

## 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](mailto: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.

Si le résultat de notre enquête ne vous satisfait pas, vous aurez la possibilité de transmettre votre réclamation à un médiateur local indépendant.

En Suisse, nous sommes inscrits auprès de l'Organe de médiation des prestataires de services financiers (OFD). Le cas échéant, il est possible que nous incluons dans notre réponse des informations concernant votre droit de contacter l'Organe de médiation des prestataires de services financiers.

Voici ses coordonnées:

#### Adresse postale

Verein Ombudsstelle Finanzdienstleister (OFD)  
Bleicherweg 10  
8002 Zürich

#### Adresse e-mail

[ombudsmann@ofdl.ch](mailto:ombudsmann@ofdl.ch)

**Numéro de téléphone**

+41 44 562 05 25

Pour plus d'informations concernant le service de résolution des litiges proposé par l'Organe de médiation des prestataires de services financiers, consultez la page: <https://www.ofdl.ch/en/start/>