International Bank GmbH .....	1
3	Österreichische Bankkonzession .....	2
4	Wie kommunizieren wir? .....	2
5	Unsere Produkte und Finanzdienstleistungen .....	2
6	Richtlinie zur Auftragsausführung von WUIB .....	3
7	Wie stufen wir unsere Kunden gemäß MiFID ein und was bedeutet dies? .....	6
8	Wen vertreten wir bei der Bereitstellung von Finanzdienstleistungen? .....	10
9	Wie werden wir für die Finanzdienstleistungen, die wir Ihnen erbringen, vergütet? .....	10
10	Ist WUIB Mitglied in einer Sicherungseinrichtung? .....	11
11	Wie verhindern wir Interessenkonflikte, wenn wir Ihnen Transaktionen anbieten? .....	11
12	Zusätzliche Informationen über Kommunikationsmedien .....	13
13	Was können Sie tun, wenn Sie eine Beschwerde haben? .....	13
14	Kontaktdaten .....	14

## 1 Informationen über diesen Leitfaden für Finanzdienstleistungen

Dieser Leitfaden für Finanzdienstleistungen (**Leitfaden**) gibt Bank GmbH und ihre Dienstleistungen. Dieser Leitfaden beinhaltet Informationen darüber:

- wer wir sind;
- wie wir kontaktiert werden können;
- welche Dienstleistungen wir Ihnen erbringen dürfen;
- die Finanzprodukte, auf die sich diese Dienstleistungen beziehen;
- Auftragsausführungspolitik,
- wie wir unsere Kunden einstufen;
- wie wir die Vergütung für unsere Dienstleistungen strukturieren;
- wie wir Kundengelder schützen, die wir möglicherweise halten;
- wie wir mit potenziellen Quellen von Interessenkonflikten umgehen, wenn wir unseren Kunden Dienstleistungen erbringen, und
- wie wir mit Beschwerden umgehen.

Zusätzlich zu diesem Leitfaden erhalten Sie die folgenden Unterlagen mit Informationen über unsere Dienstleistungen:

- Produktinformation zu Devisengeschäften die eine detaillierte Beschreibung der von uns angebotenen Produkte wie internationale Zahlungsanweisungen, Spot Devisengeschäfte und Termingeschäfte (Forward und Future) sowie der mit diesen Produkten verbundenen Vorteile und wesentlichen Risiken enthält.
- Produktinformation zu Devisenoptionsgeschäfte, die eine detaillierte Beschreibung der von uns angebotenen Produkte sowie der mit diesen Produkten verbundenen Vorteile und wesentlichen Risiken enthält. Unsere Geschäftsbedingungen;
- Unsere Gebührenaufstellung.

Alle in diesem Leitfaden beschriebenen Gebühren verstehen sich einschließlich Mehrwertsteuer, sofern Mehrwertsteuer anfällt.

Werden die Begriffe WUIB, wir, uns, unser usw. oder Western Union Bank in diesem Leitfaden verwendet, beziehen sie sich auf Western Union International Bank GmbH (Österreich) und, soweit sich dies aus dem Zusammenhang ergibt, ihre verbundenen Unternehmen, insbesondere Western Union International Bank GmbH, Niederlassung Deutschland.

## 2 Über Western Union International Bank GmbH

Western Union International Bank GmbH wurde 2004 gegründet, um den Privat- und Geschäftskunden von Western Union eine breitere Palette qualitativ hochwertiger Produkte und Dienstleistungen anzubieten. Western Union International Bank GmbH ist eine vollkonzessionierte Bank mit eingetragenem Sitz in Österreich. Neben dem österreichischen Bankenmarkt sind wir durch unsere verbundenen Unternehmen außerdem in anderen europäischen Ländern tätig (beispielsweise Frankreich und Deutschland). In Deutschland handelt es sich hierbei um Western Union International Bank GmbH, Niederlassung Deutschland.

Als Zweig für das internationale Bankenwesen von Western Union ist WUIB traditionell für ihre Geschäftstätigkeit im Bereich der Dienstleistungen im Privatkundengeschäft bekannt, insbesondere internationale Geldüberweisungen. Entsprechend der Geschäftsstrategie der Western Union Gruppe hat WUIB ihr Dienstleistungsportfolio erweitert und bietet zusätzlich zu den Geldüberweisungen Fremdwährungsdienste an. Dementsprechend bieten wir Lösungen für Unternehmen oder Einzelkaufleute an, die ausländische

Rechnungen begleichen oder Auslandsforderungen umtauschen müssen. Zu unseren Kunden zählen Gesellschaften und Unternehmer über alle Branchen hinweg. Unsere Dienste stehen allen offen, von Landwirten und Handwerkern bis hin zu Fluggesellschaften und Stahlwerken. Diese Produkte werden unter der Marke Western Union Business Solutions (**WUBS**) angeboten.

WUIB bietet die folgenden WUBS Fremdwährungsdienste an:

- Internationale Zahlungsanweisungen
- Devisenkassaverträge
- Devisenterminkontrakte
- Devisenoptionsverträge

Kontaktadressen siehe Abschnitt 14 unten.

### **3 Österreichische Bankkonzession**

Die Western Union International Bank GmbH ist seit Oktober 2004 von der Österreichischen Finanzmarktaufsicht zugelassen und reguliert, und ist lizenziert, die in Abschnitt 5 beschriebenen Produkte und Dienstleistungen anzubieten.

Diese Lizenz der WUIB ist grenzüberschreitend gemäß dem EU-Recht zur Erbringung von freiem Dienstleistungsverkehr in 29 Staaten in Europa gültig und diese Dienstleistungen werden zusätzlich durch Niederlassungen in der Tschechischen Republik, Frankreich, Deutschland, Italien, Polen und dem Vereinigten Königreich angeboten. Zukünftig wird WUIB die Ausweitung des Niederlassungsnetzwerkes in Betracht ziehen.

Die Adresse unserer österreichischen Hauptgeschäftsstelle sowie die Kontaktadressen der österreichischen Finanzmarktaufsicht sind auf der letzten Seite dieses Leitfadens angegeben.

### **4 Wie kommunizieren wir?**

Sie können uns per Telefon, E-Mail, Fax oder per Post erreichen. Unsere Kontaktadressen sind am Ende dieses Leitfadens aufgeführt. Weitere Informationen über WUIB und ihre WUBS Dienstleistungen finden Sie im Internet unter: <https://business.westernunion.com/de-at/> und <https://business.westernunion.com/de-de/>.

