

1. Ucambio Exchange & Money Transfer GmbH

Die Ucambio Exchange & Money Transfer GmbH (*nachfolgend – UCAMBIO –*) betreibt das Bargeldgeschäft derzeit deutschlandweit in folgenden Geschäftsbereichen: Das Geldtransfersgeschäft mit Western Union sowie das Sortengeschäft (§ 1 Abs. 1a Satz 2 Nr. 7 KWG) unter der BaFin Lizenz-ID 10159849 vom 13.07.2021.

Die UCAMBIO ist eine Gesellschaft nach deutschem Recht mit Sitz in der Mainzer Landstraße 69, 60329 Frankfurt am Main, Deutschland, eingetragen im Handelsregister beim Amtsgericht Frankfurt am Main unter der Registernummer HRB 121573.

2. Geltungsbereich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Diese AGB gelten zwischen der UCAMBIO und unseren Kunden für die gesamte Geschäftsverbindung sowie in allen inländischen Geschäftsstellen der UCAMBIO in Deutschland. Dabei gelten die AGB mit ihren Bestimmungen auf alle angebotenen Produkte und Dienstleistungen, insbesondere dem Geldwechselgeschäft, Goldverkaufsgeschäft sowie Geldtransfersgeschäft das die UCAMBIO als Agent oder Auftragsverarbeiter für Dritte erbringt. Insofern kommen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Dritten (Western Union) zur Anwendung. Diese stehen ebenfalls in unseren Geschäftsräumen sowie auf unserer Website www.ucambio.de zur Verfügung.

3. Änderungen der AGB

Die UCAMBIO behält sich das Recht vor, jederzeit und mit sofortiger Wirkung sowie ohne Vorankündigung und ohne Haftung dem Kunden gegenüber, die von uns angebotenen Produkte, die Dienstleistungen und die vorliegende AGB zu ändern, auszusetzen bzw. zu widerrufen.

Eine aktuelle Version unserer AGB stellen wir unseren Kunden in den Geschäftsräumen und auf unserer Website zur Verfügung. Vor dem Abschluss eines Geldwechselgeschäftes bzw. Geldtransfers in unseren Geschäftsräumen, ist der Kunde verpflichtet, die AGB inhaltlich zu überprüfen und Änderungen zur Kenntnis zu nehmen. Mit Unterzeichnung des Abrechnungsbelegs und des dortigen Hinweises auf die AGB der UCAMBIO, akzeptiert der Kunde die AGB mit ihren Bestimmungen.

4. Geldwechselgeschäft

Die UCAMBIO bietet ihren Kunden den An- und Verkauf von Fremdwährungen (Sorten) gegen eine Gebühr an. Die Sortenauswahl sowie der An- und Verkauf der verschiedenen Währungen können jederzeit von UCAMBIO angepasst, ausgesetzt, eingegrenzt oder eingeschränkt werden. Ebenfalls kann in Bezug auf Fremdwährungen, die Auswahl der Nomination, Annahme von Münzen sowie die Begrenzung auf An- oder Verkauf erweitert oder eingeschränkt werden.

UCAMBIO behält sich das Recht vor, beschädigte oder beschmutzte sowie abgelaufene Banknoten unabhängig von der Währung abzulehnen. UCAMBIO ist befugt und gesetzlich verpflichtet, erkanntes Falschgeld einzuziehen, zu melden und an die Behörden abzugeben.

Die Geldwechselkurse werden tagesaktuell sowie bei jeder Änderung in Form einer Wechselkurstabelle unter Angabe des Datums sowie der Uhrzeit in unseren Geschäftsstellen sichtbar ausgehängt. Dabei richten sich die Kurse und Gebühren nach internen und externen Faktoren. Etwaige dadurch resultierende Kurschwankungen bleiben vorbehalten.

Die Einfuhr bzw. Ausfuhr von Fremdwährungen und / oder Bargeld unterliegt in Deutschland den Ein- und Ausfuhrbestimmungen des deutschen Zolls.

