



B U S I N E S S

Western Union Business Solutions

Procedura reklamacyjna

Chcemy, aby wszyscy Klienci byli zadowoleni z oferowanych przez nas usług, ale będziemy wdzięczni za informacje, jeżeli tak nie jest. Jeśli masz powód do złożenia reklamacji, zrobimy wszystko, co w naszej mocy, aby szybko rozwiązać sprawę, gdyż wspólne zadowolenie zawsze przynosi owocną współpracę.

Proces składania reklamacji

W pierwszej kolejności, skontaktuj się z Opiekunem Klienta, który postara się rozwiązać ewentualne wątpliwości tak szybko jak to możliwe.

Możesz również skontaktować się z nami w następujący sposób:

1. **Pod numerem telefonu:** 0 800 88 98 98
2. **Faxem:** +48 22 653 70 99
3. **Pod adresem e-mail:** kontaktpl@westernunion.com
4. **Na piśmie**, jako adresata wpisując:

Imię i nazwisko Opiekuna Klienta

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

Al. Jana Pawła II 29

00-867 Warszawa

Rozpatrzenie reklamacji

Zawsze staramy się odpowiadać na Twoje reklamacje tak szybko, jak to możliwe, jeżeli jednak będziemy potrzebować więcej czasu, wyślemy Ci pisemną informację w ciągu pięciu dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Będzie ona zawierać potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz imię, nazwisko i dane kontaktowe osoby zajmującej się reklamacją.

Postaramy się rozpatrywać większość reklamacji w ciągu 15 dni roboczych, ale jeśli nie bylibyśmy w stanie tego zrobić, będziemy się z Tobą regularnie kontaktować i informować o postępach sprawy.

Jak tylko ustalimy wszystkie fakty i zakończymy dochodzenie, dostarczymy Ci, nie później niż w ciągu 35 dni roboczych, ostateczną odpowiedź, która przedstawi nasze ustalenia i ostateczne stanowisko. Nasza odpowiedź będzie również zawierała, o ile ma to zastosowanie, szczegóły Twojego prawa do skontaktowania się z zewnętrznymi podmiotami opisanymi poniżej, jeśli nie będziesz zadowolony z naszego dochodzenia i sposobu rozpatrzenia reklamacji.

Proces odwołania od reklamacji

W przypadku gdy uzyskana przez Ciebie odpowiedź na reklamację jest niesatysfakcjonująca zachęcamy do ponownego kontaktu z Western Union International Bank w celu złożenia odwołania od tak rozpatrzonej reklamacji. W trybie odwołania Twoja sprawa zostanie przeanalizowana przez niezależny Departament Zgodności z Prawem, a całe postępowanie oraz podjęta decyzja zostaną zweryfikowane oraz mogą ulec zmianie.

W sytuacji uzyskania niesatysfakcjonującej odpowiedzi ze strony WUIB masz:

- możliwość złożenia odwołania do Biura Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl)

Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, biuro@rf.gov.pl - dla spółek prawa cywilnego lub jednoosobowej działalności gospodarczej, lub

- po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego prawo do złożenia pozwu do właściwego sądu powszechnego lub sądu arbitrażowego.