WUIB kontaktiert seine Kunden per E-Mail und per Telefongespräch. Aufträge für internationalen Geldtransfer, Spot Devisengeschäfte und Termingeschäfte werden für gewöhnlich telefonisch aufgegeben und angenommen, oder per E-mail, wenn Sie sich mit Ihrem Kundenbetreuer („Corporate Relationship Manager - **CRM**“) in Verbindung setzen, oder auch über WUIB's Online-Plattform. Sie können von Ihrem Kundenbetreuer jederzeit Berichte über Ihre bei uns bilanzierten Finanzinstrumente anfordern oder auf der WUBS Online-Plattform abrufen.

Aufträge für Devisenoptionengeschäfte werden telefonisch aufgegeben und angenommen, wenn Sie sich mit Ihrem Kundenebetreuer („CRM“) in Verbindung setzen. Sie werden Mitteilungen an Ihre E Mail-Adresse erhalten wenn Sie dem zugestimmt haben und Ihre E mail-Adresse angegeben haben.

Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass alle Telefongespräche aufgezeichnet werden (für Schulungs-, Qualitäts- und Regulierungszwecke). Eine Kopie der Aufzeichnung solcher Gespräche mit einem Kunden und der Kommunikation mit einem Kunden ist auf Anfrage eines solchen Kunden für einen Zeitraum von fünf Jahren und, falls von einer zuständigen Behörde verlangt, für einen Zeitraum von bis zu sieben Jahren erhältlich.

Sie können mit uns in einer der folgenden Sprachen kommunizieren: Deutsch, Englisch.

### **5 Unsere Produkte und Finanzdienstleistungen**

WUIB bietet seinen Kunden folgende WUBS Produkte in Deutschland an:

- (i) Internationale Zahlungsdienste,
- (ii) Spot Devisengeschäfte,

- (iii) Devisenterminkontrakte,
- (iv) Devisenterminkontrakte in nicht lieferbaren Währungen; und
- (v) Devisenoptionsverträge.

Die Produkte werden in unseren Produktinformationen (Product Disclosure Statement-PDS) ausführlicher beschrieben. Diese Produktinformationen können über unsere Webseite <https://business.westernunion.com/de-de/compliance-legal/compliance> heruntergeladen werden.

### *Anlageberatung*

WUIB ist auch befugt seinen Kunden Anlageberatung anzubieten. Anlageberatung bedeutet die Abgabe persönlicher Empfehlungen, entweder auf Verlangen eines Kunden oder auf Initiative von WUIB, hinsichtlich einer oder mehrerer Transaktionen mit Bezug auf Finanzinstrumente.

Dies bedeutet, dass WUIB dazu einen Kunden in Bezug auf seine Absicherungsstrategie beraten und bestimmte Produkte und/oder Absicherungsstrategien empfehlen kann.

Bitte beachten Sie aber unbedingt, dass diese Beratung nicht unabhängig erfolgt. Die von WUIB erbrachte Anlageberatung ist auf die Bewertung der WUIB zur Eignung der von WUIB angebotenen Produkte für die vom Kunden an die WUIB genannten Absicherungsziele beschränkt.

Dabei bleiben andere am Markt gegebenenfalls verfügbare Produkte unberücksichtigt, die für die Bedürfnisse des Kunden unter Umständen besser geeignet sein könnten, und wir beraten auch nicht zu Fragen außerhalb der Minimierung des Währungsrisikos. Zudem gibt WUIB keine periodischen Stellungnahmen zur Eignung der den Kunden empfohlenen Finanzinstrumente ab. Falls Sie derartige Leistungen benötigen, empfehlen wir Ihnen, sich unabhängig beraten zu lassen.

## **6 Richtlinie zur Auftragsausführung von WUIB**

### **6.1 Einleitung**

- 6.1.1. Bei der Auftragsausführung für einen Kunden ist WUIB gesetzlich verpflichtet, ehrlich, redlich und professionell im bestmöglichen Interesse des Kunden zu handeln.
- 6.1.2. Die Richtlinie zur Auftragsausführung von WUIB (die „**Richtlinie**“) wurde entwickelt, um die Verfahren festzulegen, mit denen bei der Auftragsausführung für Kunden das bestmögliche Ergebnis erzielt wird. Sie enthält eine Übersicht über die Verfahren von WUIB zur Auftragsausführung.
- 6.1.3. Die in der Richtlinie enthaltenen Standards sind aus der Richtlinie 2014/65/EU über Märkte für Finanzinstrumente und den damit verbundenen Rechtsvorschriften abgeleitet. („**MiFID**“).

### **6.2 Anwendungsbereich und Allgemeine Bestimmungen**

- 6.2.1 Diese Richtlinie gilt für die gesamte Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und WUIB in Bezug auf Devisentermingeschäfte, nicht lieferbare Terminkontrakte und Optionsverträge, welche den Anforderungen der MiFID („**FX Derivate**“) unterliegen, die die WUIB seinen Kunden zur Verfügung stellt. Vorsorglich wird angemerkt, dass die Richtlinie für die von WUIB angebotenen PPE-Terminkontrakte (wie in den Allgemeinen Bestimmungen der WUIB definiert) nicht zur Anwendung kommt.
- 6.2.2. Diese Richtlinie wird jährlich überprüft und regelmäßig überwacht, um festzustellen, ob die Aufträge, die WUIB von ihren Kunden erhält, ordnungsgemäß entsprechend dieser Richtlinie ausgeführt werden.
- 6.2.3. Sollte WUIB Änderungen an dieser Richtlinie vornehmen, wird WUIB die Kunden hierüber per E-Mail informieren. Änderungen dieser Richtlinie gelten nicht für Transaktionen, die vor dem Datum der Änderung eingeleitet wurden.
- 6.2.4. Ein Kunde kann Änderungen der Richtlinie innerhalb von zwei Monaten ab der Mitteilung der Änderungen widersprechen. Der Kunde kann dies WUIB schriftlich, per E-Mail oder per Telefon über die üblichen Kontakte anzeigen (Kontaktangaben finden sich in Abschnitt 14). Geht von dem Kunden

nicht innerhalb von zwei Monaten ab Mitteilung der Änderungen Widerspruch ein, gelten die Änderungen als von dem Kunden akzeptiert.

### **6.3 Zugangswege**

- 6.3.1. Kunden können Aufträge für FX Derivate telefonisch oder per E-Mail aufgeben. Der Handel per Telefon oder E-Mail ist während der normalen Geschäftszeiten der WUIB verfügbar. Bitte beachten Sie, dass alle Telefongespräche aufgezeichnet werden.
- 6.3.2. Zusätzlich, steht die WUIB Online Handelsplattform den Kunden zur Verfügung (welche die erforderlichen Dokumente unterschrieben haben) um Aufträge für Devisenterminkontrakte zu plazieren.

