

Información sobre el acuerdo entre Western Union y el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)

Hemos alcanzado un acuerdo con el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), en el marco del Procedimiento Voluntario Colectivo iniciado en 2025.

¿A quiénes beneficia?

El presente acuerdo beneficia a quienes contrataron el servicio de remesa de dinero con Western Union entre el 9 de enero de 2021 y el 5 de diciembre de 2025, y hubieren experimentado alguna de las siguientes situaciones a causa de que su envío resultase fallido: a) Falta de devolución de los fondos correspondientes a la remesa fallida y las comisiones del servicio; b) Falta de devolución de las comisiones correspondientes al servicio; y/o c) Demoras y retrasos en las devoluciones de dichos fondos y/o valores.

¿Qué contempla este acuerdo?

Considera acciones orientadas a fortalecer los procedimientos de gestión y devolución de fondos asociados a las remesas que no hayan podido concretarse y la información disponible a su respecto en el sitio web de Western Union, e incorpora las siguientes medidas de restitución y compensación para los beneficiarios:

- a) De no haberse restituido la remesa ni las comisiones pagadas: Devolución de ambos conceptos, junto con reajustes e intereses.
- b) De haberse restituido únicamente la remesa y no las comisiones pagadas: Devolución de los montos relacionados con las comisiones, junto con reajustes e intereses.
- c) De haberse restituido la remesa y comisiones, pero de forma tardía: Una compensación basada en el cálculo de reajustes e intereses conforme a un plazo razonable predefinido.

Adicionalmente, contempla el pago de una compensación a título de “costo de reclamo”, para quienes hubiesen ingresado un reclamo ante el SERNAC hasta el día 28 de mayo de 2026, y que se encuentren dentro de los beneficiados del acuerdo.

¿Cómo se desarrollará el proceso?

El proceso de implementación contempla las siguientes etapas:

1. Comunicación a los beneficiarios

Entre el 17 de agosto y el 17 de septiembre de 2026, enviaremos comunicaciones por correo electrónico a los beneficiarios identificados en nuestros registros. Estas comunicaciones

incluirán información sobre el proceso, los plazos de implementación y los montos de compensación que correspondan en cada caso.

2. Pago de las compensaciones y restituciones

El proceso de pago comenzará el 17 de septiembre de 2026 y se realizará de la siguiente manera:

1. Western Union utilizará la información disponible en sus sistemas para efectuar los pagos mediante transferencia o depósito, según corresponda (a más tardar hasta el 17 de noviembre de 2026).
2. En caso de no contar con dicho registro, se utilizará la Cuenta RUT del Banco Estado del consumidor beneficiario, siempre y cuando esté activa (a más tardar hasta el 17 de diciembre de 2026).
3. Si no es posible efectuar el pago utilizando alguno de los medios señalados, Western Union se comunicará directamente con los beneficiarios para solicitar los datos bancarios necesarios para concretar la gestión (a más tardar hasta el 18 de enero de 2027). Una vez recibidos los datos bancarios, la empresa tendrá 1 mes para realizar la respectiva transferencia o depósito.

3. Verificación de cumplimiento del acuerdo:

Las acciones comprometidas por Western Union serán auditadas por una empresa auditora externa.

¿Debe realizar alguna acción si cree ser beneficiario?

Western Union se contactará directamente con los beneficiarios utilizando la información disponible en sus registros. Sin embargo, si usted cree ser beneficiario y no fue contactado por Western Union en los plazos comprometidos, puede hacérselo saber a través de nuestro canal oficial: clienteschile@westernunion.com y revisaremos su situación.

¿Quieres saber más acerca del acuerdo?

Revisa más información sobre el acuerdo en el sitio web del SERNAC (www.sernac.cl) o a través del siguiente enlace: <https://www.sernac.cl/portal/609/w3-article-87652.html>