

Leitfaden für Finanzdienstleistungen



Inhalt

1. Informationen über diesen Leitfaden für Finanzdienstleistungen	3
2. Über Western Union International Bank GmbH	3
3. Österreichische Bankkonzession	4
4. Wie kommunizieren wir?	4
5. Welche Finanzdienstleistungen dürfen wir erbringen?	4
6. Auf welche Art von Produkten beziehen sich die Finanzdienstleistungen?	5
7. Wie führen wir Ihre Aufträge aus?	5
8. Wie stufen wir unsere Kunden gemäß MiFID ein und was bedeutet dies?	8
9. Wen vertreten wir bei der Bereitstellung von Finanzdienstleistungen?	12
10. Wie werden wir für die Finanzdienstleistungen, die wir Ihnen erbringen, vergütet?	13
11. Ist WUIB Mitglied in einem Einlagensicherungssystem?	14
12. Wie verhindern wir Interessenkonflikte, wenn wir Ihnen Transaktionen anbieten?	14
13. Zusätzliche Informationen über Kommunikationsmedien und Datenschutz	16
14. Was sollten Sie tun, wenn Sie eine Beschwerde haben?	17
15. Wichtige Informationen und Kontakt	17

1. Informationen über diesen Leitfaden für Finanzdienstleistungen

Der Leitfaden für Finanzdienstleistungen (**Leitfaden**) gibt allgemeine Auskunft über Western Union International 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;
- 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 für Devisengeschäfte;
- Produktinformation für Devisenoptionsprodukte;
- Geschäftsbedingungen;
- Nachtrag zu den Geschäftsbedingungen über Optionsverträge; und
- 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, das Vereinigte Königreich und Deutschland). In Deutschland handelt es sich hierbei um Western Union International Bank GmbH, Niederlassung Deutschland.

Als Zweig für das internationale Bankenwesen 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 unsere Kunden 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 und
- Devisenoptionsverträge.

Kontaktadressen siehe Abschnitt 15 unten.

3. Österreichische Bankkonzession

Western Union International Bank GmbH hält eine österreichische Bankkonzession mit Datum vom 13. Oktober 2004, welche sie zur Erbringung der in Abschnitt 5 unten beschriebenen Finanzdienstleistungen befugt. Siehe auch <http://www.fma.gv.at/en/companies/search-companies.html> für weitere Informationen. Diese Lizenz der WUIB ist grenzüberschreitend für freien Dienstleistungsverkehr in 27 Staaten in Europa gültig und diese Dienstleistungen werden zusätzlich durch Niederlassungen in der Tschechischen Republik, Frankreich, Deutschland, 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. Die Kontaktadressen sind am Ende dieses Leitfadens aufgeführt. Weitere Informationen über WUIB und ihre WUBS Dienstleistungen finden Sie im Internet unter: <http://business.westernunion.at/> und <http://business.westernunion.de/>. Typischerweise werden wir per E-Mail und per Telefongespräch kommunizieren. Aufträge werden für gewöhnlich telefonisch aufgegeben und angenommen, wenn Sie sich mit Ihrem Kundenbetreuer in Verbindung setzen. Die WUBS Online-Plattform kann ebenfalls verwendet werden, um internationale Zahlungsanweisungen und Devisenterminkontrakte in Auftrag zu geben. Sie werden Mitteilungen an Ihre E-Mail-Adresse erhalten (wenn Sie dem zugestimmt haben und Ihre E-Mail-Adresse im Kundenprofil angegeben haben). Sie können von Ihrem Kundenbetreuer jederzeit Berichte über Ihre bei uns bilanzierten Finanzinstrumente anfordern. Berichte über Devisenterminkontrakte können ebenfalls über Ihr individuelles Profil auf der WUBS Online-Plattform abgerufen werden.

Telefongespräche werden aufgezeichnet. WUIB kann keine telefonischen Wertpapierdienstleistungen erbringen, wenn die Gespräche nicht aufgezeichnet werden.

