

## Comment nous traitons votre réclamation

Nous voulons que tous les clients soient satisfaits du service que nous offrons, mais nous apprécions toujours vos commentaires si ce n'est pas le cas. Si vous avez des raisons de vous plaindre, nous ferons tout ce que nous pouvons pour résoudre les problèmes le plus vite possible. Notre satisfaction mutuelle consiste en notre objectif.

## Faire une réclamation

Dans un premier temps, vous devriez contacter un membre de notre équipe de service à la clientèle qui tentera de résoudre vos problèmes le plus rapidement possible.

Sinon, vous pouvez nous contacter :

**Par téléphone:** Veuillez appeler le 0800 918 642

**Par courriel:** [online@westernunion.com](mailto:online@westernunion.com)

## Notre procédure de réclamation

Nous essaierons toujours de résoudre vos problèmes avant la fin du troisième jour ouvré suivant la réclamation, mais si cela n'est pas possible, nous vous enverrons une confirmation écrite – qui contiendra le nom et les coordonnées de la personne qui traite la réclamation – dans les cinq jours ouvrés.

Nous gérons la plupart des plaintes dans quinze jours ouvrés. Si nous sommes dans l'impossibilité de le faire, nous vous contacterons à nouveau pour vous tenir au courant de nos progrès et vous indiquer quand nous publierons la résolution. Dès que nous aurons établi tous les faits et complété notre enquête, nous vous fournirons une réponse écrite formelle qui établira nos conclusions et expliquera notre position finale. Cette réponse sera envoyée par courriel, en format PDF. Une copie postale peut être fournie sur votre demande.

Si votre réclamation concerne un produit ou un service acheté en ligne, vous pouvez contacter la Commission européenne en utilisant la plate-forme de résolution en ligne (ODR). Le portail ODR propose des solutions extrajudiciaires aux contestations liées aux transactions en ligne. Vous pouvez accéder à la plate-forme de ODR en cliquant sur le lien suivant :

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Cette plate-forme permet aux consommateurs de soumettre leur réclamation à travers un site central qui la transmettra au système adéquat de règlement extrajudiciaire des contestations (ADR). Le but de cette initiative consiste à aider les consommateurs résidant dans l'UE à accéder à la résolution, s'ils restent mécontents de la réponse qu'ils ont reçue de la part de l'entreprise établie dans l'UE. Comme la plate-forme de ODR transmettra votre plainte au Service de médiation financière du Royaume-Uni, vous pouvez, si vous préférez, contacter directement le Service de médiation financière.

Notre réponse finale inclura également les détails de votre droit de contacter FOS, si vous n'êtes pas satisfait de notre enquête ou du résultat de votre plainte.

Si, après 35 jours, votre plainte n'est toujours pas résolue, vous pouvez renvoyer votre réclamation, sous réserve d'éligibilité, au Service de médiation financière .

Si vous décidez de vous adresser au Service de médiation financière pour examiner votre réclamation, vous devez le faire dans les six mois suivant la date de notre lettre de réponse finale. Si vous ne renvoyez pas votre réclamation à temps, l'ombudsman n'aura pas notre permission d'examiner votre réclamation et ne pourra donc le faire que dans des circonstances très limitées.



Leurs coordonnées sont indiquées ci-dessous:

**Téléphone:** 0800 023 4567 ou 0300 123 9 123 (ou +44 20 7964 0500 si vous appelez de l'extérieur du Royaume-Uni)

**Courrier électronique:** [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

**Poste:**

Service de médiateur financier/Financial Ombudsman Service  
Exchange Tower  
London  
E14 9SR  
United Kingdom

Les détails du type de plaintes pouvant être examinées par le Service de médiation financière sont disponibles sur leur site Web :

[www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)