

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

### Rispetto alla prestazione del Servizio Money Transfer Western Union:

- **To Send (incluso il servizio c.d. App Initiated Retail Service - AIR)**
- **To Receive**
- **Quick Pay**
- **Quick Cash**
- **Cash to Mobile**
- **Direct to Bank**

Si consiglia una **lettura attenta** dei principali diritti prima di disporre la transazione.

### PRIMA DI DISPORRE LA TRANSAZIONE

#### Il Cliente ha diritto di:

- Ricevere una **copia di questo documento**.
- Ricevere il **Foglio Informativo** del Servizio Money Transfer Western Union, datato e aggiornato.
- Ottenere **gratuitamente** e portare con sé, una **copia delle condizioni generali del servizio Western Union, dell'Informativa Privacy** e il **Documento di Sintesi** del Servizio Money Transfer Western Union prima della conclusione e senza impegno per le parti.
- Conoscere il tasso di cambio e il margine (*spread*) massimo applicabile alla transazione.

### AL MOMENTO DI FIRMARE LA RICEVUTA

#### Il Cliente ha diritto di:

- Prendere visione del **Documento di Sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito alle **condizioni generali del servizio Western Union**.
- Ricevere una **copia dei moduli firmati dall'agente autorizzato Western Union che offre il Servizio** e una **copia del Documento di Sintesi**, da conservare.
- Ottenere l'applicazione delle stesse condizioni generali di **prestazione del Servizio Western Union** descritte nel Foglio Informativo e nel Documento di Sintesi;

### DOPO LA FIRMA DELLA RICEVUTA

#### Il Cliente ha diritto di:

- Richiedere una copia del modulo di adeguata verifica – KYC – sottoscritto ai fini dell'esecuzione della transazione, secondo le modalità indicate nel Foglio Informativo.
- Richiedere ed ottenere la **conferma dell'avvenuto incasso** da parte del beneficiario del Servizio Western Union.
- Ottenere l'elenco inerente alle transazioni effettuate con Western Union negli ultimi dieci anni.
- Ottenere copia dell'ABF in parole semplici, della Guida all'utilizzo del Portale ABF e del Modulo di ricorso all'ABF.

### RECLAMI

Il Cliente può presentare reclamo scritto in forma libera e con ogni mezzo all'attenzione dell'ufficio reclami di Western Union, in Roma via Virgilio Maroso, 50 – 00142 e per via elettronica all'indirizzo [wupsilreclami@legalmail.it](mailto:wupsilreclami@legalmail.it) ottenendo risposta entro 15 giorni lavorativi successivi alla sua ricezione, fatte salve le previste situazioni eccezionali che potrebbero richiedere l'adozione di



moving money for better

un termine più lungo, comunque non superiore a 35 giorni lavorativi.

Se non è soddisfatto o non riceve risposta, prima di ricorrere al giudice, il Cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere agli agenti autorizzati Western Union. Presso ogni agenzia Western Union e sul sito [www.westernunion.it](http://www.westernunion.it) sono disponibili le copie dell'ABF in parole semplici, della Guida all'utilizzo del Portale ABF e del Modulo per il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario. O, in alternativa, il Cliente può ricorrere al Financial Services Ombudsman irlandese scrivendo a 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland, o contattando il numero +353 1 6620899, oppure via email a [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie), o tramite l'ufficio di riferimento (i contatti sono disponibili su [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/national-out-of-court-bodies/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm)).



moving money for better