

**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 pinakaepektibong 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](http://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 bawii.

Kung gusto mong baguhin o kanselahin ang isang remittance lagpas 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. Kung sinara ang iyong account, magpapadala kami ng tseke sa address na nakatala sa amin.

## Wells Fargo ExpressSend®

### Notification of Error Resolution and Cancellation Rights

ExpressSend Customer Service 1-800-556-0605



Thank you for choosing Wells Fargo Global Remittance Services to provide this important service to you and your family and friends 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 can 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, ATTN: ExpressSend Customer Service, 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. Your name, address, and the telephone number where we can reach you during Pacific daytime hours.
2. The date, amount, and Wells Fargo ExpressSend reference number of the remittance.
3. The beneficiary's name, and the beneficiary's telephone number.
4. The name of the Remittance Network Member where the remittance was sent.
5. A description of the error or problem with your remittance, 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. If we determine an error occurred, we will correct it promptly and contact you with a resolution within three business days after completing our investigation. If we determine there was no error, Wells Fargo Global Remittance Services will send you a written explanation, and you will have a right to ask for copies of any documents we relied on to reach our determination.

#### **Cancellation Rights**

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

You have the right to cancel an ExpressSend remittance transfer within **30 minutes** of completing it. We will refund all funds paid to us, including all fees and taxes, unless the remittance has already been picked up or deposited into your beneficiary's account. The quickest and most efficient way to request a cancellation is by calling ExpressSend customer service at 1-800- 556-0605 or logging on to your Wells Fargo Online secure session at [wellsfargo.com](https://www.wellsfargo.com). After you sign on, proceed 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 enough information so we can identify the remittance you wish to cancel. Generally, we need to know the amount of the transfer, where the funds were sent, and other information to identify and authenticate you. We will refund your money within three business days of your request to cancel a transfer, unless the remittance has already been picked up or deposited into a beneficiary's account. We will provide your refund by crediting your checking or savings account used to fund the ExpressSend remittance transfer. If your account has been closed, we will send a check to the address we have on file.