

Dịch Vụ Chuyển Tiền GấpSM của Wells Fargo

Thông Báo về Quyền Được Giải Quyết Sai Sót và Hủy Bỏ Giao Dịch



Dịch Vụ Chuyển Tiền Toàn Cầu của Wells Fargo

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

Xin cảm ơn quý khách đã chọn Dịch Vụ Chuyển Tiền Toàn Cầu của Wells Fargo (Wells Fargo Global Remittance Services) để chúng tôi cung cấp dịch vụ quan trọng này cho quý khách và người nhận tiền của quý khách ở nước ngoài. Thông báo này cung cấp thông tin quan trọng về quyền của quý khách được giải quyết sai sót và hủy bỏ giao dịch khi đã hoàn tất việc chuyển tiền qua dịch vụ *Chuyển Tiền Gấp*.

Quyền Được Giải Quyết Sai Sót

Tôi cần làm gì nếu tôi cho rằng giao dịch *Chuyển Tiền Gấp* của tôi có sai sót hay vấn đề?

1. Nếu quý khách ở Hoa Kỳ hay Canada, xin gọi điện thoại cho chúng tôi theo số miễn phí 1-800-556-0605. Từ các quốc gia khác, quý khách gọi điện thoại theo kiểu bên nghe trả tiền tại số 1-925-677-3602 trong giờ làm việc ngày Thứ Hai - Thứ Sáu, từ 6 giờ sáng đến 5 giờ chiều Giờ Thái Bình Dương, hoặc vào ngày Thứ Bảy từ 7 giờ sáng đến 4 giờ chiều Giờ Thái Bình Dương.
2. Quý khách cũng có thể viết thư cho chúng tôi tới địa chỉ: Wells Fargo Global Remittance Services, P.O. Box 4112, Concord, CA 94524.

Tôi cần liên hệ với Wells Fargo vào khi nào về sai sót hoặc vấn đề liên quan đến giao dịch *Chuyển Tiền Gấp* của tôi?

Quý khách phải liên hệ với chúng tôi trong vòng 180 ngày kể từ ngày chúng tôi đã hứa là người nhận của quý khách sẽ có thể nhận tiền.

Tôi cần chuẩn bị những thông tin gì khi liên hệ với Wells Fargo về sai sót hay vấn đề liên quan đến giao dịch *Chuyển Tiền Gấp* của tôi?

1. Tên, địa chỉ và số điện thoại mà chúng tôi có thể liên hệ với quý khách vào ban ngày theo giờ Thái Bình Dương.
2. Ngày tháng năm, số đô la và số tham chiếu *Chuyển Tiền Gấp* của Wells Fargo của giao dịch chuyển tiền đó.
3. Tên người nhận tiền, và số điện thoại của người đó nếu quý khách biết.
4. Thành Viên Mạng Lưới Chuyển Tiền hoặc nơi nhận mà khoản tiền được chuyển tới.
5. Giao dịch *Chuyển Tiền Gấp* đó có sai sót hoặc có vấn đề gì, và lý do vì sao quý khách cho rằng đó là sai sót hay vấn đề.

Dịch Vụ Chuyển Tiền Toàn Cầu của Wells Fargo (Wells Fargo Global Remittance Services) sẽ xác định xem có sai sót hay không trong vòng 90 ngày sau khi quý khách liên hệ với chúng tôi, và chúng tôi sẽ sửa lại kịp thời bất kỳ sai sót nào. Chúng tôi sẽ liên hệ với quý khách để thông báo cách giải quyết trong vòng ba ngày làm việc sau khi hoàn tất việc kiểm tra. Nếu chúng tôi quyết định là không có sai sót thì Dịch Vụ Chuyển Tiền Toàn Cầu của Wells Fargo (Wells Fargo Global Remittance Services) sẽ gửi văn bản giải thích cho quý khách. Quý khách có thể yêu cầu được giao bản sao của bất cứ tài liệu nào mà chúng tôi sử dụng trong cuộc kiểm tra của chúng tôi.

Quyền Hủy Bỏ Giao Dịch

Tôi có thể làm gì nếu muốn hủy bỏ giao dịch *Chuyển Tiền Gấp* của tôi?

Quý khách có quyền hủy bỏ giao dịch *Chuyển Tiền Gấp* trong vòng 30 phút kể từ khi hoàn tất việc chuyển tiền và được hoàn trả toàn bộ số tiền đã trả cho chúng tôi, gồm cả mọi khoản phí và thuế, trừ phi số tiền đó đã được người thụ hưởng đến lấy hoặc được gửi vào trương mục của họ. Cách nhanh nhất và hiệu quả nhất để yêu cầu hủy bỏ giao dịch là gọi số 1-800-556-0605 hoặc đăng nhập vào phần ngân hàng trực tuyến an toàn của Wells Fargo tại www.wellsfargo.com và tới mục "Transfer and Pay" (Chuyển Tiền và Thanh Toán) rồi chọn "Send to Another Country" (Gửi Ra Nước Ngoài). Sau đó, hãy chọn liên kết "History" (Lịch Sử Giao Dịch) của Hợp Đồng Dịch Vụ được sử dụng cho việc chuyển tiền và chọn giao dịch *Chuyển Tiền Gấp* quý khách muốn hủy bỏ.

Nếu quý khách muốn điều chỉnh hay hủy bỏ một giao dịch *Chuyển Tiền* sau khi thực hiện giao dịch được hơn 30 phút thì chúng tôi sẽ cố gắng điều chỉnh hay hủy bỏ giao dịch cho quý khách. Chúng tôi không chịu trách nhiệm nếu không thể hủy bỏ hay điều chỉnh giao dịch *Chuyển Tiền* của quý khách. Nếu chúng tôi có thể hủy bỏ được giao dịch *Chuyển Tiền* của quý khách, chúng tôi sẽ hoàn trả vào Trương Mục của quý khách toàn bộ số tiền quý khách đã trả cho chúng tôi, gồm cả mọi khoản phí và thuế.

Khi liên hệ với chúng tôi, quý khách phải cung cấp thông tin để giúp chúng tôi xác định giao dịch *Chuyển Tiền Gấp* mà quý khách muốn hủy bỏ, bao gồm số tiền được chuyển, nơi nhận tiền và các thông tin khác cho phép chúng tôi xác nhận danh tính của quý khách. Chúng tôi sẽ hoàn trả tiền cho quý khách trong vòng ba ngày làm việc kể từ ngày quý khách yêu cầu hủy bỏ giao dịch, miễn là số tiền đó chưa được người nhận đến lấy hoặc chưa được gửi vào trương mục của họ. Số tiền hoàn trả sẽ được nạp lại vào trương mục vãng lai hay trương mục tiết kiệm Wells Fargo của quý khách đã được dùng để thực hiện giao dịch *Chuyển Tiền Gấp* đó.

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.