5. Zahlungsmöglichkeiten

Kunden haben die Möglichkeit die Transaktion entweder in bar oder mit der EC-Girokarte (Maestro), die auf den Kunden lautet, durchzuführen. Generell werden Zahlungen mit Kreditkarten nicht akzeptiert und stehen unter Vorbehalt der UCAMBIO diese anzunehmen. Der Karteninhaber muss sich zudem einer Identitätsfeststellung gegen Vorlage eines amtlichen Lichtbildausweises unterziehen. Bei Kartenzahlungen gelten die AGBs und Konditionen der Worldline/SIX Payment Service GmbH. Die UCAMBIO kann jederzeit die Möglichkeit für Kartenzahlungen einschränken oder gänzlich in ihren Filialen aussetzen. Technische Gebrechen bleiben unter Vorbehalt. Haftungsausschluss vorbehalten.

6. Geldabhebungen von Bankautomaten (ATM)

Die UCAMBIO stellt in einigen ihrer Geschäftsstellen Bankautomaten von Drittanbietern auf, für deren Betrieb die Transact Elektronische Zahlungssysteme GmbH, unter dem Markenlabel „Euronet“, verantwortlich ist. Insoweit gelten die AGB des Drittanbieters. Sofern technische Probleme, Geldfehlbeträge oder Karteneinzüge vorliegen, trifft die UCAMBIO keine Haftung aus solchen Schäden, die im Zusammenhang mit den Dienstleistungen des Drittanbieters vorkommen.

Die Transact-Geldautomaten und ihr Zubehör, das sich an den Geldautomatenstandorten befindet, sowie die gesamte von den Transact-Geldautomaten verwendete Software, sind Eigentum von Transact. Die UCAMBIO hat keine Eigentums- oder sonstigen Rechte an den Transact-Geldautomaten.

7. Geldtransfersgeschäft (Western Union)

Die UCAMBIO bietet für ihre Kunden das Geldtransfersgeschäft als Agent von Western Union an. Geldtransfers dürfen nur auf eigene Rechnung und gegen Vorlage eines gültigen amtlichen Lichtbildausweises, das den Anforderungen des Passgesetzes genügt, also

©2025, Ucambio Exchange & Money Transfer GmbH
Alle Rechte vorbehalten.

Pass, Personalausweis oder Pass- / Ausweisersatz, ausgeführt werden.

Daneben können noch weitere geeignete Dokumente entsprechend der Gesetzesbegründung zu § 4 Abs. 4 Nr. 1 GWG a.F. (von Ausländerbehörden ausgestellte Ausweisersatz-Papiere und bestimmte ausländische Ausweispapiere) für Nichtdeutsche herangezogen werden. Insoweit gelten ebenso die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Konditionen der Western Union Payment Services Ireland Limited (WUPSIL).

Die UCAMBIO behält sich das Recht vor, jederzeit diese Dienstleistung einzuschränken oder gänzlich einzustellen oder aufgrund von technischen Gebrechen auszusetzen. Eine Verpflichtung zur Durchführung von Geldtransfers seitens der UCAMBIO besteht nicht, sofern diese abgelehnt

8. Goldverkaufsgeschäfte

Die UCAMBIO verkauft dem Kunden als Edelmetallhändler Goldbarren bzw. Münzen, die der Kunde vor Ort in einer der Filialen zum tagesaktuellen Preis auswählt und unmittelbar bezahlt. Die Preise der Edelmetalle unterliegen Kursschwankungen. Die Warenkontingente können ebenso limitiert sein, weshalb eine Lieferpflicht nicht besteht, soweit die Ware nicht mehr vorrätig ist, aber diese im Ladenlokal, Schaufenster oder sonstigen Medien beworben wurde. Eine Online-Bestellung und Bezahlung über Zahlungsdienstleister werden nicht angeboten. Der Rückkauf bzw. Ankauf der Ware ist ausdrücklich ausgeschlossen. In einem solchen Falle ist der Rück-Ankauf lediglich in den Partner-Shops der OPHIRUM GmbH, Friedensstr. 6-10, 60311 Frankfurt am Main, Deutschland möglich: Standorte finden Sie auf der Homepage www.ophirum.de. Der Edelmetallhandel unterliegt den Sorgfaltspflichten des Geldwäschegesetzes, weshalb den Kunden eine Mitwirkungsverpflichtung bei der Weitergabe von Informationen besteht, insbesondere bei der Identifizierung des Kunden.

