



B U S I N E S S

Hoe wij omgaan met uw klacht

We willen dat alle klanten tevreden zijn met de service die we aanbieden, maar verwelkomen altijd feedback als dat niet het geval is. Als u reden tot klagen heeft, zullen we er alles aan doen om zaken snel en tot onze tevredenheid op te lossen.

Een klacht indienen

Als eerste stap dient u contact op te nemen met een lid van ons klantenserviceteam die zal proberen om eventuele problemen zo snel mogelijk op te lossen.

U kunt op een van de volgende manieren contact met ons opnemen:

Per telefoon: bel 0800 020 5916

Per email: online@westernunion.com

Onze klachtenprocedure

We zullen altijd proberen uw bezwaren op te lossen tegen het einde van de derde werkdag vanaf het moment dat de klacht is geregistreerd. Als dit niet mogelijk is, sturen wij u binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging. Hierin staan vermeld de door u aangekaarte kwesties en bevat de naam en contactgegevens van de persoon die de klacht behandelt.

We lossen de meeste klachten binnen vijftien werkdagen op. Als we dit niet kunnen doen, nemen we opnieuw contact met u op, om u op de hoogte te houden van onze voortgang en aan te geven wanneer we de definitieve reactie zullen geven.

Zodra we alle feiten hebben vastgesteld en ons onderzoek hebben afgerond, zullen we u een formeel schriftelijk antwoord sturen waarin onze bevindingen zullen worden uiteengezet en onze definitieve positie zal worden toegelicht. Dit antwoord zal per e-mail worden uitgegeven, in PDF-formaat. Een postexemplaar kan op verzoek worden verstrekt.

Aangezien uw klacht betrekking heeft op een product of dienst dat online is aangeschaft, kunt u contact opnemen met de Europese Commissie via hun ODR-platform (Online Dispute Resolution). Het ODR-portaal biedt buitengerechtelijke oplossingen voor geschillen die verband houden met online transacties. U heeft toegang tot het ODR-platform door op de volgende link te klikken: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Op dit platform kunnen consumenten hun klacht indienen via een centrale site die de klacht doorstuurt naar het juiste Alternative Dispute Resolution (ADR) -schema. Dit is bedoeld om consumenten die ingezetenen van de EU zijn, toegang te bieden tot geschillenbeslechting als zij niet tevreden zijn met de reactie die zij hebben ontvangen van het in de EU gevestigde bedrijf. Aangezien het ODR-platform uw klacht naar de Britse Financial Ombudsman Service zal verwijzen, kunt u ervoor kiezen om in eerste instantie rechtstreeks contact met ons op te nemen of met de Financial Ombudsman Service.

Onze laatste reactie bevat details over uw recht op contact met de Financial Ombudsman Service en de bijsluiters, die u kunt gebruiken, mocht u niet tevreden zijn met ons onderzoek of de uitkomst van uw klacht.

Als uw klacht na 35 dagen nog steeds niet is opgelost, heeft u het recht om uw klacht kosteloos en onder voorbehoud van subsidiabiliteit door te verwijzen naar de Financial Ombudsman Service.

Als u besluit de Financial Ombudsman Service te vragen uw klacht te beoordelen, moet u dit doen binnen zes maanden na de datum van onze definitieve antwoordbrief. Als u uw klacht niet tijdig doorverzendt, heeft de Ombudsman dan niet onze toestemming om uw klacht te overwegen en zal dit dan alleen in zeer beperkte omstandigheden kunnen doen. Bijvoorbeeld als de Ombudsman van mening is dat de vertraging het gevolg was van uitzonderlijke omstandigheden.



B U S I N E S S

Hun contactgegevens zijn hieronder weergegeven: -

Telefoon: 0800 023 4567 of 0300 123 9 123 (of +44 20 7964 0500 als u belt van buiten de UK)

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

Postadres:

Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
London
E14 9SR
United Kingdom

Details van het soort klachten dat in aanmerking komt om in behandeling te worden genomen door de Financial Ombudsman Service zijn beschikbaar op hun website: www.financial-ombudsman.org.uk