

Comment nous traitons votre réclamation

Désireux de toujours fournir des services satisfaisants, nous accordons une grande importance aux retours de notre clientèle. Si vous nous soumettez une réclamation, nous veillerons à résoudre le problème rapidement et de manière satisfaisante pour les deux parties. Une procédure interne de règlement des litiges (IRL) est en place pour traiter toute réclamation avec rapidité et efficacité.

Faire une réclamation

Tout d'abord, veuillez contacter notre équipe du service clientèle WUBS, qui s'efforcera de répondre à toute demande de votre part dans les plus brefs délais. Vous pouvez nous contacter de l'une des manières suivantes: -

Par téléphone: +41 (0) 848 80 40 40

Par e-mail: ClientService.CE@WesternUnion.com

Par courrier: Western Union Business Solutions
Werdstrasse 2, Postfach 2063, 8021 Zürich, Suisse

Par fax: +41 (0) 848 80 41 41

Notre procédure de traitement des réclamations

Nous nous efforcerons toujours de répondre à vos demandes dans les plus brefs délais. Nous vous confirmerons par écrit la bonne réception de votre réclamation sous 24 heures. Notre message inclura une synthèse de votre réclamation telle que nous l'avons comprise, ainsi que le nom et les coordonnées de votre interlocuteur.

La majorité des réclamations sont traitées dans un délai de quinze jours ouvrés à compter de leur réception. Dans le cas contraire, nous vous recontacterons pour vous informer de l'avancement de la procédure ainsi que de la date à laquelle vous sera communiquée notre réponse définitive.

Une fois l'ensemble des faits établis et l'enquête terminée, nous vous transmettrons une réponse formelle par écrit, dans laquelle nous vous présenterons nos conclusions ainsi que notre position définitive concernant votre réclamation. Cette réponse vous sera envoyée par e-mail au format PDF.