

Jak nakládáme s Vašimi stížnostmi?

Chceme, aby všichni zákazníci byli spokojeni se službami, které nabízíme, ale pokud tomu tak není, vždy uvítáme zpětnou vazbu. Pokud spatřujete důvod ke stížnosti, uděláme vše, co je v našich silách, abychom danou záležitost vyřešili rychle a k oboustranné spokojenosti. Máme zavedený vnitřní postup řešení sporů (IDR), který nám pomáhá řešit eventuální stížnosti, a to účelně, včas a účinným způsobem.

Jak mohu podat stížnost?

Nejprve byste se měli obrátit na náš tým WUBS Client Services Team, který se pokusí případné požadavky vyřešit co nejrychleji. Můžete se na nás obrátit pomocí následujících kontaktů:

telefonicky: +420-251 001 113

e-mailem: kontakt@westernunion.com

poštou:

*Western Union International Bank GmbH, organizační složka
Václavské náměstí 62
110 00 Praha 1
Česká republika*

Náš postup v případě stížnosti

Vždy se budeme snažit vyřešit Vaše požadavky v co nejkratší době. Do 24 hodin od obdržení stížnosti Vám zašleme písemné potvrzení. Zde bude uveden náš pohled na problematiku, jíž se týká Vaše stížnost, a jméno a kontaktní údaje osoby, která se bude Vaší stížností zabývat.

Většina stížností je vyřešena do patnácti pracovních dnů. Pokud se toto nepodaří, budeme Vás opět kontaktovat, přičemž Vás informujeme o dosavadním postupu vyřizování stížnosti a uvedeme, kdy poskytneme konečnou odpověď.

Jakmile shromáždíme veškerá fakta a dokončíme zjišťovací proces, poskytneme Vám formální písemnou odpověď, kde budou popsána naše zjištění a naše konečné stanovisko. Tato odpověď bude zaslána e-mailem a bude ve formátu PDF.