

Wells Fargo ExpressSend®

Abiso Tungkol sa Mga Karapatan sa Paglutas ng Pagkakamali at sa Kanselasyon



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

Salamat sa iyong pagtiwala sa Wells Fargo Global Remittance Services na maglaan ng mahalagang serbisyong ito para sa iyo at sa iyong mga benepisyaryo sa ibang bansa. Ang abisong ito ay nagbibigay ng mahalagang kaalaman ukol sa iyong mga karapatan sa pagsasaayos ng pagkakamali at sa pagkansela habang nagsasagawa ng pagpapadala ng remittance sa pamamagitan ng *ExpressSend*.

Mga Karapatan sa Pagsasaayos ng Pagkakamali

Ano ang dapat kong gawin kung sa palagay ko ay may pagkakamali o problema sa aking pagpapadala sa pamamagitan ng *ExpressSend*?

1. Tawagan kami sa 1-800-556-0605 mula sa U.S. o Canada. Mula sa mga ibang bansa, maaari kang tumawag nang collect sa 1-925-677-3602 sa mga oras tuwing bukas ang aming mga opisina, o mula Lunes hanggang Biyernes, mula 6:00 am hanggang 5:00 pm Pacific Time, o tuwing Sabado, mula 7:00 am hanggang 4:00 pm Pacific Time.
2. Maaari ka ring sumulat sa: Wells Fargo Global Remittance Services, P.O. Box 4112, Concord, CA 94524.

Kailan ako dapat makipag-ugnayan sa Wells Fargo tungkol sa pagkakamali o problema sa aking *ExpressSend*?

Dapat kang makipag-ugnayan sa amin sa loob ng 180 araw mula sa petsang ipinangako namin sa iyo na makukuha ng iyong benepisyaryo ang mga pondo.

Anong impormasyon ang dapat mayroon ako kapag nakipag-ugnayan ako sa Wells Fargo tungkol sa pagkakamali o problema sa aking pagpapadala sa pamamagitan ng *ExpressSend*?

1. Pangalan, tirahan/address at numero ng telepono kung saan ka namin maaaring maabot sa Pacific daytime na oras.
2. Ang petsa, halaga sa dolyar at ang Wells Fargo *ExpressSend* reference number ng pagpapadala.
3. Ang pangalan ng taong tatanggap ng mga pondo, at kung alam mo, ang kanyang numero ng telepono.
4. Ang Miyembro ng Network ng Remittance o ang lokasyon kung saan matatanggap ang iyong padala.
5. Ang pagkakamali o problema sa iyong pagpapadala sa pamamagitan ng *ExpressSend*, at bakit sa palagay mo na isa itong pagkakamali o problema.

Aalamin ng Wells Fargo Global Remittance Services kung may nangyaring pagkakamali sa loob ng 90 araw matapos kang makipag-ugnayan sa amin, at isasaayos namin kaagad ang anumang pagkakamali. Ipaalam namin sa iyo ang kalutasan sa loob ng tatlong araw kung saan may trabaho o bukas ang aming opisina matapos naming makumpleto ang imbestigasyon. Kung magpasiya kami na walang pagkakamali, padadalhan ka ng Wells Fargo Global Remittance Services ng isang nakasulat na paliwanag. Maaari kang humingi ng mga kopya ng anumang mga dokumentong ginamit namin sa aming imbestigasyon.

Mga Karapatan sa Kanselasyon

Ano ang magagawa ko kung nais kong kanselahin o bawiin ang aking pagpapadala sa pamamagitan ng *ExpressSend*?

May karapatan ka na kanselahin ang isang pagpapadala sa pamamagitan ng *ExpressSend* sa loob nang 30 minuto pagkatapos makumpleto ang remittance o pagpapadala, at bawiin ang lahat ng mga pondo na ibinayad sa amin, kasama ang lahat ng mga karagdagang bayarin at buwis, maliban kung ang mga pondo ay nakuha na ng iyong benepisyaryo o naideposito na sa kanilang account. Ang pinakamabilis at pinakamabisang paraan upang humiling ng pagkansela ay sa pamamagitan ng pagtawag sa 1-800-556-0605 o pag-log in sa ligtas mong online banking session ng Wells Fargo sa www.wellsfargo.com at pagpapatuloy sa "Transfer and Pay" na opsiyon at piliin ang "Send to Another Country". Pagkatapos, piliin ang "History" na link para sa Kasunduan sa Serbisyo (Service Agreement) na ginamit para magpadala at piliin ang Remittance na gusto mong kanselahin o bawiin.

Kung gusto mong baguhin o kanselahin ang Remittance nang mahigit sa 30 minuto matapos mo ito ipadala, susubukan naming baguhin o kanselahin ito para sa iyo. Wala kaming pananagutan kung hindi namin makansela o mabago ang iyong Remittance. Kung makakansela namin ang iyong Remittance, isasauli namin sa iyong Account ang lahat ng halaga na ibinayad mo sa amin, kasama ang lahat ng mga bayarin at buwis.

Kapag nakipag-ugnayan ka sa amin, dapat kang magbigay sa amin ng impormasyon upang matulungan kaming matukoy ang *ExpressSend* na pagpapadalang nais mong kanselahin, kasama ang halaga ng pagpapadala, kung saan ipinadala ang mga pondo, at iba pang mga impormasyon na magagamit namin upang mapatunayan ang iyong pagkakakilanlan. Isasauli namin sa iyo ang pera mo sa loob ng tatlong araw tuwing bukas ang aming opisina, mula sa petsa ng iyong kahilingan na kanselahin o bawiin ang iyong pagpapadala, sa kundisyong ang mga pondo ay hindi pa nakuha o nadeposito sa account ng benepisyaryo. Ang isasauling halaga ay ibabalik sa iyong Wells Fargo na checking o savings account na ginamit upang pondahan ang pagpapadala sa pamamagitan ng 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.