



B U S I N E S S

Come gestiamo il Suo reclamo:

Vogliamo che tutti i clienti siano soddisfatti del servizio che offriamo ma riceviamo sempre un feedback positivo se non è così. Se ha motivo di lamentarsi, faremo tutto il possibile per risolvere rapidamente il problema anche per la nostra reciproca soddisfazione.

Sporgere un reclamo:

Come primo passo, dovrebbe contattare un membro del nostro Servizio clienti che cercherà di risolvere qualsiasi dubbio Lei possa avere il più rapidamente possibile.

In alternativa, puoi contattarci in uno dei seguenti modi:

Per telefono: 080 078 9936

Per e-mail: online@westernunion.com

La nostra procedura per i reclami

Cercheremo sempre di risolvere i Suoi dubbi entro la fine del terzo giorno lavorativo successivo al reclamo, anche se, se ciò non fosse possibile, Le invieremo una conferma scritta entro cinque giorni lavorativi. Questo illustrerà la nostra comprensione dei problemi che ha sollevato e conterrà il nome e i dettagli di contatto della persona che si occupa del reclamo.

Risolveremo la maggior parte dei reclami entro quindici giorni lavorativi. Se non saremo in grado di farlo, La contatteremo di nuovo, per tenerLa informata dei nostri progressi e indicare quando emetteremo la risposta finale.

Non appena avremo stabilito tutti i fatti e completato la nostra indagine, Le forniremo una risposta scritta formale che stabilirà i nostri risultati e spiegherà la nostra posizione finale. Questa risposta verrà emessa via e-mail, in formato PDF. Può essere inviata anche una copia postale a richiesta.

Poiché il Suo reclamo si riferisce a un prodotto o servizio acquistato online, può contattare la Commissione europea utilizzando la loro piattaforma ODR (Online Dispute Resolution). Il portale ODR offre soluzioni extragiudiziali alle controversie connesse alle transazioni online. Può accedere alla piattaforma ODR cliccando sul seguente link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Questa piattaforma consente ai consumatori di inviare la loro denuncia attraverso un sito centrale che inoltrerà il reclamo al giusto schema di risoluzione alternativa delle controversie (ADR). Questo è progettato per aiutare i consumatori residenti nell'UE ad avere accesso alla risoluzione delle controversie, nel caso in cui rimangano insoddisfatti della risposta ricevuta dall'azienda stabilita nell'UE. Poiché la piattaforma ODR invierà il Suo reclamo al servizio di Financial Ombudsman del Regno Unito, preferire preferire di contattarci direttamente o in prima istanza al servizio di Financial Ombudsman.

Se decidesse di chiedere al servizio di Financial Ombudsman di esaminare il Suo reclamo, deve farlo entro sei mesi dalla data della nostra lettera di risposta finale. Se non si fa riferimento al reclamo in tempo, l'Ombudsman non avrà il permesso di prendere in considerazione il reclamo e pertanto potrà farlo solo in circostanze molto limitate. Ad esempio, se il Mediatore ritiene che il ritardo sia stato causato da circostanze eccezionali.



B U S I N E S S

Loro dettagli di contatto sono mostrati di seguito: -

Telefono: 0800 023 4567 o 0300 123 9 123 (o +44 20 7964 0500 se si chiama da fuori dal Regno Unito)

E-mail: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Post: Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London
E14 9SR
United Kingdom

I dettagli del tipo di reclami che possono essere considerati dal Financial Ombudsman Service sono disponibili sul loro sito web:

www.financial-ombudsman.org.uk