

Servicio Wells Fargo *ExpressSend*[®]

Notificación sobre derechos de resolución de errores y de cancelación

Servicios de Remesas Globales de Wells Fargo 1-800-556-0605 (marque 2 para recibir atención en español)



Gracias por elegir los Servicios de Remesas Globales de Wells Fargo para ofrecerles este servicio tan importante a usted y a su beneficiario en el exterior. Este aviso proporciona información importante con respecto a sus derechos de resolución de errores y de cancelación cuando realiza un envío de dinero por medio de *ExpressSend*.

Derechos de resolución de errores

¿Qué debo hacer si creo que se ha producido un error o que ha habido un problema con mi envío de *ExpressSend*?

1. Llámenos al número de teléfono gratuito 1-800-556-0605 (marque 2 para recibir atención en español) desde los EE. UU. o Canadá. Desde otros países, llame por cobrar al 1-925-677-3602 (marque 9 para recibir atención en español), durante nuestro horario de atención de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 5:00 p.m., hora del Pacífico, o los sábados de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., hora del Pacífico.
2. También puede escribirnos a: Wells Fargo Global Remittance Services, P.O. Box 4112, Concord, CA 94524.

¿Cuándo debería comunicarme con Wells Fargo en relación con el error o problema de *ExpressSend*?

Deberá comunicarse con nosotros en el transcurso de 180 días a partir de la fecha en que le prometimos que los fondos estarían disponibles para su beneficiario.

¿Qué información debo tener a mano cuando me comuniqué con Wells Fargo en relación con el error o problema de *ExpressSend*?

1. Su nombre, dirección y número de teléfono donde podamos comunicarnos con usted durante el día, en hora del Pacífico.
2. La fecha, la cantidad en dólares y el número de referencia del envío de Wells Fargo *ExpressSend*.
3. El nombre de la persona que recibirá los fondos y, si lo sabe, su número de teléfono.
4. El Miembro de la Red de Remesas o el punto de recepción al que se envió el dinero.
5. El error o el problema con el envío de *ExpressSend* y el motivo por el que considera que se trata de un error o un problema.

Los Servicios de Remesas Globales de Wells Fargo determinarán si se produjo un error en el transcurso de 90 días a partir de que se comunique con nosotros, y corregiremos cualquier error de inmediato. Nos comunicaremos con usted para informarle la resolución en el transcurso de tres días laborables después de completar nuestra investigación. Si determinamos que no hubo ningún error, los Servicios de Remesas Globales de Wells Fargo le enviarán una explicación por escrito. Puede solicitar copias de todos los documentos que utilizamos en nuestra investigación.

Derechos de cancelación

¿Qué puedo hacer si deseo cancelar mi envío de *ExpressSend*?

Usted tiene derecho a cancelar un envío de *ExpressSend* en el transcurso de los **30 minutos** de completado el envío de dinero y obtener un reembolso de todos los fondos que nos haya pagado, incluidas todas las tarifas e impuestos, a menos que los fondos ya hayan sido recogidos por su beneficiario o depositados en su cuenta. La manera más rápida y eficiente de solicitar una cancelación es llamando al 1-800-556-0605 (marque 2 para recibir atención en español) o iniciando una sesión segura de la Banca por Internet Wells Fargo Online en www.wellsfargo.com (en inglés), ingresando en la opción "Transfer and Pay" (Envíe y pague) y seleccionando "Send to Another Country" (Envíe a otro país). Luego, seleccione el enlace "History" (Historial) para el Acuerdo del Servicio que se utilizó para realizar el envío y seleccione el Envío de Dinero que desea cancelar.

Si desea modificar o cancelar un Envío de Dinero más de 30 minutos después de enviarlo, intentaremos modificarlo o cancelarlo por usted. No seremos responsables si no podemos cancelar o modificar su Envío de Dinero. Si podemos cancelar su Envío de Dinero, le reembolsaremos a su Cuenta todos los montos que nos haya pagado, incluidas todas las tarifas e impuestos.

Cuando se comunique con nosotros, deberá proporcionarnos información para ayudarnos a identificar el envío de *ExpressSend* que desea cancelar, incluida la cantidad del envío, adónde fueron enviados los fondos y otra información que nos permita autenticar su identidad. Le reembolsaremos su dinero en el transcurso de tres días laborables desde su solicitud para cancelar un envío, siempre que los fondos aún no hayan sido recogidos o depositados en la cuenta de un beneficiario. El reembolso se acreditará en su cuenta de cheques o de ahorros de Wells Fargo que se utilizó para desembolsar fondos para el envío de *ExpressSend*.

Wells Fargo ExpressSend®

Notification of Error Resolution and Cancellation Rights

Wells Fargo Global Remittance Services 1-800-556-0605



Thank you for choosing Wells Fargo Global Remittance Services to provide this important service to you and your beneficiary overseas. This notice provides important information regarding your error resolution and cancellation rights when completing an *ExpressSend* remittance transfer.

Error Resolution Rights

What should I do if I think there has been an error or problem with my *ExpressSend* transfer?

1. Call us at 1-800-556-0605 toll-free from the U.S. or Canada. From other countries, you call collect at 1-925-677-3602 during our business hours Monday – Friday 6:00 am to 5:00 pm Pacific Time, or Saturdays from 7:00 am to 4:00 pm Pacific Time.
2. You may also write to us at: Wells Fargo Global Remittance Services, P.O. Box 4112, Concord, CA 94524.

When should I contact Wells Fargo about my *ExpressSend* error or problem?

You must contact us within 180 days of the date we promised to you that funds would be made available to your beneficiary.

What information should I have available when I contact Wells Fargo about my *ExpressSend* error or problem?

1. Name, address and telephone number where we can reach you during Pacific daytime hours.
2. The date, dollar amount and Wells Fargo *ExpressSend* reference number of the transfer.
3. The name of the person receiving the funds, and if you know it, his or her telephone number.
4. The Remittance Network Member or receiving location to which the transfer was sent.
5. The error or problem with the *ExpressSend* transfer, and why you believe it is an error or problem.

Wells Fargo Global Remittance Services will determine whether an error occurred within 90 days after you contact us and we will correct any error promptly. We will contact you with a resolution within three business days after completing our investigation. If we decide that there was no error, Wells Fargo Global Remittance Services will send you a written explanation. You may ask for copies of any documents we used in our investigation.

Cancellation Rights

What can I do if I want to cancel my *ExpressSend* transfer?

You have the right to cancel an *ExpressSend* transfer within **30 minutes** of completing the remittance transfer, and obtain a refund of all funds paid to us, including all fees and taxes, unless the funds have already been picked up by your beneficiary or deposited to their account. The quickest and most efficient way to request a cancellation is by calling 1-800-556-0605 or logging on to your secure Wells Fargo online banking session at www.wellsfargo.com and proceeding to the "Transfer and Pay" option and select "Send to Another Country". Then, select the "History" link for the Service Agreement used to make the transfer and select the Remittance you wish to cancel.

If you want to amend or cancel a Remittance more than 30 minutes after you send it, we will try to amend or cancel it for you. We are not responsible if we are unable to cancel or amend your Remittance. If we are able to cancel your Remittance, we will refund to your Account all amounts you paid to us, including all fees and taxes.

When you contact us, you must provide us with information to help us identify the *ExpressSend* transfer you wish to cancel, including the amount of the transfer, where the funds were sent, and other information that will allow us to authenticate your identity. We will refund your money within three business days of your request to cancel a transfer as long as the funds have not already been picked up or deposited into a beneficiary's account. The refund will be credited to your Wells Fargo checking or savings account used to fund the *ExpressSend* transfer.