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

5. Welche Finanzdienstleistungen dürfen wir erbringen?

Unsere Bankkonzession befugt uns, Ihnen die gesamte Palette an Wertpapierdienstleistungen zu erbringen. Die folgenden Finanzdienstleistungen werden im Zusammenhang mit Finanzinstrumenten wie beispielsweise Fremdwährungsderivaten erbracht:

Anlageberatung

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. Wir sind zur Beratung über Finanzprodukte befugt, die Ihre persönlichen Umstände, finanzielle Situation oder Bedürfnisse in Bezug auf die von uns angebotenen Finanzinstrumente berücksichtigt (siehe Abschnitt 6 unten).

Handel mit Finanzinstrumenten

Wir sind sowohl zum Handel auf eigene Rechnung als auch zur Ausführung von Aufträgen unserer Kunden befugt. Die Ausführung von Aufträgen im Namen unserer Kunden bedeutet, Vereinbarungen zum Kauf oder Verkauf eines oder mehrerer Finanzinstrumente abzuschließen. Devisenterminkontrakte und Devisenoptionsverträge werden außerbörslich (**OTC**) zwischen dem Kunden und WUIB ausgeführt.

Handel auf einem Interbankengeldmarkt

Wir sind ebenfalls befugt, mit Geldmarktinstrumenten auf dem Interbankengeldmarkt zu handeln. Dies bietet uns die nötige Flexibilität, um auf die Bedürfnisse unserer Kunden zu reagieren.

6. Auf welche Art von Produkten beziehen sich die Finanzdienstleistungen?

Unsere Bankkonzession befugt uns zur Beratung über Finanzprodukte und zum Handel im Zusammenhang mit unterschiedlichen Finanzprodukten. Wir bieten unseren Kunden die folgenden Produkte an, einschließlich Finanzinstrumente gemäß der Richtlinie 2004/39/EG über Märkte für Finanzinstrumente (**MiFID**) und den entsprechenden Vorschriften:

- Zahlungsdienste;
- Devisenterminkontrakte und
- Devisenoptionsverträge.

Die Produkte werden in der jeweiligen Produktinformation (**PI**) ausführlicher beschrieben.

7. Wie führen wir Ihre Aufträge aus?

Einführung

1. Nach geltendem Recht muss WUIB bei der Ausführung eines Kundenauftrags ehrlich, fair und professionell im besten Interesse des Kunden handeln.
2. Die Grundsätze von WUIB für die Auftragsausführung (nachfolgend die „**Ausführungsgrundsätze**“) wurden entwickelt, um das Verfahren festzulegen, mit dem wir bei der Ausführung von Kundenaufträgen die bestmöglichen Ergebnisse erzielen können; sie geben einen Überblick über die von WUIB im Bereich Auftragsbearbeitung und Auftragsausführung angewandten Prozesse.
3. Die in den Ausführungsgrundsätzen enthaltenen Standards sind aus der Richtlinie 2004/39/EG über Märkte für Finanzinstrumente sowie aus damit verbundenen Rechtsvorschriften abgeleitet.

Geltungsbereich & Allgemeine Bestimmungen

1. Die Ausführungsgrundsätze sind auf die gesamte Geschäftsbeziehung zwischen dem Kunden und WUIB im Hinblick auf Devisenkontrakte und Devisenterminkontrakte anwendbar, die WUIB ihren Kunden anbietet.

