



B U S I N E S S

Hur Vi Hanterar Ditt Klagomål

Vi strävar efter att alla kunder ska vara nöjda med den service vi erbjuder men vi välkomnar alltid feedback om så inte är fallet. Om det händer att du har en anledning till att klaga vill vi göra allt vi kan för att lösa problemet så fort som möjligt samt gemensam tillfredsställelse.

Att Skapa Ett Klagomål

Det första steget du borde ta är att kontakta en av våra KundService Team som kommer försöka lösa eventuella problem så fort som möjligt.

Alternativt kan du kontakta oss på ett av följande sätt:

Via telefon: 020 120 3023

Via Email: online@westernunion.com

Vår klagomåls Procedur

Vi kommer alltid att försöka lösa dina bekymmer senast den tredje arbetsdagen efter klagomålet har skapats, om detta inte är möjligt kommer vi att skicka en skriftlig bekräftelse inom fem arbetsdagar. Detta kommer beskriva vår förståelse av problemet som du har anget och kommer innehålla namn och kontakt uppgifter på personen som jobbar med klagomålet.

Vi löser de flesta klagomålen inom femton arbetsdagar. Om vi inte kan göra detta, då kommer vi att kontakta dig igen, för att hålla dig uppdaterad i processen och ange när vi kommer att utfärda det slutliga svaret.

Så snart vi har fastställt all fakta och slutförd vår undersökning, så kommer vi att skicka ut ett formellt, skriftligt svar som kommer redogöra våra beslut och förklara vår slutliga beslut. Detta svaret kommer att skickas via e-mail, i PDF format. En kopia via post kan levereras om detta begäras.

Eftersom ditt klagomål gäller en produkt eller en tjänst som är köpt online, kan du kontakta Europeiska Kommissionen genom deras beslutnings plattform (ODR). ODR-portalen erbjuder lösningar utanför domstolen för klagomål som är kopplade till online transaktioner. Du har tillgång till ODR plattformen genom att klicka på följande länk: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Denna plattform tillåter konsumenter att skicka in deras klagomål genom en central sida som kommer att skicka vidare klagomålet till det korrekta systemet. Detta systemet är utformat för att hjälpa konsumenter som är bosatta i EU att få tillgång till en lösning på dilemmat om de fortfarande är missnöjda med svaret som dem har fått från verksamheten etablerad i EU. Eftersom ODR plattformen kommer att hänvisa ditt klagomål till den Brittiska Finansombudsmannen, kanske du skulle föredra att kontakta oss eller Finansombudsmannen direkt i första hand.

Vårt slutliga svar kommer även att innehålla din rätt att kontakta Finansombudsmannen och deras broschyr, som du kan hänvisa till om du fortfarande är missnöjd med vår undersökning eller resultatet av ditt klagomål.

Om det har passerat 35 dagar och ditt klagomål fortfarande inte är löst, har du vid detta tillfället rätt att kostnadsfritt hänvisa dig till Finansombudsmannen.

Är det så att du bestämmer dig för att begära Finansombudsmannen att granska ditt klagomål, så måste du göra detta inom sex månader av det slutliga svarsbrevet. Om du inte hänvisar till ditt klagomål i tid, kommer ombudsmannen inte ha vår tillåtelse att granska ditt klagomål och kan endast göra det under begränsade omständigheter. Om ombudsmannen till exempel anser att förseningen var en följd av exceptionella omständigheter.



Deras kontaktuppgifter visas nedan:

Telefon: 0800 023 4567 or 0300 123 9 123 (or +44 20 7964 0500 om du ringer utanför UK)

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

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

Uppgifter om vilken typ av klagomål som kommer att behandlas av Finansombudsmannen finns på deras hemsida: www.financial-ombudsman.org.uk