

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
- Posta normale o raccomandata AR all'Ufficio Reclami presso:

Western Union International Bank GmbH – sede Italiana
via Barberini, 68
00187 Roma

LA NOSTRA PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

Risolviamo la maggior parte dei reclami entro quindici giorni lavorativi. Qualora non fossimo in grado di farlo, ti contatteremo nuovamente, per tenerti informato sui nostri progressi e indicarti entro quando saremo in grado di inviarti la risposta finale.

Non appena avremo stabilito tutti i fatti e completato la nostra indagine, ti forniremo una risposta scritta formale che esporrà le nostre valutazioni e fornirà spiegazioni sulla nostra posizione finale. Tale risposta verrà inviata via e-mail, in formato PDF. Una copia cartacea potrà essere fornita su richiesta.

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 delle controversie, qualora foste insoddisfatti della nostra risposta.

In Italia, potrete far riferimento ai seguenti organi:

- 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.

© 2021 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 legale a Roma in via Barberini 68, 00187, iscritta al Registro delle Imprese di Roma, codice fiscale, partita IVA e numero di registrazione 13068651002, ed iscritta all'Albo degli Istituti Bancari come succursale di banca comunitaria, tenuto presso Banca d'Italia, con il numero 3446, è la sede secondaria di Western Union International Bank GmbH, società di diritto austriaco con sede legale a Vienna presso The Icon Vienna (Turm 24), Wiedner Gürtel 13, 1100, Austria, con capitale sociale di € 12.000.000, iscritta al Registro delle Imprese austriaco con il numero 256184t ed all'albo delle banche tenuto presso l'Autorità di Vigilanza Austriaca («Finanzmarktaufsicht»), ed avente come socio unico, e quindi soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Western Union Overseas Limited.