2. Die Ausführungsgrundsätze werden jährlich überprüft und regelmäßig einem Monitoring unterzogen, um festzustellen, ob die Aufträge, die WUIB von ihren Kunden erteilt werden, ordnungsgemäß in Übereinstimmung mit diesen Ausführungsrichtlinien ausgeführt werden.
3. Wenn WUIB Änderungen an diesen Ausführungsgrundsätzen vornimmt, werden die Kunden per E-Mail über die Änderungen in Kenntnis gesetzt. Etwaige Änderungen an den Ausführungsgrundsätzen gelten nicht für Transaktionen, die vor dem Datum der Änderung initiiert wurden.
4. Kunden können Änderungen an den Ausführungsgrundsätzen binnen zwei Monaten nach Inkennzeichnung über die Änderungen widersprechen. Der Kunde kann WUIB schriftlich, per E-Mail oder telefonisch über den für den Kunden zuständigen Corporate Hedging Manager in Kenntnis setzen. Geht binnen zwei Monaten nach Inkennzeichnung über die Änderungen kein Widerspruch des Kunden ein, gelten die Änderungen als durch den Kunden angenommen.

Zugangswege

1. Kunden können Aufträge für Devisenterminkontrakte oder Devisenoptionsverträge telefonisch oder per E-Mail erteilen. Der Handel über Telefon oder per E-Mail ist während der üblichen Geschäftszeiten von WUIB möglich. Bitte beachten Sie, dass alle Telefongespräche aufgezeichnet werden.
2. Nach mündlicher Bestätigung durch den Kunden per Telefon gilt das Geschäft als eingereicht und ist verbindlich. Für jedes eingereichte Geschäft erhält der Kunde eine schriftliche Bestätigung (**Kundenbestätigung**) und eine individuelle Kundenbestätigungsnummer.

Voraussetzungen für eine Teilnahme am Handel mit Fremdwährungsderivaten

1. Der Handel mit Fremdwährungsderivaten ist Firmenkunden vorbehalten.
2. Der Handel mit Fremdwährungsderivaten ist auf Aktivitäten beschränkt, für die eine wirtschaftliche Notwendigkeit besteht. Der Handel zu rein spekulativen Zwecken ist nicht erlaubt.
3. Da Fremdwährungsderivate besondere Risiken beinhalten, nimmt WUIB Überprüfungen von Kunden vor, bevor diese zum Handel zugelassen werden, um festzustellen, ob und in welchem Maße eine Teilnahme am Handel mit Fremdwährungsderivaten für diese Kunden angebracht ist.
4. Jeder Kunde: (i) füllt ein Kundenprofil aus, aus dem sich die Kenntnisse und die Erfahrungen des Kunden und somit das Risikoniveau des Kunden ergeben; (ii) erhält für jedes Handelsgeschäft eine Beratungserklärung, in der die Bedürfnisse des Kunden und die Geeignetheit (oder fehlende Geeignetheit) des entsprechenden Fremdwährungsderivatgeschäfts festgehalten sind.
5. Jedem Kunden wird ein Handelssystem zur Verfügung gestellt, aus dem die Handelsparameter hervorgehen. Dieses Handelssystem wird vor dem ersten Handelsgeschäft eingerichtet und regelmäßig aktualisiert.

Ausführungskriterien

1. Um die bestmöglichen Ergebnisse für den Kunden zu erzielen, hat WUIB die nachfolgenden relevanten Ausführungskriterien und -faktoren eingeführt:
 - Preis
 - Geschwindigkeit und Wahrscheinlichkeit der Ausführung
2. In der Mehrzahl der Fälle ist der Preis der wichtigste Ausführungsfaktor. Zu diesem Zwecke wird das bestmögliche Ergebnis unter Berücksichtigung des Gesamtentgelts, das den Preis für das Fremdwährungsderivat darstellt, und der ausführungbezogenen Kosten (die alle Kosten enthalten, die dem Kunden im unmittelbaren Zusammenhang mit der Ausführung entstehen) ermittelt. Aufgrund der Einzigartigkeit des Produktangebots von WUIB gibt es keine Vergleichspreise auf öffentlichen Handelsplattformen. Es dürfte dem Kunden jedoch möglich sein, Vergleichsangebote von anderen Anbietern im Markt zu erhalten, die ähnliche Produkte anbieten.

