



Abiso Tungkol sa Mga Karapatan sa Paglutas ng Pagkakamali at Kanselasyon

ExpressSend Serbisyo sa Kostumer 1-800-556-0605

Salamat sa pagpili mo sa Wells Fargo Global Remittance Services na magbigay ng mahalagang serbisyong ito sa iyo at sa iyong pamilya at mga kaibigan sa ibang bansa. Ang abisong ito ay nagbibigay ng mahalagang kaalaman ukol sa iyong mga karapatan sa pagsasaayos ng pagkakamali at 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 sa pamamagitan ng collect call sa 1-925-677-3602 sa mga oras na bukas ang aming opisina mula Lunes – 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, ATTN: *ExpressSend* Customer Service, 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 ang mga pondo ng iyong benepisyaryo (ang makikinabang ng iyong remittance).

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. Ang iyong pangalan, tirahan/address at numero ng telepono kung saan ka namin maaaring maabot sa oras ng Pacific daytime.
2. Petsa, halaga, at reference number ng Wells Fargo *ExpressSend* na pinadala.
3. Pangalan at numero ng telepono ng benepisyaryo.
4. Pangalan ng Miyembro ng Remittance Network kung saan nagpadala.
5. Ang paglalarawan ng pagkakamali o problema sa iyong ipinadala, at bakit ka naniniwala na isa itong pagkakamali o problema.

Tutukuyin ng Wells Fargo Global Remittance Services kung may nangyaring pagkakamali sa loob ng 90 araw matapos kang makipag-ugnayan sa amin. Kung natukoy namin na may pagkakamali, agad namin itong itatama at makikipag-ugnayan kami sa iyo sa loob ng tatlong araw na bukas ang aming opisina matapos naming makumpleto ang imbestigasyon. Kung matukoy namin na walang pagkakamali, magpapadala ang Wells Fargo Global Remittance Services sa iyo ng isang nakasulat na paliwanag; at magkakaroon ka ng karapatan na humiling ng mga kopya ng anumang dokumento na ginamit namin upang pagpasiyahan ang desisyon.

Mga Karapatan sa Kanselasyon

Ano ang maaari kong gawin kung nais kong kanselahin ang aking pagpapadala sa pamamagitan ng *ExpressSend*?

May karapatan kang kanselahin ang isang pagpapadala sa pamamagitan ng *ExpressSend* sa loob ng **30 minuto** pagkatapos maisagawa ang remittance. Ibabalik namin ang lahat ng mga pondong ibinayad sa amin, kabilang ang lahat ng mga bayarin at mga buwis, maliban na lamang kung ang remittance ay nakuha na o naideposito na sa account ng iyong benepisyaryo. Ang pinakamabilis at pinakapektibong paraan upang humiling ng pagkansela ay sa pamamagitan ng pagtawag sa serbisyo sa kostumer ng *ExpressSend* sa 1-800-556-0605 o sa pag-log in sa iyong ligtas na session ng *Wells Fargo Online* sa www.wellsfargo.com. Pagkatapos mong mag-sign in, pumunta sa “Transfer and Pay” na opsyon 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 isang remittance laggas sa 30 minuto matapos itong 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, ibabalik namin sa iyong account ang lahat ng halaga na ibinayad mo sa amin, kabilang ang lahat ng mga bayarin at buwis.

Kapag makikipag-ugnayan sa amin, kailangan mong magbigay ng sapat na impormasyon upang matukoy namin ang remittance na nais mong ipakansela. Karaniwan naming kailangang malaman ang halaga ng padala, kung saan naipadala ang pera, at iba pang impormasyon upang matukoy at maberipika ang iyong pagkakakilanlan. Isasauli namin sa iyo ang ibinayad sa loob ng tatlong araw na bukas ang aming opisina mula sa petsa ng iyong kahilingan na kanselahin ang ipinadala, maliban na lamang kung natanggap o naideposito na ito sa account ng benepisyaryo. Ibabalik ang halaga sa iyong checking o savings account na ginamit upang pondohan ang pagpapadala sa pamamagitan ng *ExpressSend*.