### **6.4. Auftragspriorität:**

- 6.4.1. Transaktionen über die WUIB -Online Handels - Plattform werden am selben Arbeitstag des Antrages abgewickelt.
- 6.4.2. Andere Tranksaktionen werden am selben Tag des Antrages abgewickelt, wenn WUIB den Antrag vor 15:00 Uhr (mitteleuropäischer Zeit) an einem Geschäftstag erhält.
- 6.4.3. Aufträge werden in der Reihenfolge abgewickelt, wie sie eingehen.
- 6.4.4. Für jeden Antrag erhält der Kunde eine schriftliche Bestätigung in Bezug auf die Transaktion ("Kundenbestätigung") sowie eine spezifische Kundenbestätigungsnummer.

### **6.5. Voraussetzungen für den Handel mit Devisenderivaten**

- 6.5.1. Handeln mit Devisenderivaten beschränkt sich auf Firmenkunden, die Dienstleistungen für Devisenrisikomanagement benötigen. Handeln für rein spekulativen Zwecken ist nicht gestattet.
- 6.5.2. Da Devisenderivate besondere Risiken beinhalten, führt WUIB vor der Genehmigung solcher Kunden eine Kundenüberprüfung durch, um festzustellen, ob und inwieweit die Teilnahme am Handel mit Devisenderivaten für diese Kunden angemessen ist.
- 6.5.3. Jeder Kunde muss ein Kundenprofil ausfüllen, welches die Erfahrung und Kenntnisse sowie die Risikoeinstufung des Kunden bestätigt.

### **6.6. Ausführungskriterien**

- 6.6.1. WUIB hat die folgenden maßgeblichen Ausführungskriterien und -faktoren für Aufträge festgelegt, um das bestmögliche Ergebnis für den Kunden zu erzielen:
  - Preis
  - Geschwindigkeit und Wahrscheinlichkeit der Ausführung
- 6.6.2. In meisten Fällen wird der Preis der wichtigste Ausführungsfaktor sein. Zu diesem Zweck, wird das bestmögliche Ergebniss anhand der Gesamtgegenleistung bestimmt, dem Preis des Devisenderivates, und den mit der Ausführung verbundenen Kosten (einschließlich aller Kosten, die mit der Ausführung verbunden sind). Auf Grund der einzigartigen Eigenschaften der von WUIB angebotenen Produkte, gibt es auf den öffentlichen Handelsplattformen keine vergleichbaren Preise. Allerdings sollte es dem Kunden möglich sein, vergleichbare Angebote von anderen Anbietern zu erhalten, die ähnliche Produkte anbieten.
- 6.6.3. In bestimmten Fällen, kann WUIB jedoch weitere Faktoren und Kriterien festlegen, sofern sie für die Ausführung eines bestimmten Auftrags wesentlich erscheinen und im Interesse des Kunden gerechtfertigt sind.

- 6.6.4. Western Union hat Handelsbeziehungen und Handelslinien mit zahlreichen marktführenden Gegenbanken erstellt. Die Größe und der globale Geltungsbereich von Western Union stellen sicher, dass wir eine bedeutende Marktposition haben, und WUIB ist zuversichtlich, dass sie günstige Preise für ihre Produkte erhält.
- 6.6.5 Alle Arten der von WUIB angebotenen Transaktionen stellen sehr kundenspezifische OTC-Finanzinstrumente dar, die ein spezifisches Vertragsverhältnis erfordern, das auf die Umstände des Kunden zugeschnitten ist. Daher werden alle Aufträge mit WUIB außerhalb eines geregelten Marktes oder eines multilateralen Handelssystemes ausgeführt.
- 6.6.6. Alle von WUIB angegebenen Preise und Kurse sind ausschließlich Preise und Kurse von WUIB.

## **6.7. Handelsplätze**

- 6.7.1. Alle Aufträge für FX-Derivate, werden von der WUIB als Auftraggeber ausgeführt.
- 6.7.2. WUIB führt keine Kundenaufträge auf einem geregelten Markt oder einem multilateralen Handelssystem aus.
- 6.7.3. Transaktionen werden von WUIB marktabhängig eingetragen.

## **6.8 Bestimmte Anweisung**

- 6.8.1. Erteilt der Kunde eine bestimmte Anweisung in Bezug auf die Ausführung eines Auftrages, den WUIB annimmt, wird die WUIB angemessene Maßnahmen ergreifen um den Kundenauftrag den Anweisungen des Kunden entsprechend auszuführen. Wenn sich die Anweisung des Kunden auf einen Teil des Auftrages bezieht, wendet WUIB diese Richtlinie auf den Rest des Auftrages an.
- 6.8.2. Wünscht der Kunde ausdrücklich die Ausführung seines Auftrages zu bestimmten Bedingungen (sogenannte „Kundenweisung“), führt WUIB den Wunsch des Kunden nur dann aus, wenn WUIB diesen Antrag annimmt. Eine Kundenanweisung zur Durchführung eines Auftrags, die von dieser Richtlinie abweicht, hindert WUIB hinsichtlich der in dieser Kundenanweisung enthaltenen Elemente daran, die in dieser Richtlinie festgelegten und umgesetzten Maßnahmen zu ergreifen, um das bestmögliche Ergebnis für den Kunden bei der Ausführung von Aufträgen zu erzielen.

## **6.9. Stornierung und Korrektur der Aufträge**

- 6.9.1 Alle Deklarationen des Kunden gegenüber WUIB, werden bearbeitet, sobald der Kunde diese an die WUIB übermittelt hat. Stornierungen oder Änderungen zu diesen Deklarationen sind nicht möglich. WUIB berücksichtigt spätere Änderungen nur, soweit diese mit vertretbarem Aufwand technisch möglich sind. Alle zusätzlichen Kosten und Gebühren, die infolge solcher Änderungen anfallen, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 6.9.2. WUIB wird alles mögliche tun, um auftretende Fehler zu beheben, kann jedoch für Schaden und Verluste nicht haftbar gemacht werden, die durch Fehler oder Unstimmigkeiten in den Anweisungen eines Kunden verursacht wurden.
- 6.9.3. WUIB kann einen FX-Derivatvertrag korrigieren oder kündigen, wenn die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von WUIB oder eine andere Vereinbarung zwischen WUIB und dem Kunden nicht eingehalten wird. Wenn der Stornierungspreis vom ursprünglichen Vertragspreis abweicht, werden die Kosten oder der Gewinn bezahlt und der Vertrag wird storniert. Alle zusätzlichen Kosten und Gebühren werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Weitere Informationen finden Sie in unserer Gebührenübersicht.
- 6.9.4. WUIB informiert die Kunden im Falle von Marktstörungen. Falls die WUIB, im Falle einer Marktstörung nicht in der Lage oder bereit ist die aktuellen Kurse vorzulegen, ist es den Kunden nicht gestattet neue Devisenderivatgeschäfte einzugehen.