3. Unter bestimmten Umständen kann WUIB jedoch auch weitere Faktoren und Kriterien festlegen, sofern sie für die Ausführung eines bestimmten Auftrags wesentlich erscheinen und im Interesse des Kunden gerechtfertigt sind.
4. Hinweis: WUIB ist kein Market Maker von Fremdwährungsderivativen und stellt keine eigenen Positionen. Das bedeutet, dass wir keine Fremdwährungsderivate an Kunden verkaufen, ohne vorher das Risiko bei einer unserer Kontrahentenbanken abzusichern. Das bedeutet, dass immer dann, wenn ein Kunde mit WUIB handelt, WUIB auch ein Handelsgeschäft mit ihrer Gegenpartei abschließt und daher das Ergebnis für den Kunden das gleiche ist wie für WUIB.
5. Western Union unterhält Handelsbeziehungen zu und Handelslinien bei einer großen Anzahl von im Markt führenden Kontrahentenbanken. Durch seine Größe und weltweite Präsenz stellt Western Union sicher, dass wir bei diesen Instituten großen Einfluss haben; WUIB ist sich sicher, dass WUIB dort wettbewerbsfähige Preise für seine Produkte angeboten werden.
6. Alle Transaktionsarten, die von WUIB angeboten werden, stellen maßgeschneiderte OTC-Finanzinstrumente dar, die ein einzigartiges Vertragsverhältnis zum Gegenstand haben, das an die Situation des Kunden angepasst ist. Alle WUIB erteilten Aufträge werden außerhalb der geregelten Märkte oder multilateralen Handelssysteme abgewickelt.
7. Alle von WUIB genannten Preise und Kurse sind exklusiv genannte Preise und Kurse von WUIB.

Ausführungsorte

1. Bei der Ausführung sämtlicher Aufträge für Fremdwährungsderivate tritt WUIB als Eigenhändler auf.
2. WUIB führt keine Kundenaufträge auf regulierten Märkten oder über multilaterale Handelssysteme aus.
3. WUIB schließt Transaktionen in Abhängigkeit von den Marktgegebenheiten ab.

Ausdrückliche Weisung

1. Wenn der Kunde WUIB eine ausdrückliche Weisung für die Ausführung eines Auftrags erteilt und WUIB diesen Antrag annimmt, unternimmt WUIB angemessene Anstrengungen, um den Kundenauftrag in Übereinstimmung mit der Kundenweisung auszuführen. Bezieht sich die Weisung des Kunden auf einen Teil eines Auftrags, behandelt WUIB den restlichen Auftrag gemäß den Ausführungsgrundsätzen.
2. WUIB erfüllt eine Kundenweisung nur dann, wenn die Kontrahentenpartnerbank von WUIB den Auftrag annimmt.
3. **Eine Kundenweisung zur Durchführung eines Auftrags, die von den Ausführungsgrundsätzen von WUIB abweicht, hindert WUIB hinsichtlich der in dieser Kundenweisung enthaltenen Elemente daran, die in den Ausführungsgrundsätzen von WUIB festgelegten und umgesetzten Maßnahmen zu ergreifen, um für den Kunden das bestmögliche Ergebnis bei der Auftragsausführung zu erzielen.**

Stornierung und Korrektur von Aufträgen

1. Sämtliche Erklärungen des Kunden gegenüber WUIB gelten als erfolgt, sobald der Kunde die entsprechende Erklärung gegenüber WUIB abgegeben hat. Eine Rückgängigmachung oder Änderung solcher Erklärungen ist nicht möglich. WUIB berücksichtigt zu einem späteren Zeitpunkt eingegangene Änderungen nur, soweit dies unter vertretbarem Aufwand technisch machbar ist. Etwaige zusätzliche Kosten und Gebühren, die infolge dieser Änderungen entstehen, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
2. WUIB wird alle möglichen Maßnahmen ergreifen, um unterlaufene Fehler zu berichtigen, kann aber nicht haftbar gemacht werden für Schäden oder Verluste, die durch Fehler oder Ungenauigkeiten in der Weisung des Kunden verursacht werden.

