



B U S I N E S S

## Wie wir Ihre Beschwerde behandeln

Wir möchten, dass unsere Kunden mit unserem Service zufrieden sind und sind 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 627 0150

### Per E-Mail:

crm.frankfurt@westernunion.com

### Per Briefpost:

Western Union International Bank GmbH  
Beschwerdemanagement  
Solmsstr. 18  
60486 Frankfurt am Main

## 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 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](http://www.bankenschlichtung.at)) einzureichen.

Western Union International Bank GmbH Niederlassung Deutschland  
Sitz: Solmsstrasse 18, 60486 Frankfurt am Main, Deutschland  
Tel: +49 69 850 98 318 ([wubsgermany@westernunion.com](mailto:wubsgermany@westernunion.com))([business.westernunion.de](http://business.westernunion.de))  
Handelsregister B des AG Frankfurt am Main, Nr. HRB77719

---

Sitz der Gesellschaft: Schuberting 11, 1010 Wien, Österreich  
FN 256184t, Handelsgericht Wien

Geschäftsführer: Peter Bucher, Christian Hamberger (Aufsichtsratsvorsitzender: Mag. Christopher Fischer  
Aufsichtsbehörde: Finanzmarktaufsicht („FMA“), Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien, Österreich