## **6.10. Vertraulichkeit**

- 6.10.1. WUIB wird Informationen in Bezug auf ausstehende Kundenaufträge nicht missbrauchen und alle angemessenen Schritte einleiten, um den Missbrauch solcher Informationen von einer ihrer relevanten Personen zu verhindern.

6.10.2. Vorbehaltlich der anzuwendenden gesetzlichen Bestimmungen, wird WUIB, alle Informationen hinsichtlich Kundenaufträgen vertraulich behandeln und diese dem zuständigen Personal zur Verfügung stellen, die in Bezug auf die von der WUIB erbrachten Dienstleistungen Zugang haben müssen.

## **6.11. Überwachung und Änderung**

6.11.1 WUIB, wird die Qualität ihrer Ausführungsvereinbarung regelmässig überprüfen und unverzüglich Änderungen vornehmen, wenn ein Bedarf dafür festgestellt wird. WUIB, wird auf jeden Fall, diese Vereinbarungen regelmässig überprüfen um sicherzustellen, dass angemessene Maßnahmen eingeleitet wurden um ihren Kunden das bestmögliche Ergebnis zu liefern.

6.11.2. Auf Anfrage des Kunden wird WUIB dem Kunden gegenüber nachweisen in welchem Umfang die Richtlinie eingehalten wurde.

6.11.3. Diese Richtlinie wird neu veröffentlicht, wenn eine wesentliche Änderung zu den oben angegebenen Vereinbarungen vorliegt.

## **7 Wie stufen wir unsere Kunden gemäß MiFID ein und was bedeutet dies?**

Wir sind verpflichtet, unsere Kunden entsprechend der MiFID-Vorschriften in eine der folgenden drei Kundenkategorien einzustufen:

- Privatkunden
- Professionelle Kunden
- Geeignete Gegenparteien

Kunden der WUIB werden entweder als Privatkunden oder als Professionelle Kunden eingestuft. Der Kategorie der Privatkunden wird laut den MiFID-Vorschriften ein Höchstmaß an Transparenz und Schutz gewährt. Professionellen Kunden darf ein geringeres Maß an Transparenz und Schutz zuteilwerden, sofern davon ausgegangen werden kann, dass sie über ausreichende Erfahrungen, Kenntnisse und Sachverstand verfügen, um ihre Anlageentscheidungen selbständig zu treffen und die damit verbundenen Risiken angemessen beurteilen zu können.

### **7.1 Privatkunden**

Privatkunden sind sowohl natürliche Personen (private Einzelpersonen, einzelne Unternehmer, etc.) als auch juristische Personen (Unternehmen, Vereinigungen, etc.), die nicht als Professionelle Kunden eingestuft werden.

Der Schutzzumfang für „Privatkunden“ beinhaltet Folgendes:

- „Bestmögliche Auftragsausführung“ für Finanzprodukte, auch hinsichtlich der Gesamtkosten sowie Bestimmungen für die Auftragsabwicklung;
- Pflicht zur Bereitstellung bestimmter Informationen über den Dienstleister, den Schutz der Geldmittel, die Kosten der Dienstleistungen und zugehörige Risiken (für weitergehende Informationen verweisen wir auch auf die „Produktinformation“);
- Erbringung angemessener und geeigneter Produkte und Dienstleistungen;
- Bestimmungen für die Vergütung;
- Bestimmungen für ein wirksames Beschwerdemanagement (Verpflichtung, den Kunden ehrlich, loyal und professionell zu behandeln);
- Verpflichtung, potenzielle Interessenkonflikte zu verhindern und Kunden davon in Kenntnis zu setzen;
- Absicherung des Margeneinhalts (siehe auch die „Produktinformation“);
- Absicherung Ihrer Einlagen (für weitergehende Informationen verweisen wir auf Abschnitt 11 dieses Leitfadens für Finanzdienstleistungen).



## **Die Pflicht zur Bereitstellung von Informationen sowie von Angemessenheits- und Eignungsprüfungen:**

### **1) Pflicht zur Bereitstellung von Informationen**

Wir sind verpflichtet, Ihnen vor der Erbringung der Dienstleistung vollständige Informationen zur Verfügung zu stellen. Nach Ausführung der Transaktion sind wir ebenfalls verpflichtet, Ihnen Berichte über diese Transaktion zu senden.

Generell müssen die Informationen, die Sie erhalten, eindeutig, richtig, klar und untrüglich sein. Sie müssen Sie in die Lage versetzen, die Art der Dienstleistungen zu verstehen, die Ihnen erbracht werden, sowie die Art des Finanzprodukts, in das Sie investieren werden.

Gute Informationen müssen außerdem inhaltlich sowie formal eindeutig sein, insbesondere hinsichtlich bestimmter Faktoren: Art des Finanzinstruments; Bestehen oder Fehlen einer Garantie; Risiko; empfohlene Laufzeit der Anlage; Aufwendungen; Leistungen. Wir sind verpflichtet, Sie über die Vorzüge so klar und umfassend wie möglich zu informieren, aber auch über die mit der Durchführung der in Betracht gezogenen Operationen verbundenen Risiken.

Dieser Verpflichtung zur Bereitstellung von Informationen muss jederzeit nachgekommen werden, ungeachtet der Zeichnungsmethode. Mit anderen Worten: Es ist bei der Zeichnung eines Finanzinstruments ratsam, dass Ihnen alle Informationsunterlagen zur Verfügung gestellt werden, so dass Sie sie vor der Zeichnung lesen können. Auch werden wir Sie über mögliche Entwicklungen der Eigenschaften der von WUIB angebotenen Produkte auf dem Laufenden zu halten, wobei bereits erworbene Produkte von solchen Entwicklungen nicht betroffen sein werden.

Wir werden Ihnen Informationen über abgeschlossene Forwardkontrakte, Optionsvereinbarungen und Zukünftige Zahlungstransaktionen unmittelbar nach deren Abschluss zusammen mit der Bestätigung der jeweiligen Transaktion zur Verfügung stellen. Ferner werden wir Ihnen Jahresberichte der abgeschlossenen Forwardkontrakte, Optionsvereinbarungen und Zukünftigen Zahlungstransaktionen einschließlich der Information, welche davon noch nicht zum Zeitpunkt des Jahresabschlusses ausgeführt worden sind, zur Verfügung stellen.