3. WUIB kann Fremdwährungsderivatkontrakte korrigieren oder stornieren, wenn sie nicht den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von WUIB oder einem sonstigen Vertrag zwischen WUIB und dem Kunden entsprechen. Wenn der Preis für die Stornierung von dem ursprünglichen Vertragspreis abweicht, werden die Kosten oder der Nutzen bezahlt und der Vertrag wird storniert. Etwaige zusätzliche Kosten und Gebühren werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
4. WUIB wird ihre Kunden im Falle von Marktstörungen in Kenntnis setzen. Wenn WUIB im Falle einer Marktstörung nicht in der Lage oder nicht bereit ist, faktische Preise zu nennen, ist es den Kunden nicht gestattet, neue Fremdwährungsderivatkontrakte abzuschließen.

Monitoring und Änderungen

1. WUIB führt regelmäßig ein Monitoring der Qualität ihrer Ausführungsvorgaben durch und nimmt unverzüglich Änderungen vor, wenn dies erforderlich ist. In jedem Fall überprüft WUIB diese Vorgaben periodisch, um sicherzustellen, dass vertretbare Anstrengungen unternommen werden, damit der Kunde die bestmöglichen Ergebnisse erhält.
2. Auf Verlangen eines Kunden weist WUIB dem Kunden nach, wie WUIB diesen Ausführungsbestimmungen nachkommt.
3. Die Ausführungsbestimmungen werden neu gefasst, wenn wesentliche Änderungen an den vorstehend beschriebenen Vorgaben erfolgen.

8. 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 zuteilen werden, 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.

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 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 Margeneinbehalts (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 Angelegenheiten: 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 Zukünftige 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.

Professionelle Kunden

Die folgenden Subjekte können als Professionelle Kunden eingestuft werden:

(A) Professionelle Kunden per se:

- Unternehmen, die in § 31 a Absatz 2 Wertpapierhandelsgesetz als Professionelle Kunden aufgeführt sind („Status Professioneller Kunde“):
 - o Wertpapierdienstleistungsunternehmen;
 - o sonstige zugelassene oder beaufsichtigte Finanzinstitute;
 - o Versicherungsunternehmen;
 - o Organismen für gemeinsame Anlagen und ihre Verwaltungsgesellschaften;
 - o Unternehmen im Sinne des § 2 a Absatz 1 Nr. 8 Wertpapierhandelsgesetz;
 - o Börsenhändler und Warenderivatehändler;
 - o 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:
 - o Nationale und regionale Regierungen sowie Stellen der öffentlichen Schuldenverwaltung;
 - o Zentralbanken, internationale und überstaatliche Einrichtungen wie die Weltbank, der Internationale Währungsfonds, die Europäische Zentralbank, die Europäische Investmentbank und andere vergleichbare internationale Organisationen;
 - o 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“):
 - o 20.000.000 Euro Bilanzsumme,
 - o 40.000.000 Euro Umsatzerlöse,
 - o 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 es 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 könnte. 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.

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.

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 an uns einen schriftlichen Antrag 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.

9. 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 2007, dem deutschen Wertpapierhandelsgesetz und zugehörigen Vorschriften abgeleitet.

10. Wie werden wir für die Finanzdienstleistungen, die wir Ihnen erbringen, vergütet?

Termingeschäfte

Wenn Sie von WUIB einen Terminkontrakt kaufen, bieten wir Ihnen einen Wechselkurs an, den Sie bis zu dem von Ihnen spezifizierten zukünftigen Datum festschreiben können. Dieser Kurs ist nicht so günstig wie der Großhandels- oder „Interbanken“-Kurs, den wir durch unsere Gegenparteien erreichen können. Die Differenz zwischen den beiden Kursen ist unser Gewinn bzw. unsere Marge.

