

De acuerdo con las disposiciones de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, te informamos que los datos que ingreses al momento de presentar tu reclamo o queja, a través de nuestro Libro de Reclamaciones físico y/o virtual, serán tratados conforme nuestra Política de Datos Personales de Reclamos WESTERN UNION PERU SA, con la finalidad de gestionar y dar respuesta al mismo, dentro del plazo legal.

LIBRO DE RECLAMACIONES		HOJA DE RECLAMACIÓN		
FECHA Día: _____ Mes: _____ Año: _____ Hora: _____:_____				
ESTABLECIMIENTO COMERCIAL:				
DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL:				
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE(*)				
NOMBRE / RAZÓN SOCIAL / DENOMINACIÓN:				
DNI / CE / PASAPORTE / RUC:		TELÉFONO:		
NOTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA: Completar ambos campos y marcar con un aspa (X) el canal por el cual se desea recibir la respuesta al reclamo o requerimiento.				
() DOMICILIO:		() CORREO ELECTRÓNICO:		
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD):				
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO		N° DE TRANSFERENCIA (MTCN):		
PRODUCTO ()		DESCRIPCIÓN:		
SERVICIO ()		MONTO RECLAMADO:		
3. DETALLE DEL RECLAMO O REQUERIMIENTO:		VÍA (**)		
MOTIVO (***)	RECLAMO ₁	QUEJA ₂	REQUERIMIENTO ₃ (***)	
	()	()	A. Consulta ()	B. Puesta a disposición de Información () ()
DETALLE:		DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:		
PEDIDO:		FIRMA DEL CONSUMIDOR:		
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR		PLAZO ESTIMADO PARA RESOLVER		
		DÍA: _____ MES: _____ AÑO: _____		
		FIRMA DEL PROVEEDOR:		
1. RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios	2. QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios: o malestar, o descontento respecto de la atención del público.	3. REQUERIMIENTO: Consultas o Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información u Otras Solicitudes		
(*) En caso que el consumidor no consigue como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo, queja o requerimiento y el detalle de los mismos, estos se considerarán como no presentados.				
(**) Indicar si el reclamo o requerimiento se realizó de forma Personal (a través de nuestra Red de Agencias Propias), Correo Electrónico, a través de la Vía Telefónica u otros.				
(***) Indicar si el motivo del reclamo se trata de una transacción mal procesada o realizada; operación no reconocida, entrega de billetes falsos; cobro indebido; intereses, comisiones, gastos, tributos; u otros.				
(***) Los Requerimientos comprenden la atención de:				
A) Consultas: entendiendo por estas a las comunicaciones por las que se busca que la empresa proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con la empresa.				
B) Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información que la empresa posee sobre la relación que mantienen los usuarios con la empresa.				
C) Otras solicitudes distintas a las indicadas en el literal B), siempre que no se trate de aspectos relacionadas a la atención de reclamos, ejecución de contratos y la contratación de nuevos productos y/o servicios.				
LA FORMULACIÓN DEL PRESENTE RECLAMO NO IMPIDE ACUDIR A OTRAS VÍAS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, TAMPOCO ES REQUISITO PREVIO PARA INTERPONER DENUNCIA ANTE INDECOPI.				