### **2) Überprüfung der Angemessenheit und Eignung der erbrachten Dienstleistungen**

Für Beratungsdienstleistungen über Finanzinstrumente und die Ausführung von Aufträgen (siehe Definitionen oben) sind wir verpflichtet, folgende Informationen in Form einer „Angemessenheits- und Eignungsprüfung“ zu verlangen:

Die Kenntnisse und Erfahrungen der Kunden im Anlagebereich in Bezug auf die spezielle Art von Produkt oder Dienstleistung, die finanzielle Situation des Kunden sowie die Anlageziele des Kunden, um das Unternehmen in die Lage zu versetzen, dem Kunden diejenigen Anlagedienste und Finanzinstrumente zu empfehlen, die für ihn angemessen und geeignet sind. Unter Berücksichtigung der Art und des Umfangs der Dienstleistungen, die sich für WUIB derzeit auf Devisenoptionsverträge, Optionsvereinbarungen und Zukünftige Zahlungstransaktionen beschränken, muss der Dienstleister in der Lage sein, nach seinem billigen Ermessen anzunehmen, dass Transaktionen den folgenden Anforderungen genügen:

1. sie erfüllen die Anlageziele der Kunden;
2. mit der Transaktion verbundene Anlagerisiken sind für den Kunden im Einklang mit seinen Anlagezielen finanziell tragbar und
3. der Kunde ist aufgrund seiner Kenntnisse und Erfahrungen in der Lage, die mit der Transaktion verbundenen Risiken zu verstehen.

Falls wir bei Erbringung von Dienstleistungen in Form einer Anlageberatung nicht die erforderlichen Informationen erhalten, dürfen wir dem Kunden keine Finanzinstrumente empfehlen.

### **7.2 Professionelle Kunden**

Die folgenden Subjekte können als Professionelle Kunden eingestuft werden:

## A. Professionelle Kunden per se:

- Unternehmen, die in § 67 Absatz 2 Wertpapierhandelsgesetz als Professionelle Kunden aufgeführt sind („Status Professioneller Kunde“):
  - Wertpapierdienstleistungsunternehmen;
  - sonstige zugelassene oder beaufsichtigte Finanzinstitute;
  - Versicherungsunternehmen;
  - Unternehmen für gemeinsame Anlagen und ihre Verwaltungsgesellschaften;
  - Pensionsfonds und ihre Verwaltungsgesellschaften;
  - Börsenhändler und Warenderivatehändler;
  - sonstige institutionelle Anleger, deren Haupttätigkeit nicht von den Zuvorgenannten umfasst sind;
  - sofern sie im Inland oder Ausland zulassungs- oder aufsichtspflichtig sind, um auf den Finanzmärkten tätig werden zu können.
- Folgende Rechtssubjekte:
  - Nationale und regionale Regierungen sowie Stellen der öffentlichen Schuldenverwaltung;
  - Zentralbanken, internationale und überstaatliche Einrichtungen wie die Weltbank, der Internationale Währungsfonds, die Europäische Zentralbank, die Europäische Investmentbank und andere vergleichbare internationale Organisationen;
  - Andere nicht zulassungs- oder aufsichtspflichtige institutionelle Anleger, deren Haupttätigkeit in der Investition in Finanzinstrumente besteht, und Einrichtungen, die die Verbriefung von Vermögenswerten und andere Finanzierungsgeschäfte betreiben.
- Unternehmen, die mindestens zwei der drei nachfolgenden Merkmale überschreiten („Professioneller Kunde aufgrund Bilanzkriterien“):
  - mindestens 20.000.000 Euro Bilanzsumme,
  - mindestens 40.000.000 Euro Umsatzerlöse,
  - mindestens 2.000.000 Euro Eigenmittel.

## B. Professionelle Kunden wahlweise:

Ein Kunde kann WUIB bitten, generell oder in Bezug auf bestimmte Derivatekontrakte und/oder Investmentdienstleistungen als Professioneller Kunde eingestuft zu werden, vorausgesetzt, dass er mindestens zwei der drei folgenden Kriterien erfüllt:

- Der Kunde hat an dem Markt, an dem die Finanzinstrumente gehandelt werden, für die er als Professioneller Kunde eingestuft werden soll, während des letzten Jahres durchschnittlich zehn Geschäfte von erheblichem Umfang im Quartal getätigt;
- der Kunde verfügt über Bankguthaben und Finanzinstrumente im Wert von mehr als 500.000 Euro;
- der Kunde hat mindestens für ein Jahr einen Beruf am Kapitalmarkt ausgeübt, der Kenntnisse über die in Betracht kommenden Geschäfte, Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenleistungen voraussetzt.

WUIB kann dem Antrag stattgeben, wenn sie sicherstellt, dass der Kunde die zuvor genannten Kriterien erfüllt und über die erforderlichen Erfahrungen und Kenntnisse im Zusammenhang mit Finanzinstrumenten und

Finanzdienstleistungen, auf die sich die Anfrage bezieht, verfügt, und dieser Kunde somit in der Lage ist, seine eigenen Anlageentscheidungen zu treffen und die damit verbundenen Risiken zu verstehen.

Die Einstufung als Professioneller Kunde wahlweise führt zu einem geringeren Schutzniveau. Sie müssen berücksichtigen, dass eine solche Änderung der Einstufung zu einem Verlust von Entschädigungsansprüchen gegen ein ausländisches Sicherungssystem ähnlich der Entschädigungseinrichtung der Wertpapierhandelsunternehmen und zu einer Einhaltung von Wohlverhaltensregeln in begrenztem Umfang Ihnen gegenüber führen kann.

Sofern Sie ein Professioneller Kunde sind, müssen Sie WUIB alle Veränderungen mitteilen, die Ihre Einstufung beeinflussen könnten. Sofern Sie ein Professioneller Kunde wahlweise sind, wird WUIB ungeachtet dessen fortlaufend beurteilen, ob Sie die Bedingungen, die erforderlich sind, um Sie als Professionellen Kunden zu behandeln, erfüllen. Sollten wir in Erfahrung bringen, dass Sie die erforderlichen Bedingungen nicht erfüllen, werden wir die erforderlichen Maßnahmen zur Änderung Ihrer Klassifizierung ergreifen. Professionelle Kunden unterliegen den folgenden Schutzbegrenzungen:

### **1) Verpflichtung zur Bereitstellung von Informationen**

Die Verpflichtung von WUIB, Informationen zur Verfügung zu stellen, ist für „Professionelle Kunden“ weniger umfangreich als für „Private Kunden“.