Ein Beispiel: Der Interbankenkassakurs liegt bei USD 1,1034 und Sie benötigen einen Terminkontrakt für den Verkauf von € 100.000 und den Kauf von USD mit Lieferung in drei Monaten. Die Anpassung des Termingeschäfts (aufgrund von aktuellen und antizipierten Kursunterschieden zwischen der von Ihnen verkauften und der von Ihnen gekauften Währung), über die die Kontrahentenbank entscheidet, beträgt 34 Pips (1 Pip = USD 0,0001). Das bedeutet, dass wir netto einen Großhandelskurs von USD 1,1000 erhalten und Ihnen einen Terminkurs von USD 1,0960 anbieten können. Das heißt, dass Sie uns € 100.000 zahlen, um USD 109.600 zu kaufen, wir jedoch aufgrund des Kurses von USD 1,1000, den wir an unsere Gegenpartei zahlen, nur € 99.636 zahlen müssen, um diesen Dollarbetrag zu kaufen. Wir haben daher einen Gewinn von € 363,64 bzw. 0,36% gemacht.

Der Kurs, den wir Ihnen anbieten, hängt von mehreren Faktoren ab, unter anderem: dem Wert der Transaktion und der beteiligten Währung, der Häufigkeit, mit der Sie mit uns handeln, der Wahrscheinlichkeit eines Anstiegs bzw. Rückgangs der jeweiligen Wechselkurse und der unterschiedlichen Zinssätze, die für das an dem Devisentermingeschäft beteiligte Währungspaar gelten.

Die in den Medien genannten Wechselkurse geben im Allgemeinen die Großhandelskurse wieder, die wir auf dem Interbankendevisenmarkt erzielen können, wobei zu beachten ist, dass die kostenfrei online genannten Kurse häufig keine Live-Kurse sind. Diese günstigeren Kurse werden uns aufgrund unserer relativen Größe, unseres Zugangs zum Markt und der hohen Volumina an abgewickelten Fremdwährungstransaktionen eingeräumt.

Der Mechanismus, über den wir bei Optionskontrakten Erlöse erzielen, unterscheidet sich etwas von dem vorstehend ausgeführten Modell.

Vanilla-Optionen

Wenn Sie eine Vanilla-Option erwerben, zahlen Sie im Voraus eine Prämie, die als Prozentsatz des Währungsbetrags ausgedrückt wird, mit dem Sie handeln wollen. So würde die Prämie in Höhe von 1,2% auf eine Vanilla-Option, die Sie zum Verkauf von € 100.000 und zum Kauf von USD zu einem Kurs von USD 1,1000 berechtigt (in anderen Worten eine Put-Option für EUR) € 1.200 betragen. In diesem Fall passen wir den geschützten Kurs, den Ihnen die Option bietet, nicht in der Art und Weise an, in der Western Union den Terminkurs in dem oben beschriebenen Verfahren anpasst. Wir kaufen vielmehr eine Vanilla-Option zu USD 1,1000 und verkaufen diese Option sodann an Sie. Dabei berechnen wir Ihnen eine Prämie, die etwas höher liegt als die Prämie, die wir an unsere Gegenpartei zahlen müssen. Wir zahlen zum Beispiel 1% des Nennwerts (€ 1.000), berechnen Ihnen jedoch 1,2% davon (€ 1.200), sodass für uns ein Gewinn von 0,2% (€ 200) verbleibt.

„Nullkostonoptionen“

Im Falle einer Nullkostonoption passen wir die Optionsprämien dagegen überhaupt nicht an. Unsere Gewinnmarge leitet sich in diesem Fall aus dem Ungleichgewicht zwischen der für den Kauf der Option gezahlten Prämie und der für den Verkauf der Option vereinnahmten Prämie ab.

