

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS

En aplicación a lo establecido en las normativas de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP sobre el Servicio de Atención a los Usuarios, comunicamos el presente procedimiento:

I. ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Los requerimientos son las comunicaciones realizadas por los usuarios o por terceros (en nombre de los usuarios) por la que se busca una acción por parte de la empresa. Comprenden la atención de consultas o solicitudes de entrega o puesta a disposición de información que la empresa posee sobre la relación que mantienen los usuarios con la empresa.

a. CONSULTAS

Los canales para la atención de consultas son los siguientes:

- Red de oficinas de Western Union Perú S.A., a través de sus administradores y/o responsables
- Línea de atención al cliente de Western Union Perú S.A: (511) 422 0014.

Los tipos de solicitudes de información son los siguientes:

- Información sobre tarifas de envío de dinero.
- Información sobre horarios / oficinas.
- Record de Transferencias.
- Estatus de Transferencias.
- Otros.

Las consultas formuladas por los usuarios serán atendidas en forma inmediata, pudiendo extenderse este plazo si la complejidad de la consulta lo amerita. En el caso que el cliente exija una respuesta escrita a su consulta, el tratamiento de su atención será la de una solicitud de información, generando el registro respectivo.

b. SOLICITUDES DE ENTREGA O PUESTA A DISPOSICIÓN DE INFORMACIÓN

El canal de atención de solicitudes es el siguiente:

- Red de oficinas de Western Union Perú S.A., a través de sus administradores y/o responsables.

Los tipos de solicitudes de información son los siguientes:

- Solicitud de Confirmación de Pago.
- Solicitud de Prueba de Pago al Descubierto.
- Otros.

La respuesta a las solicitudes de información será enviada al domicilio o correo electrónico del usuario (según lo indique). La atención, procedimiento y plazos tendrá el mismo tratamiento que se indica en el punto II (Atención de Reclamos).

(*) Si luego de la atención brindada respecto a una consulta o solicitud, el usuario manifiesta una insatisfacción o afectación de sus intereses, podrá formular el respectivo reclamo a través de los canales de atención establecidos en este procedimiento.

II. ATENCIÓN DE RECLAMOS

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.

Los canales para la atención de reclamos son los siguientes:

- Red de oficinas de Western Union Perú S.A., a través de sus administradores y/o responsables.
- Línea de atención al cliente de Western Union Perú S.A.: (511) 422 0014.

Los reclamos que formulen los usuarios en las oficinas de atención al público de Western Union Perú S.A. serán canalizados por el personal en ventanilla considerando un orden de atención preferencial conforme lo dispuesto en el DS N° 011-2011-PCM, ello sin perjuicio del cumplimiento prioritario de la Ley N° 27408 que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, los adultos mayores y personas con discapacidad, en lugares de atención al públicos.

Los usuarios deberán formular su reclamo a través de los canales antes detallados, brindando para ello 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, dando a conocer los hechos y argumento del reclamo. Se deberá adjuntar para tal fin, los sustentos correspondientes de la presunta infracción cometida, de acuerdo con el tipo de producto o motivo de reclamo (Ej.: copia de DNI, guía de envío, comprobante de pago, etc.).
- Número de Transferencia.
- Firma del reclamante o del representante legal respectivo, en el caso de persona jurídica.

Los reclamos que formulen los usuarios en las Oficinas Western Union Perú S.A. deberán estar suscritos por el reclamante expresando su insatisfacción con el servicio recibido o la presunta afectación de su legítimo interés, adjuntando de ser el caso prueba documentada que sustente el reclamo.

Se aceptará el registro de reclamos presentados por terceros siempre que se presente un poder simple (en original) del titular, de vigencia no mayor a 30 días. Dicho registro se efectuará a nombre del cliente titular, consignándose el nombre y DNI del tercero a quien se le hará firmar la Hoja de Reclamación y se le entregará la Constancia de Reclamación correspondiente.

Los reclamos serán atendidos en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de recepción del reclamo. Este plazo podrá extenderse siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique, informándose al usuario de dicha ampliación dentro del plazo de 30 días antes indicado.

En caso 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.

Las cartas de respuesta serán remitidas a la dirección domiciliaria o electrónica, de acuerdo a lo indicado por el usuario.

En caso el reclamante no estuviese conforme con la respuesta brindada por Western Union Perú S.A., podrá recurrir a otras instancias como al Instituto Nacional de la Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) o la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS).

ÁREA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS