

Reclami, Ricorsi e Conciliazioni

Western Union Business Solutions attribuisce la massima importanza alla qualità dei propri servizi e si focalizza costantemente sulla soddisfazione del cliente.

Nel caso in cui il Cliente voglia presentare un reclamo può innanzitutto far presente la propria lamentela o segnalazione di disservizio al referente abituale (**Customer Relationship Manager**) al numero 06 87410440; se la risposta non è ritenuta soddisfacente o se il disservizio permane, il Cliente può contattare l'**Ufficio Reclami** di Western Union International Bank ai seguenti contatti:

- **Telefono:** 06 8741 0437
- **E-mail** reclami@westernunion.com
- **Fax** n. 06 87410586
- **Posta** normale o raccomandata AR all'Ufficio Reclami –

Western Union International Bank GmbH – sede italiana
via Virgilio Maroso, 50
00142 Roma

Faremo in modo di risolvere la problematica entro il 3° giorno, tuttavia se questo non sarà possibile vi invieremo una lettera di presa in carico del reclamo entro il 5° giorno dal ricevimento, dove indicheremo la problematica riscontrata e i contatti di chi gestirà il reclamo.

Di solito, riusciamo a risolvere la maggiorparte dei reclami entro 15 giorni lavorativi, ma in caso contrario, vi aggiorneremo progressivamente sugli sviluppi per la risoluzione.

Nel momento in cui avremo completato le nostre analisi sulla problematica che ci avete sottoposto, vi forniremo una risposta definitiva che indicherà la nostra posizione a riguardo. La nostra risposta definitiva, conterrà altresì i dettagli per adire l'organo competente per la risoluzione stragiudiziale della controversia, qualora foste insoddisfatti della nostra risposta.

- Relativamente a prodotti e servizi bancari e finanziari, se il cliente non ritiene soddisfacente la risposta o qualora la risposta non venga inviata entro i termini previsti, è possibile rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, nel limite di 100.000 € se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro e, senza limiti di importo, in tutti gli altri casi e se non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca.
- Nel caso in cui il Cliente voglia presentare un reclamo relativamente a servizi e attività di investimento, il Cliente può rivolgersi all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)** per controversie relative agli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori (nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del D.Lgs. n. 58/98, purché il Cliente non sia una controparte qualificata o un cliente classificato come professionale ai sensi del D.Lgs. n. 58/98). Il Cliente può rivolgersi all'ACF a condizione che: i) abbia preventivamente presentato sui medesimi fatti reclamo alla Banca al quale sia stata fornita espressa risposta ovvero siano decorsi più di 15 giorni dalla sua presentazione senza che la Banca abbia comunicato al Cliente le proprie determinazioni; ii) non sia decorso più di un anno dalla data di presentazione del reclamo alla Banca; iii) non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie sui medesimi fatti.

Western Union Business Solutions | via Virgilio Maroso n. 50 00142 Roma
Numero di telefono: 0039 06 87410 437 | Italia@westernunion.com | business.westernunion.it

© 2018 Western Union Holdings, Inc. Tutti i diritti riservati.

Western Union Business Solutions è una linea di business di The Western Union Company e offre servizi in Italia attraverso Western Union International Bank GmbH, succursale italiana (di seguito "Western Union Business Solutions"), totalmente detenuta da Western Union.

Western Union International Bank GmbH, succursale italiana, con sede a Roma (00142), Via Virgilio Maroso n. 50, codice fiscale, partita IVA e numero di registrazione presso il Registro delle Imprese di Roma 13068651002, iscritta all'Albo degli Istituti bancari come succursale di banca comunitaria tenuto presso la Banca d'Italia con il numero 3446, è la sede secondaria di Western Union International Bank GmbH, una società di diritto austriaco, con sede legale a Schuberting 11, A-1010 Vienna, Austria, capitale sociale di € 12.000.000, avente come socio unico, e quindi soggetta all'attività di direzione e coordinamento di, Western Union Overseas Limited, iscritta presso il Registro delle Imprese austriaco con il numero 256184t e iscritta presso l'albo delle banche tenuto presso l'Autorità di Vigilanza Austriaca («Österreichische Finanzmarktaufsicht»).