### **2) Überprüfung der Angemessenheit und Eignung der erbrachten Dienstleistungen**

Im Hinblick auf die Angemessenheits- und Eignungsprüfung kann WUIB voraussetzen, dass der Kunde bezüglich der Transaktionen und Dienstleistungen, für die er als Professioneller Kunde eingestuft worden ist, das erforderliche Maß an Erfahrung und Achtsamkeit besitzt.

### **3) Ausländische Sicherungssysteme**

Professionelle Kunden müssen nicht unbedingt einen Entschädigungsanspruch gegen ausländische Sicherungseinrichtungen für Investoren haben.

### **4) Finanzieller Hintergrund**

Es wird ferner vorausgesetzt, dass Professionelle Kunden im Hinblick auf Anlageberatungen einen hinreichenden finanziellen Hintergrund für risikobehaftete Investitionen entsprechend ihrer Investmentziele haben.

Andere Begrenzungen des Schutzes beziehen sich unter anderem auf den Inhalt der Kommunikation mit dem Kunden, die Bestätigung von Transaktionen und Kontoauszüge.

## **7.3 Geeignete Gegenparteien**

Wir können einen Professionellen Kunden als Geeignete Gegenpartei ansehen. In einem solchen Fall sind wir nicht verpflichtet, die Wohlverhaltensregeln gegenüber dem Kunden zu befolgen.

Professionelle Kunden aufgrund Bilanzkriterien und Professionelle Kunden wahlweise können in schriftlicher Form beantragen, als Geeignete Gegenpartei behandelt zu werden. Der Antrag ist von unserer Genehmigung abhängig.

Wenn Sie eine Höherstufung Ihrer Klassifizierung beantragen, können wir diesen Antrag ablehnen, weil wir zum Beispiel der Meinung sind, dass Sie die höchste Schutzstufe verdient haben.

Sie können durch Herabstufung Ihrer Ihnen zugeteilten Einstufung einen höheren Grad an Schutz beantragen (im Einzelnen siehe hierzu die Allgemeinen Geschäftsbedingungen). In Ihrem Antrag haben Sie darzulegen, bezüglich welcher Produkte, Transaktionen und/oder Finanzdienstleistungen Sie die Herabstufung wünschen.

Im Einzelnen:

- Ein Professioneller Kunde wahlweise kann schriftlich beantragen, als Privatkunde behandelt zu werden. Wir werden den Antrag genehmigen.
- Ein Status Professioneller Kunde (einschließlich eine Geeignete Gegenpartei) und ein Professioneller Kunde aufgrund Bilanzkriterien können beantragen, als Privatkunden behandelt zu werden. Ein solcher

Antrag bedarf unserer Genehmigung. Um als Privatkunde eingestuft zu werden, müssen Sie mit uns einen schriftlichen Vertrag abschließen, in dem dargelegt wird, bezüglich welcher Produkte, Transaktionen und/oder Finanzdienstleistungen die Einstufung als Privatkunde gelten soll.

- Eine Geeignete Gegenpartei kann wieder ein Professioneller Kunde werden, indem sie einen schriftlichen Antrag an uns richtet, in dem dargelegt wird, bezüglich welcher Produkte, Transaktionen und/oder Finanzdienstleistungen die Einstufung gelten soll. Wir werden diesen Antrag genehmigen.

Des Weiteren können wir Sie auf unsere Initiative (i) als Professionellen Kunden oder als Privatkunden behandeln, obwohl Sie als Geeignete Gegenpartei eingestuft werden könnten, und (ii) als Privatkunden behandeln, obwohl Sie als Professioneller Kunde eingestuft werden könnten.

## **8 Wen vertreten wir bei der Bereitstellung von Finanzdienstleistungen?**

WUIB ist ein Produktemittent, und daher handeln wir in unserem eigenen Namen. Die Standards der Erbringung von Dienstleistungen an unsere Kunden sowie bei deren Schutz werden aus dem österreichischen Wertpapieraufsichtsgesetz 2018, dem deutschen Wertpapierhandelsgesetz und zugehörigen Vorschriften abgeleitet.

## **9 Wie werden wir für die Finanzdienstleistungen, die wir Ihnen erbringen, vergütet?**

### **9.1 Wechselkurse – Margen**

Wir erzielen Erlöse durch eine „Marge“. Die Marge ist die Differenz zwischen dem Großhandelswechselkurs, den wir erzielen können, und dem Wechselkurs, den wir dann jedem Kunden anbieten. Der Wechselkurs, den wir Ihnen anbieten, hängt von einer Reihe von Faktoren ab, unter anderem: dem Wert der Transaktion und der beteiligten Währung, der Häufigkeit, mit der Sie mit uns handeln, die Wahrscheinlichkeit eines Anstiegs oder Rückgangs der entsprechenden Wechselkurse und den unterschiedlichen Zinssätzen, die für das an dem Devisentermingeschäft beteiligte Währungspaar gelten. Weitere Informationen über die Berechnung der Margen finden Sie in der Produktinformation.

Die in den Medien angegebenen Wechselkurse spiegeln im Allgemeinen die Großhandelskurse wider, die wir auf dem Interbankendevisenmarkt erzielen. Bitte beachten Sie jedoch, dass sich Großhandelswechselkurse ständig verändern und solche Kurse im Allgemeinen nur durch den Handel hoher Werte erzielt werden können.

Wenn Sie uns auffordern, eine Transaktion vor der Abwicklung zu stornieren, ist es wahrscheinlich, dass sich der entsprechende Wechselkurs für diese Transaktion geändert hat. Ist dies der Fall, müssen Sie eventuell eine Zusatzzahlung leisten, welche die Veränderung der Wechselkurse widerspiegelt. Wir werden Sie zum Zeitpunkt, an dem Sie uns zur Stornierung der Transaktion auffordern, über gegebenenfalls zu zahlende Beträge informieren.

#### **Beispiel:**

Sie möchten USD 100.000 kaufen, um einen ausländischen Lieferanten zu bezahlen. Sie möchten für diesen USD-Kauf in EUR zahlen.

