

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

¿QUÉ ES UN RECLAMO ?

Un reclamo es la comunicación que presenta un usuario a través de los diferentes canales de atención dispuestos por Western Union Perú S.A. para este fin; expresando su insatisfacción con el servicio recibido o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés. Adicionalmente, se considera reclamo a toda reiteración que se origine a consecuencia de la disconformidad del usuario respecto de la respuesta emitida por Western Union Perú S.A. o por la demora en la atención de la solicitud, consulta o reclamo.

¿QUÉ ES UN REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN?

Son las comunicaciones realizadas por los clientes o usuarios (incluso de terceros), con la que se busca una acción de parte de Western Union Perú S.A., comprende la **Consulta** (Información sobre tarifas de envío de dinero, Información sobre horarios – Oficinas de atención) o **Solicitudes** de entrega de información sobre Historial de Transferencias.

¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS PUEDO PRESENTAR MI RECLAMO O REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN?

Red de oficinas y agencias a nivel nacional con el personal encargado de atender un reclamo, consulta o requerimiento de información.

- Portal web: <https://www.westernunionperu.pe/>
- Central Telefónica (01) – 640-9213, o mediante la línea gratuita 0800 - 12080 (desde un teléfono fijo).

¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS PUEDO RECEPCIONAR LA RESPUESTA DE MI RECLAMO O REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN?

Ud. Puede elegir recibir la respuesta por cualquiera de los medios que se detallan a continuación:

- Físico: Comunicación escrita a su **domicilio**.
- Electrónico: Comunicación escrita a su **correo electrónico**.

¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO O REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN?

Ud. deberá registrar la siguiente información:

- Nombres, apellidos y número de documento de identidad del titular.
- Dirección, número telefónico de contacto y correo electrónico.
- En el caso de personas jurídicas se deberá indicar los datos de los representantes legales de la misma.
- Detalle del reclamo.
- Firma del reclamante o del representante legal respectivo, en el caso de persona jurídica.

Si el reclamo es presentado por otra persona, ésta deberá acercarse a una Oficina Western Union Perú S.A. con una carta simple donde indique que se encuentra debidamente autorizada para presentarlo.

En caso de que la atención del reclamo requiera de sustento o información adicional a cargo del usuario, se le informará por escrito de este hecho, brindándole un plazo máximo de dos (2) días útiles para presentar el sustento, de lo contrario se dará por concluido el reclamo.

Los casos en que el usuario omita alguno de los requisitos señalados, el reclamo o requerimiento de información será anulado.

¿CUÁL ES EL PLAZO MÁXIMO PARA ATENDER UN RECLAMO O REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN?

De acuerdo con la Resolución SBS N° 04036-2022, el plazo de atención de reclamos y requerimientos es de 15 días hábiles, estos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que, por la naturaleza del reclamo o requerimiento, requieran el pronunciamiento previo de un tercero.

Tener en cuenta:

Los usuarios que cuentan también con instituciones gubernamentales como INDECOPÍ y La SBS a través de su Plataforma de Atención al Usuario (PAU) para presentar sus reclamos según sea el caso.