



# HOJA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

WESTERN UNION PERÚ S.A.

RUC N°: 20106903230

FORMULARIO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES			NÚMERO DE RECLAMO			
FECHA	Día: ____ Mes: ____ Año: ____	Hora: ____ : ____				
ESTABLECIMIENTO COMERCIAL: Local Comercial - Ag. San Isidro						
DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL : Av. Santa Cruz 462, San Isidro - Lima / Teléfono: 440-7934						
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE (*)</b>						
NOMBRE / RAZON SOCIAL / DENOMINACION:						
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):						
<b>2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO</b>			NÚMERO DE TRANSFERENCIA (MTCN):			
PRODUCTO ( )			DESCRIPCIÓN:			
SERVICIO ( )			MONTO RECLAMADO:			
<b>3. DETALLE DEL RECLAMO O REQUERIMIENTO:</b>						
MOTIVO (***)			VIA (**)			
			RECLAMO 1	QUEJA 2	REQUERIMIENTO 3 (****)	
( )			( )	A. Consulta ( )	B. Puesta a disposición de información ( )	C. Otras solicitudes ( )
DETALLE:			DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:			
PEDIDO:			FIRMA DEL CONSUMIDOR:			
<b>4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR PROVEEDOR</b>			FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA			
			DÍA: _____ MES: _____ AÑO: _____			
			FIRMA DEL PROVEEDOR:			
<b>1. RECLAMO:</b> Disconformidad relacionada a los productos o servicios.		<b>2. QUEJA:</b> Disconformidad <b>no</b> relacionada a los productos o servicios; o malestar, o descontento respecto de la atención del público.		<b>3. REQUERIMIENTO:</b> Consultas o Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información u Otras solicitudes.		
(*) En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja o requerimiento y el detalle de los mismos, estos se consideraran como no presentados.						
(**) Indicar si el reclamo o requerimiento se realizó de forma <b>Personal</b> (a través de nuestra Red de Agencias Propias), mediante <b>Correo Electrónico</b> , a través de la <b>Vía Telefónica</b> 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 <b>Requerimientos</b> comprenden la atención de: <b>A) Consultas</b> , entendiéndose 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>B) Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información</b> que la empresa posee sobre la relación que mantienen los usuarios con la empresa. <b>C) Otras solicitudes</b> distintas a las indicadas en el literal B), siempre que no se trate de aspectos relacionados a la atención de reclamos, ejecución de contratos y la contratación de nuevos productos y/o servicios.						
El plazo de atención de reclamos y requerimientos es de 30 días calendario, el mismo que podrá extenderse (dependiendo de la complejidad del reclamo o requerimiento) lo cual será informado oportunamente al usuario dentro del plazo antes indicado.						
LA FORMULACIÓN DEL PRESENTE RECLAMO NO IMPIDE ACUDIR A OTRAS VÍAS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, TAMPOCO ES REQUISITO PREVIO PARA INTERPONER DENUNCIA ANTE INDECOPI.						