9. Kundenbezogene Sorgfaltspflichten

Die UCAMBIO ist als „Verpflichtete“ im Sinne des Geldwäschegesetzes (GWG) zur Erfüllung von Sorgfaltspflichten dazu verpflichtet sowie berechtigt, die Know-Your Customer-Prinzipien (KYC) durchzuführen, d. h. die Identifizierung von Kunden vor einer Transaktion anhand von Identifikationsdokumenten und Informationen zum wirtschaftlichen Berechtigten sowie über die Art, Umfang, Zweck und Herkunft der Gelder vom Kunden einzuholen und aufzubewahren. Die Aufbewahrungsfrist beträgt mindestens 5 Jahre.

Kunden sind gegenüber der UCAMBIO verpflichtet, bei Inanspruchnahme unserer Produkte oder Dienstleistungen mitzuteilen, ob sie die Transaktion auf eigene oder auf fremde Rechnung durchführen bzw. ob eine Beauftragung durch Dritte vorliegt und der Kunde die Transaktion als auftretende Person durchführt. Ein Geldtransfer ist nur auf eigene Rechnung möglich und kann nicht im fremden Auftrag durchgeführt werden. Für Geldwechselgeschäfte behält sich UCAMBIO das Recht vor, solche Transaktionen abzulehnen und gegebenenfalls Bevollmächtigungsnachweise zu überprüfen und zu dokumentieren.

Darüber hinaus ist die UCAMBIO in Erfüllung ihrer verstärkten Sorgfaltspflichten und bei Verdacht der Umgehung von Schwellenwerten berechtigt und verpflichtet, Herkunftsnachweise über die Gelder vom Kunden anzufordern. Kann der Kunde nicht den Nachweis erbringen, lehnt UCAMBIO die Transaktion gegebenenfalls ab. Die UCAMBIO führt generell keine Geschäfte mit Minderjährigen durch. Zu diesem Zweck kann es erforderlich sein, die Volljährigkeit von Kunden anhand eines gültigen Legitimationsdokumentes zu überprüfen.

10. Betrugsprävention

UCAMBIO führt keine betrügerischen Transaktionen aus und lehnt diese bei Verdacht ab. Den Kunden trifft eine erhöhte Sorgfalts- und Mitwirkungspflicht gegenüber dem Personal, das den Kunden im Hinblick auf betrügerische Transaktionen sensibilisiert und berechtigt, in einem Interview Fragen zu stellen. Der Kunde wird auf mögliche Typologien von Tricks und Betrügereien auf dem Abrechnungsbeleg gesondert zur Betrugsprävention hingewiesen, welches der Kunde mit seiner Unterschrift bestätigt.

©2025, Ucambio Exchange & Money Transfer GmbH
Alle Rechte vorbehalten.

11. Verarbeitung personenbezogener Daten

Die UCAMBIO ist berechtigt, personenbezogene Daten von Kunden zu verarbeiten, soweit dies auf Grundlage für Zwecke der Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung erforderlich ist sowie zur Aufdeckung, Verhinderung und Verfolgung von Betrug und Diebstahl sowie zur Verhinderung der unrechtmäßigen oder verbotenen Nutzung unserer Dienstleistungen oder aufgrund sonstiger illegaler oder unrechtmäßiger Aktivitäten.

Darüber hinaus erfasst und verarbeitet die UCAMBIO Ihre personenbezogenen Daten gemäß den datenschutzrechtlichen Vorschriften (DSGVO) zur Erfüllung von vertraglichen und rechtlichen Pflichten.