Wenn wir von einem Participator ausgehen, der Ihnen 100%igen Schutz bietet und grundsätzlich eine 50%ige Handelsverpflichtung zum geschützten Kurs vorsieht, so können Sie den gleichen EUR-Put kaufen, den wir oben für die Vanilla-Optionen beschrieben haben und der Sie berechtigt, € 100.000 zu verkaufen und USD zu einem Kurs von 1,1000 zu kaufen, wenn der Kurs beim Auslaufen der Option unter 1,1000 liegt. Wie schon oben beschrieben, kostet Sie das 1% des Nennwerts (1% von € 100.000) und somit € 1.000 von unserer Kontrahentenbank. Gleichzeitig verkaufen Sie eine Call-Option für EUR, die Sie verpflichtet, € 50.000 zu verkaufen und USD zu einem Kurs von 1,1000 zu kaufen, wenn der

Kurs bei Auslaufen der Option höher ist. Wir bieten Ihnen diese Struktur zu Null-Kosten bzw. zu einer Null-Prämie an, wenn Sie dies bevorzugen. Jedoch können wir, wenn wir diese EUR- Call-Option an unsere Kontrahentenbank verkaufen, von dieser Kontrahentenbank eine Prämie in Höhe von 2,4% des Nennwertes für die EUR- Call-Option erhalten, was € 1.200 ($€ 50.000 \times 2,4\%$) entspricht. Somit haben wir Ihnen die Struktur für eine Null-Prämie verkauft, jedoch € 200 ($€ 1.200$ vereinnahmt, jedoch nur € 1.000 gezahlt) als Gewinn aus dem Geschäft erzielt.

Hinweis - WUIB ist kein Market Maker bei Optionskontrakten und stellt keine eigenen Positionen. Das bedeutet, dass wir keine eigenen Preise machen und Ihnen keine Optionen verkaufen, ohne vorher das Risiko bei einer unserer Kontrahentenbanken abzusichern. Das bedeutet, dass immer dann, wenn Sie mit uns handeln, wir auch ein Handelsgeschäft mit unserer Gegenpartei abschließen und daher das Ergebnis für Sie das gleiche ist wie für uns. Wenn Ihre mit WUIB geschlossenen Option eingepreist ist, dann ist auch die identische Option eingepreist, die WUIB mit ihrer Gegenpartei abgeschlossen hat. Der einzige Gewinn, den wir im Rahmen Ihrer Transaktion realisieren, erzielen wir am Anfang der Transaktion über den oben beschriebenen Mechanismus. Wir haben keinen Vorteil davon, wenn das Ergebnis für Sie unvorteilhaft ist.

Beratung zu Finanzprodukten und Strukturierung der Lösungen - keine zusätzlichen Kosten

Wir berechnen Ihnen keine zusätzlichen Gebühren für die 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.

11. Ist WUIB Mitglied in einem Einlagensicherungssystem?

Als Kreditinstitut ist WUIB Mitglied des Einlagensicherungssystems „Einlagensicherung der Banken & Bankiers Gesellschaft m. b. H“ mit der Adresse Börsegasse 11, 1010 Wien (<http://www.einlagensicherung.at/>). Einlagen und andere Forderungen gegen Kreditinstitute unterliegen dem Einlagensicherungssystem.

Nach österreichischem Recht unterliegen Einlagen und sonstige gegenüber Kreditinstituten bestehende Forderungen sowie Wertpapierdienstleistungen wie der Handel mit Finanzinstrumenten dem Einlagensicherungssystem. Für Geschäftskunden sieht das Einlagensicherungssystem vor, dass Einlagen und sonstige gegenüber Kreditinstituten bestehende Forderungen bis zu einem Betrag von EUR 100.000,- pro Anleger gesichert sind. Bei Wertpapierdienstleistungen beträgt die Sicherungsobergrenze EUR 20.000,- bzw. den Gegenwert in anderen Währungen. Gleichzeitig ist das Einlagensicherungssystem verpflichtet, nur 90% der Forderungen aus Wertpapierdienstleistungen auszuzahlen, die für Geschäftskunden erbracht wurden.

12. Wie verhindern wir Interessenkonflikte, wenn wir Ihnen Transaktionen anbieten?

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. Die 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;
- 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 entscheiden;
- angemessene 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.

