Western Union Payment Services Ireland Limited
Level 2, The Loft, Building 13, Pembroke District,
Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, Ireland
www.westernunion.com
www.westernunion.com

Cod. 20 agg. 8/05/2026

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 Cash1**
- **Cash to Mobile**
- **Direct to Bank**
- **Direct to Card**

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,completo di data ed aggiornato. ;
- Ottenere **gratuitamente** e portare con sé, dietro espressa richiesta, una **copia delle condizioni generali del servizio Western Union** e il **Documento di Sintesi** del Servizio Money Transfer Western Union, ovvero - a scelta del Cliente - il solo Documento di Sintesi anche prima della conclusione dell'operazione e senza impegno per le parti;
- Conoscere il tasso di cambio e il margine ("*spread")* 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 il modulo d'ordine **in forma scritta**;
- 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 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 di documentazione quale l'ABF in parole semplici ed il relativo Modulo di ricorso.

[1] Servizio non disponibile presso gli agenti Account Based Money Transfer (c.d. "ABMT").

Western Union Payment Services Ireland Limited
Registered No. 471360
Registered Address: Level 2, The Loft, Building 13, Pembroke District, Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, Ireland
Directors: Massimiliano Alvisini (ITA) | Gordon Markell Fluckiger (USA) | Peter Nolan | Matthew Cagwin (USA) | Mary Brennan | Cherie Axelrod (USA) | Joseph Havekost (USA)
Western Union Payment Services Ireland Limited is regulated by the Central Bank of Ireland

Western Union Payment Services Ireland Limited
Level 2, The Loft, Building 13, Pembroke District,
Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, Ireland
www.westernunion.com
www.westernunion.com

Cod. 2 agg. 16/03/2026

RECLAMI

Il Cliente può presentare reclamo scritto in forma libera, anche per lettera raccomandata A/R, all'attenzione dell'ufficio reclami di Western Union, a Roma, via Barberini 68 – 00187, o per via elettronica all'indirizzo wupsilreclami@legalmail.it o Italy.Customer@westernunion.it ottenendo risposta entro 15 giorni lavorativi successivi alla sua ricezione, fatte salve le previste situazioni eccezionali che potrebbero richiedere l'adozione di 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, 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 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. Se il cliente non è soddisfatto dell'esito delle verifiche, può inoltrare il reclamo direttamente al Financial Services and Pensions Ombudsman ("FSPO") in Irlanda scrivendo a Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29, Ireland, chiamando il numero +353 1 567 7000, oppure inviando un'e-mail a info@fspo.ie, oppure contattando il relativo ufficio governativo locale.

Western Union Payment Services Ireland Limited
Registered No. 471360
Registered Address: Level 2, The Loft, Building 13, Pembroke District, Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, Ireland
Directors: Massimiliano Alvisini (ITA) | Gordon Markell Fluckiger (USA) | Peter Nolan | Matthew Cagwin (USA) | Mary Brennan | Cherie Axelrod (USA) | Joseph Havekost (USA)
Western Union Payment Services Ireland Limited is regulated by the Central Bank of Ireland