- Der von WUIB angebotene Kurs für diese Transaktion ist EUR/USD 1,2250. Der in EUR umgerechnete Betrag beläuft sich daher auf EUR 81.632,65. Dies ist der Betrag in EUR, den Sie zahlen müssten, um die USD 100.000 zu kaufen, die Sie Ihrem Lieferanten überweisen.
- WUIB wird die obige Transaktion über USD 100.000 auf dem Devisenmarkt abdecken. Für dieses Beispiel beträgt der Großhandelskurs EUR/USD 1,2256, was EUR 81.592,69 entspricht. Dies ist der Betrag in EUR, den WUIB einer anderen Institution zahlen muss, um die USD 100.000 zu kaufen, um diese Transaktion fortlaufend abzudecken.
- In diesem Beispiel ist die „Marge“ durch die Differenz der beiden Wechselkurse dargestellt, ungefähr 0,048 % oder EUR 39,36. Dieser Betrag ist der Bruttoerlös, den WUIB aus dieser Transaktion erzielt (zuzüglich zu etwaigen Transaktionsgebühren – siehe unten).

**Hinweis:** Die Kurse dienen nur der Veranschaulichung. Für weitere Informationen über Margen zögern Sie nicht, sich mit uns in Verbindung zu setzen.

## 9.2 Internationale Zahlungsanweisungen – Transaktionsgebühr

Wenn Sie die von uns angebotenen internationalen Zahlungsanweisungen verwenden, fallen Transaktionsgebühren an. Diese Transaktionsgebühren variieren in Abhängigkeit von dem Betrag und der der überwiesenen Fremdwährung, der Anzahl und Häufigkeit der von Ihnen durch uns durchgeführten Überweisungen und dem Land, für das die Gelder bestimmt sind. Die Transaktionsgebühr beträgt zwischen EUR 0 und EUR 30 je Überweisung. Weitere Informationen finden Sie in unserer Produktinformation und der Gebührenaufstellung.

## 9.3 Wechselkursoptionen – Aufschläge

**Bestimmte** Wechselkursoptionsprodukte erfordern eventuell die Zahlung eines vorab fälligen, nicht erstattungsfähigen Aufschlags. WUIB wird Sie über die Kosten solcher Aufschläge vor Abschluss einer Vereinbarung informieren. Weitere Einzelheiten finden Sie in unserer Produktinformation für Optionsprodukte.

## 9.4 Beratung über Finanzprodukte und Strukturierung der Lösungen – keine zusätzlichen Gebühren

Wir berechnen Ihnen keine zusätzlichen Gebühren für Beratung über Finanzprodukte oder die Strukturierung eines Finanzprodukts nach Ihren Bedürfnissen. Wir werden für die Erbringung dieser Dienstleistungen nur dadurch vergütet, dass Sie unsere Produkte erwerben.

Es besteht die Möglichkeit, dass zusätzliche Kosten oder Abgaben aus Transaktionen in Verbindung mit Finanzinstrumenten oder Anlagediensten entstehen, die nicht von WUIB gezahlt oder berechnet werden.

## 10 Ist WUIB Mitglied in einer Sicherungseinrichtung?

Als Kreditinstitut ist WUIB Mitglied der Sicherungseinrichtung „Einlagensicherung AUSTRIA Ges.m.b.H.“ mit der Adresse Wipplingerstr. 34/4/DG4, 1010 Wien (<https://www.einlagensicherung.at/>). Einlagen und andere Forderungen gegen Kreditinstitute unterliegen der Sicherungseinrichtung.

## 11 Wie verhindern wir Interessenkonflikte, wenn wir Ihnen Transaktionen anbieten?

### 11.1 Allgemeines

WUIB führt ihre Geschäfte gemäß dem Prinzip, dass sie Interessenkonflikte fair bewältigen muss, sowohl zwischen ihr selbst und ihren Kunden als auch zwischen ihren Mitarbeitern und ihren Kunden sowie zwischen zwei Kunden. Unser Grundsatz ist es, alle angemessenen Maßnahmen zu ergreifen und wirksame organisatorische und administrative Vorkehrungen zu treffen, um entsprechende Konflikte aufzudecken und zu steuern. Die Geschäftsleitung von WUIB ist verantwortlich dafür zu gewährleisten, dass unsere Systeme, Kontrollen und Verfahren für die Aufdeckung und Steuerung von Interessenkonflikten angemessen sind. Unsere Compliance- und Rechtsabteilungen unterstützen die Aufdeckung und Überwachung tatsächlicher und potenzieller Interessenkonflikte. WUIB verfügt über geschäftsspezifische Verfahren, welche die Aufdeckung und Steuerung tatsächlicher und potenzieller Interessenkonflikte, die im Laufe der Durchführung von Geschäften auftreten können, betreffen.

Angesichts der Geschäftstätigkeit mit Bezug auf das Produktportfolio der WUIB können Interessenkonflikte unter anderem in folgenden Situationen auftreten:

- Handel auf eigene Rechnung;
- Erbringung von Beratungsdienstleistungen an Kunden;
- Eigengeschäfte unserer Mitarbeiter.

Sollte ein Interessenkonflikt auftreten, muss er prompt und fair gesteuert werden. Als Mindeststandard verfügt WUIB über Vorkehrungen, um zu gewährleisten, dass:

- wirksame Verfahren angewendet werden, um den Informationsfluss dort zu kontrollieren, wo andernfalls das Risiko eines Interessenkonflikts die Interessen eines Kunden schädigen könnte;

- Aufsichtsmechanismen die getrennte Beaufsichtigung von Personal vorsehen, sofern dies für die faire Behandlung der Kunden erforderlich ist;
- angemessene Kontrollen zur Aufdeckung und Steuerung firmenfremder Geschäftsinteressen von Mitarbeitern und der Geschäftsführung der WUIB bestehen;
- wesentliche Informationen zeitnah in einer sicheren Umgebung aufgezeichnet werden, um die Aufdeckung und Steuerung von Interessenkonflikten zu ermöglichen – das Interessenkonflikt-Register;
- eine angemessene Offenlegung gegenüber dem Kunden in klarer, fairer und nicht irreführender Weise stattfindet, um den Kunden in die Lage zu versetzen, in Kenntnis der Sachlage zu entscheidungsgemessene Eskalationsprozesse sowohl innerhalb als auch zwischen Abteilungen bestehen und beachtet werden, falls ein Interessenkonflikt aufgedeckt wurde oder werden könnte;
- ausreichende Aufzeichnungen über die Dienstleistungen und Tätigkeiten der WUIB geführt werden, falls ein Interessenkonflikt aufgedeckt wurde;
- soweit erforderlich, Mitarbeiter oder Führungskräfte der WUIB gebeten werden, von der Arbeit an einer spezifischen Transaktion oder der Beteiligung an der Steuerung eines potenziellen Interessenkonflikts Abstand zu nehmen;
- soweit erforderlich, Mitarbeiter oder Führungskräfte der WUIB Regelungen für Eigengeschäfte unterliegen, und
- eine regelmäßige Überprüfung der Zulänglichkeit der Systeme und Kontrollen der WUIB zur Steuerung von Interessenkonflikten stattfindet.