Anreize

WUIB hat derzeit keinerlei Vorkehrungen getroffen, weder mit einem Unternehmen der Western Union Gruppe noch mit Dritten, aufgrund derer WUIB Gebühren oder Provisionen zahlen oder erhalten oder nicht-monetäre Zuwendungen leisten oder erhalten würde, mit Ausnahme von an oder von Kunden im Zusammenhang mit der Erbringung von Dienstleistungen an unsere Kunden gezahlten oder erhaltenen Gebühren, Provisionen oder nicht-monetären Zuwendungen.

Dementsprechend räumt WUIB keinen Produkten eine unangemessene Bevorzugung ein, wenn WUIB Ihnen einen persönlichen Rat hinsichtlich bestimmter Produkte erteilt.

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 in erster Linie durch ein Gehalt entlohnt. Einzelne Händler/Vertriebsmitarbeiter können auch eine leistungsabhängige variable Vergütung auf der Grundlage jährlicher Ziele erhalten, zu denen auch die Befolgung der Compliance-Regeln, Kundenergebnisse sowie jährlich festgelegte Umsatzziele gehören.

13. Zusätzliche Informationen über Kommunikationsmedien und Datenschutz

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.

Datenschutz

Wir verarbeiten alle personenbezogenen Daten in Einklang mit geltenden Gesetzen, einschließlich des österreichischen Datenschutzgesetzes (**DSG**) 2000 und des deutschen Datenschutzgesetzes, wie in den Geschäftsbedingungen festgelegt.

14. Was sollten Sie tun, wenn Sie eine Beschwerde haben?

Unser oberstes Ziel ist die Erbringung herausragender Kundendienstleistungen. Um dieses Ziel zu erreichen, würden wir gerne von Ihnen hören, falls Sie mit unserem Kundendienst oder einer der anderen an Sie erbrachten Finanzdienstleistungen unzufrieden sein sollten. Wir würden ebenfalls gerne von Ihnen hören, wenn Sie einen unserer Mitarbeiter aufgrund außergewöhnlichen Kundendienstes hervorheben möchten.

Wir haben Verfahren und Grundsätze eingeführt, um zu gewährleisten, dass jede Ihrer Beschwerden ordnungsgemäß geprüft wird und angemessene Maßnahmen ergriffen werden. Wenn Sie eine Beschwerde haben, wenden Sie sich bitte per E-Mail an uns (siehe Abschnitt 15 unten). Alternativ können Sie Ihre Beschwerde schriftlich an die Adresse unseres Hauptsitzes oder an unsere Faxnummer unter +43 1 501 34522 zu Händen des Kundenbeschwerdebeauftragten senden. Ihre Beschwerde wird gemäß unserem Beschwerdeverfahren bearbeitet.

15. Wichtige Informationen und Kontakt

Über Western Union International Bank, GmbH

Schubertring 11, A-1010 Wien

Tel.: +43 (0) 1 506 17710

Fax: +43 (0) 1 501 34522

E-Mail: WUBSaustria@westernunion.com

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

Niederlassung Deutschland:

Solmsstraße 18, D-60486 Frankfurt am Main

Tel.: +49 (0) 69-8509 8318

Fax: : +49 (0) 69-8509 8359

E-Mail: WUBSgermany@westernunion.com

Webseite: <http://business.westernunion.de/>

Geschäftszeiten (9.00 Uhr bis 17.00 Uhr)

Lizenz

Eingetragener Firmensitz in Wien

Registergericht: Handelsgericht Wien

Geschäftsführer: Peter Bucher; Christian Hamberger

Aufsichtsratsvorsitzender: Christopher Fischer

Firmenbuchnummer: FN 256184 t

Handelsgericht Wien, DVR: 2111221

Zuständige Aufsichtsbehörde

Österreichische Finanzmarktaufsicht

A-1090 Wien, Otto-Wagner-Platz 5

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