



B U S I N E S S

Wie wir Ihre Beschwerde behandeln

Wir möchten, dass unsere Kunden mit unserem Service zufrieden sind und sich für Feedback immer aufgeschlossen, wenn dies einmal nicht der Fall ist. Falls sie eine Beschwerde haben, so werden wir alles tun, um die Angelegenheit schnell und in beiderseitigem Einvernehmen zu lösen.

Eine Beschwerde einreichen

Zunächst sollten Sie versuchen, sich mit Ihrem Kundenbetreuer in Verbindung zu setzen. Dieser wird versuchen, Ihre Angelegenheit schnell und in Ihrem Sinne zu lösen.

Sie können uns alternativ auf folgenden Wegen kontaktieren:

Telefonisch:

0800 100 436

Per E-Mail:

crm.austria@westernunion.com

Per Briefpost:

Western Union International Bank GmbH
Beschwerdemanagement
Schubertring 11
1010 Wien

Unser Beschwerdebehandlungsprozess

Wir werden stets versuchen, alle Anfragen so schnell wie möglich zu lösen. Falls dies nicht unmittelbar möglich ist, schicken wir Ihnen innerhalb von 5 Werktagen eine Eingangsbestätigung. Diese enthält unser Verständnis der vorgebrachten Beschwerde sowie Namen und Kontaktdaten für die Personen, die mit der Lösung des Sachverhaltes betraut sind.

Unser Ziel ist es, die meisten Beschwerdefälle innerhalb von 15 Arbeitstagen lösen zu können. Falls wir dies nicht in diesem Zeitrahmen schaffen, werden wir Sie regelmäßig über den Fortschritt Ihres Beschwerdefalles informieren.

Sobald wir alle Informationen gesammelt und unsere Untersuchungen abgeschlossen haben, werden wir Ihnen spätestens 35 Werktage nach Eingang Ihrer Beschwerde eine abschließende Antwort geben, die unsere Erkenntnisse darlegt und unsere darauf basierende Position darstellt. Ebenfalls in dieser abschließenden Antwort enthalten sind die Möglichkeiten, wie sich gegebenenfalls an staatliche Stellen wenden können, falls Sie mit unserer Antwort nicht zufrieden sind.

Falls Sie mit der vorgeschlagenen Lösung oder mit unserem Beschwerdemanagement grundsätzlich nicht zufrieden sind, haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bankenschlichtung (www.bankenschlichtung.at) einzureichen.