

Dịch Vụ Chuyển Tiền Gấp® của Wells Fargo



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

Bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng của dịch vụ *Chuyển Tiền Gấp* 1-800-556-0605.

Xin cảm ơn quý khách đã chọn Dịch Vụ Chuyển Tiền Toàn Cầu Wells Fargo (Wells Fargo Global Remittance Services) để chúng tôi được cung cấp dịch vụ quan trọng này cho quý khách và gia đình cũng như bạn bè ở nước ngoài của quý khách. 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 có thể gọi điện thoại collect (theo kiểu bên nghe trả tiền) theo số 1-925-677-3602 trong giờ làm việc của chúng tôi từ 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, ATTN: *ExpressSend* Customer Service, 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 với quý khách là người thụ hưởng 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 tiền và số tham chiếu *dịch vụ Chuyển Tiền Gấp* của Wells Fargo của giao dịch chuyển tiền đó.
3. Tên và số điện thoại của người thụ hưởng,
4. Tên của Thành Viên Mạng Lưới Chuyển Tiền nơi khoản tiền chuyển đã được gửi.
5. Mô tả về sai sót hoặc vấn đề đối với giao dịch chuyển tiền của quý khách và lý do vì sao quý khách cho rằng đó là sai sót hay có vấn đề.

Dịch Vụ Chuyển Tiền Toàn Cầu của Wells Fargo (Wells Fargo Global Remittance Services) sẽ xác định xem có sai sót xảy ra hay không trong vòng 90 ngày sau khi quý khách liên hệ với chúng tôi. Nếu chúng tôi xác định có sai sót xảy ra thì chúng tôi sẽ sửa lại kịp thời và 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 và quý khách sẽ có quyền yêu cầu bản sao của bất kỳ tài liệu nào mà chúng tôi đã căn cứ vào để đưa ra quyết định.

Quyền Hủy Bỏ Giao Dịch

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

Quý khách có quyền hủy bỏ giao dịch chuyển tiền qua dịch vụ *Chuyển Tiền Gấp* trong vòng **30 phút** sau khi hoàn thành giao dịch. Chúng tôi sẽ hoàn trả toàn bộ số tiền đã nộp cho chúng tôi, gồm cả mọi khoản phí và thuế, trừ phi số tiền chuyển đó đã được người thụ hưởng của quý khách đến lấy hoặc đã được gửi vào trương mục của họ. Cách nhanh nhất và hiệu quả nhất để yêu cầu hủy bỏ giao dịch là gọi đến bộ phận dịch vụ khách hàng của dịch vụ *Chuyển Tiền Gấp* theo số 1-800-556-0605 hoặc đăng nhập vào phần giao dịch ngân hàng trực tuyến an toàn *Wells Fargo Online* tại www.wellsfargo.com. Sau khi quý khách đăng nhập, hãy 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 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 đó 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 đó thì chúng tôi sẽ hoàn trả vào trương mục của quý khách toàn bộ số tiền quý khách đã nộp cho chúng tôi, gồm cả mọi khoản phí và thuế.

Khi liên hệ với chúng tôi, quý khách phải cung cấp đủ thông tin để chúng tôi có thể xác định giao dịch chuyển tiền quý khách muốn hủy. Thông thường, chúng tôi cần biết số tiền chuyển, địa điểm mà khoản tiền được gửi và thông tin khác để xác định và xác nhận 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 chuyển tiền, trừ phi số tiền chuyển đó đã được người thụ hưởng đến lấy hoặc đã được gửi vào trương mục của họ. Chúng tôi sẽ hoàn tiền cho quý khách bằng cách ghi có vào trương mục vãng lai hay trương mục tiết kiệm của quý khách đã được dùng để thực hiện giao dịch chuyển tiền qua dịch vụ *Chuyển Tiền Gấp* đó.