Die auf der Website www.ucambio.de sowie in den Geschäftsstellen ausgelegte und veröffentlichte Datenschutzerklärung ist Bestandteil dieser AGB und gilt zwischen Kunden und UCAMBIO.

Für den von UCAMBIO angebotenen Geldtransferdienst ist die Western Union Payment Services Irland Limited (WUPSIL) verantwortlich, für die UCAMBIO als direkter Agent handelt. Kunden können auf <https://www.westernunion.com/content/wucom/global/de/privacy-statement.html>, die für Kunden und der WUPSIL geltende Datenschutzrichtlinie einsehen.

12. Kundenzufriedenheit / Beschwerden

Die UCAMBIO nimmt Kundenbeschwerden sehr ernst und bedauert Kundenunzufriedenheit, die im Zusammenhang mit den Produkten und Dienstleistungen entstehen. Kunden können eine direkte Mitteilung und Schilderung richten an:

- persönlich: direkt am Schalter in den bundes-weiten Geschäftsstellen
- per E-Mail: corporate@ucambio.de
- schriftlich per Brief:
Ucambio Exchange & Money Transfer GmbH, Beschwerdemanagement,
Mainzer Landstraße 69, 60329 Frankfurt am Main.

Das Beschwerdemanagement der UCAMBIO wird eine Beschwerde prüfen und dem Kunden innerhalb eines angemessenen Zeitraumes eine Antwort zukommen lassen.

Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen, wie der UCAMBIO als Finanzdienstleistungsinstitut, kann ein Kunde ebenso an die BaFin (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht) richten:

- telefonisch: [0800 2 100 500](tel:08002100500): [das Verbrauchertelefon der BaFin](https://www.bafin.de/Verbrauchertelefon)
- postalisch:
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn
- per Fax: + 49 (0)228 4108-1550

Weitere Informationen stehen unter www.bafin.de zur Verfügung.

Darüber hinaus nimmt UCAMBIO im Rahmen des Hinweisgeberschutzgesetzes Hinweise durch Kunden bei Verstößen, insbesondere Straftaten, wie Betrug und Korruption im Hinweisgeberportal des Instituts unter www.ucambio.de entgegen.

13. Zuständige Aufsichtsbehörde

Die für die UCAMBIO zuständige Aufsichtsbehörde ist die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

14. Schlussbestimmungen

UCAMBIO behält sich das Recht vor, bei betrügerischem Verhalten oder Transaktionen, Beleidigungen sowie anderen verbalen oder physischen Angriffen dem Personal oder auch anderen Kunden gegenüber, die Bereitstellung ihrer Produkte und Dienstleistungen abzulehnen und zum Schutze des Personals und Kunden, der Aufrechterhaltung des Betriebes sowie zur Vorbeugung von Sachschäden bei ungebührlichem Verhalten Dritter, ein sofortiges Hausverbot vor Ort auszusprechen sowie strafrechtliche Maßnahmen einzuleiten.

Diese AGB und die darin enthaltenen Bestimmungen stellen die gesamte Vereinbarung zwischen UCAMBIO und dem Kunden dar und ersetzen alle vorherigen und zeitgleichen Vereinbarungen mit dem Kunden.

14.1 Störung des Betriebs

UCAMBIO haftet nicht für Schäden, die durch höhere Gewalt, Aufruhr, Kriegs- und Naturereignisse oder durch sonstige von ihr nicht zu vertretende Vorkommnisse (zum Beispiel Streik, Aussperrung, Verkehrsstörung, Verfügungen von hoher Hand im In- oder Ausland) eintreten.

14.2 Salvatorische Klausel

Sollte eine der Bestimmungen dieser AGB für ungültig, gesetzeswidrig oder als nicht durchsetzbar erklärt werden, bleiben die übrigen Bestimmungen dieser AGB davon unberührt und weiterhin vollumfänglich gültig sowie in Kraft.