

Servicio Wells Fargo *ExpressSend*[®]



Notificación sobre Derechos de Resolución de Errores y de Cancelación

Servicio al cliente de *ExpressSend* 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 sus familiares y amigos en el exterior. Este aviso proporciona información importante con respecto a sus derechos de resolución de errores y de cancelación cuando realiza una transferencia de envío de dinero 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 transferencia 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, usted puede llamar 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, ATTN: *ExpressSend* Customer Service 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 el número de teléfono donde podamos comunicarnos con usted durante el día, en hora del Pacífico.
2. La fecha, la cantidad, y el número de referencia del envío de dinero de Wells Fargo *ExpressSend*.
3. El nombre del beneficiario, y el número de teléfono del beneficiario.
4. El nombre del Miembro de la Red de Remesas al que se realizó el envío de dinero.
5. Una descripción del error o el problema con su envío de dinero, 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. Si determinamos que se produjo un error, lo corregiremos de inmediato y 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, y usted tendrá derecho a solicitar copias de cualquier documento en el que nos hayamos basado para tomar nuestra determinación.

Derechos de cancelación

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

Usted tiene derecho a cancelar una transferencia de envío de dinero de *ExpressSend* en el transcurso de los **30 minutos** de haberlo completado. Le reembolsaremos todos los fondos que nos haya pagado, incluidas todas las tarifas e impuestos, a menos que el envío de dinero ya haya sido recogido o depositado en la cuenta de su beneficiario. La manera más rápida y eficiente de solicitar una cancelación es llamando al servicio al cliente de *ExpressSend* al 1-800-556-0605 (marque 2 para recibir atención en español) o iniciando una sesión segura en la Banca por Internet *Wells Fargo Online* en wellsfargo.com/espanol. Después de iniciar la sesión, vaya a la opción "Transfiera y pague" y seleccione "Envíe a otro país". Luego, seleccione el enlace "Historial" (en inglés) para el Acuerdo del Servicio que se usó para realizar la transferencia 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 suficiente información para que podamos identificar el envío de dinero que desea cancelar. Por lo general, debemos saber la cantidad de la transferencia, adónde fueron enviados los fondos y otra información que le identifique y autentique. Le reembolsaremos su dinero en el transcurso de tres días laborables desde su solicitud para cancelar una transferencia, a menos que el envío de dinero ya se haya recogido o depositado en la cuenta de un beneficiario. Le proporcionaremos su reembolso acreditándolo a su cuenta de cheques o cuenta de ahorros que se utilizó para desembolsar fondos para la transferencia del envío de dinero de *ExpressSend*.