

## Jak rozpatrujemy Państwa reklamacje

Chcemy, aby wszyscy nasi klienci byli zadowoleni z naszych usług, ale cenimy sobie też zwracanie nam uwagi na niedogodności. Jeżeli mają Państwo powód do złożenia reklamacji, zrobimy wszystko, co w naszej mocy, aby szybko rozwiązać problem.

## Składanie reklamacji

Pierwszym krokiem jest skontaktowanie się ze swoim opiekunem rachunku, który postara się jak najszybciej udzielić pomocy. Mogą się również Państwo skontaktować za pośrednictwem telefonu, e-maila albo pocztą :

**Tel:** 22 653 70 00

**Fax:** +48 22 653 70 99

**Email:** [kontaktpl@westernunion.com](mailto:kontaktpl@westernunion.com)

**Poczta:** Imię i Nazwisko Państwa opiekuna rachunku

Western Union International Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce

Al. Jana Pawła II 29

00-867 Warszawa

## Nasza procedura reklamacyjna

Zawsze staramy się rozwiązywać Państwa wątpliwości do końca trzeciego dnia roboczego po złożeniu reklamacji. Jeśli nie będzie to możliwe, prześlemy Państwu pisemne potwierdzenie w ciągu pięciu dni roboczych. Jest to spowodowane dogłębnym zrozumieniem Państwa problemów. List będzie zawierać imię i nazwisko oraz dane kontaktowe osoby, która będzie rozpatrywać Państwa reklamacje.

Większość reklamacji rozpatrujemy w przeciągu piętnastu dni roboczych. Jeśli nie będziemy w stanie tego zrobić, skontaktujemy się z Państwem ponownie, aby poinformować o naszych postępach i wskazać, kiedy będziemy w stanie dać ostateczną odpowiedź.

Jak tylko ustalimy wszystkie fakty i zakończymy dochodzenie, prześlemy Państwu formalną pisemną odpowiedź, w której przedstawimy nasze ustalenia i wyjaśnimy nasze ostateczne stanowisko. Odpowiedź zostanie wysłana pocztą elektroniczną w formacie PDF. Kopia pocztowa może być dostarczona na żądanie.

Jeśli nasza decyzja odnośnie reklamacji nie będzie satysfakcjonująca, mogą Państwo skierować skargę do Biura Rzecznika Finansowego ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)) pod adresem Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, or [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl)".