



B U S I N E S S

Řešení stížností

Chceme, aby všichni zákazníci byli spokojeni se službami, které nabízíme, ale vždy vítáme zpětnou vazbu, pokud tomu tak není. S případnými stížnostmi se, prosím, obraťte přímo na nás. Uděláme vše, co je v našich silách, abychom stížnost rychle vyřešili pro naši vzájemnou spokojenost.

Jak podat stížnost

Jako první krok byste měli kontaktovat svého klientského pracovníka (Client Managera), který se bude snažit vyřešit co nejrychleji veškeré dotazy, které můžete mít.

Případně nás můžete kontaktovat následujícím způsobem:

Telefonicky: na bezplatné lince 800 10 20 30 nebo, pokud voláte za zahraničí, na + 420 251 001 113

Emailem: kontakt@westernunion.com

**Poštou: *Western Union International Bank GmbH, organizační složka
Václavské náměstí 62
110 00 Praha 1
Česká republika***

Náš postup řešení stížností

Vždy se budeme snažit vyřešit Vaši stížnost co nejdříve. Vezmeme stížnost na vědomí nejpozději do 5 pracovních dnů od jejího obdržení a pošleme Vám potvrzení o přijmutí stížnosti. V tomto potvrzení bude shrnutí problému a bude obsahovat jméno a kontaktní údaje osoby, která se stížností zabývá.

Naším cílem je vyřešit většinu stížností do patnácti pracovních dnů, i pokud bychom to nedokázali, budeme Vás pravidelně kontaktovat, abychom Vás informovali o pokroku.

Jakmile zjistíme všechny skutečnosti a dokončíme naše vyšetřování, poskytneme Vám konečnou odpověď, nejpozději do 35 pracovních dnů, která stanoví naše zjištění a vysvětlí danou situaci. Naše závěrečná odpověď bude také obsahovat případná podrobná ustanovení o Vašem právu kontaktovat obecné soudy, pokud nebudete spokojeni s výsledkem Vaší stížnosti.