Unter außergewöhnlichen Umständen, unter denen ein Interessenkonflikt weiterbesteht, legt WUIB ihn, soweit nach örtlichen Vorschriften zulässig, an die betroffenen Kunden offen. Die allgemeine Art und/oder die Quellen des Konflikts werden offengelegt, um den Kunden in die Lage zu versetzen, in Kenntnis der Sachlage zu entscheiden, wobei das Bankgeheimnis sowie die Anforderungen des persönlichen Datenschutzes berücksichtigt werden. In einem solchen Fall können wir die Bewertung, Beratung oder Empfehlung hinsichtlich des entsprechenden Finanzinstruments verweigern. Auf Verlangen des Kunden werden wir weitere Einzelheiten zur Lösung dieser Interessenkonflikte auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung stellen.

## 11.2 Anreize

In einer sehr begrenzten Anzahl an Fällen hat WUIB Vereinbarungen mit externen Partnern abgeschlossen, wonach WUIB Gebühren oder Provisionen für die Erbringung von Leistungen gegenüber unseren Kunden zahlt.

Falls WUIB derartige Vereinbarungen mit Dritten abschließt, wird der Kunde Mitteilung über die folgenden Angaben erhalten:

- vor der Erbringung der ersten Wertpapierdienstleistung Angaben zur Höhe des entsprechenden Anreizes oder, wenn diese unbekannt ist, zur Berechnungsmethode;
- nach der Erbringung der Wertpapierdienstleistung Angaben zur genauen Höhe des gezahlten oder erhaltenen Anreizes und
- mindestens jährlich Angaben zum Gesamtbetrag an gezahlten oder erhaltenen

Anreizen.

## 11.3 Mitarbeitervergütung

Unsere Mitarbeiter erhalten keine spezifischen Zahlungen oder Provisionen für die Beratung über Finanzprodukte. Unsere Mitarbeiter können grob in zwei spezifische Kategorien eingeteilt werden: Filialpersonal und Händler/Vertriebsmitarbeiter. Unser Filialpersonal umfasst Mitglieder der Geschäftsleitung, Führungskräfte und Verwaltungspersonal. Unser Filialpersonal wird in erster Linie durch ein Grundgehalt vergütet. Wir bieten Filialpersonal auch einen Firmenbonus und ein Gewinnbeteiligungsprogramm, die fällig werden, wenn für jede Niederlassung vorgegebene Budgetzielsetzungen erreicht werden.

Unsere Händler/Vertriebsmitarbeiter werden ebenfalls in erster Linie durch ein Grundgehalt vergütet. Einzelnen Händlern/Vertriebsmitarbeitern können auch Boni ausgezahlt werden, wenn diese ihre persönlichen Ziele, welche sich aus einer Mischung aus quantitativen und qualitativen Vorgaben zusammensetzen, erreichen.

## **12 Zusätzliche Informationen über Kommunikationsmedien**

### **Links**

WUIB überwacht nicht den Inhalt und die Rechtmäßigkeit externer Webseiten, die mit ihrer eigenen Webseite verlinkt sind. WUIB hat keinerlei Einfluss auf den Inhalt und die Gestaltung dieser Webseiten und distanziert sich ausdrücklich von deren Inhalt, insbesondere, wenn dieser Inhalt unrechtmäßig ist. Darüber hinaus übernimmt WUIB keinerlei Verantwortung für deren Inhalt und kann nicht für solche Inhalte haftbar gemacht werden.

### **E-Mails**

Gemäß dem österreichischen E-Commerce-Gesetz setzen wir Sie davon in Kenntnis, dass an uns gesendete E-Mails nur während der normalen Schalterstunden geöffnet werden.

## **13 Was können Sie tun, wenn Sie eine Beschwerde haben?**

Unser vorrangiges Ziel ist es, einen ausgezeichneten Kundendienst anzubieten. Deshalb bitten wir Sie um Mitteilung, wenn Sie mit unseren Produkten oder Dienstleistungen nicht zufrieden sind. Wir freuen uns aber auch über positive Rückmeldungen zu unseren Mitarbeitern, die bemüht sind, Ihnen einen hervorragenden Kundendienst anzubieten.

Damit jede Beschwerde korrekt und angemessen bearbeitet wird und angemessene Maßnahmen zur Behebung ergriffen werden, haben wir Beschwerdeverfahren und -richtlinien eingeführt. Sollten Sie eine Beschwerde haben, können Sie diese (i) per E-Mail unter [WUBSgermany@westernunion.com](mailto:WUBSgermany@westernunion.com), (ii) per Telefon unter 069-8 509 8318, (iii) persönlich in unserem Büro (unsere Anschriften finden Sie in Absatz 15) oder (iv) schriftlich unter unserer Büroadresse an uns richten.

Ihre Beschwerde wird in Übereinstimmung mit unseren Beschwerderichtlinien bearbeitet. Diese finden Sie auf unserer Website (<https://business.westernunion.com/de-de/compliance-and-legal/beschwerde-einreichen>) oder erhalten Sie auf Anfrage bei Ihrem Kundenbetreuer (Corporate Hedging Manager).

## 14 Kontaktdaten

### Zweigstelle in Deutschland:

Western Union International Bank GmbH, Niederlassung Deutschland

Solmsstraße 4, 60486 Frankfurt am Main

Tel.: +49 (0) 69-7593 7230

Fax: : +49 (0) 69-8 509 8399

E-Mail: [WUBSgermany@westernunion.com](mailto:WUBSgermany@westernunion.com)

Webseite: <https://business.westernunion.com/de-de/>

Geschäftszeiten: 09:00 bis 17:00 Uhr

### Hauptgeschäftsstelle:

Western Union International Bank, GmbH

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

Tel: +43 (0) 1 506 17-100

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

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

Webseite: <https://business.westernunion.com/de-at/>

### Lizenz

Eingetragener Geschäftssitz: Wien

Registergericht: Handelsgericht Wien

Geschäftsführer: Peter Bucher, Christian Hamberger, Sandra Simundza Bilandzic

Vorsitzender des Aufsichtsrates: Wolfgang Fenkart-Fröschl

Firmenbuchnummer: FN 256184 t

DVR: 2111221

### Zuständige Aufsichtsbehörde

Österreichische Finanzmarktaufsicht

Otto-Wagner-Platz 5, A-1090 Wien

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



Tel.: 0800 627 0150

[WUBSgermany@westernunion.com](mailto:WUBSgermany@westernunion.com)

<https://business.westernunion.com/de-de/>