Servicio Wells Fargo ExpressSend®
Notificación sobre Derechos de Resolución de Errores y de Cancelación

Servicio al cliente de ExpressSend 1-800-556-0605 (marque 2 para recibir atención en español)

Gracias por elegir los Servicios de Remesas Globales de Wells Fargo para ofrecerles este servicio tan importante a usted y a sus familiares y amigos en el extranjero. Este aviso proporciona información importante con respecto a sus derechos de resolución de errores y de cancelación cuando realiza una transferencia de envío de dinero de ExpressSend.

Derechos de resolución de errores

¿Qué debo hacer si creo que se ha producido un error o que ha habido un problema con mi transferencia de ExpressSend?

1. Llámenos al número de teléfono gratuito 1-800-556-0605 (marque 2 para recibir atención en español) desde EE. UU. o Canadá. Desde otros países, usted puede llamar por cobrar al 1-925-677-3602 (marque 9 para recibir atención en español), durante nuestro horario de atención de: lunes a viernes de 6:00 a.m. a 5:00 p.m., hora del Pacífico, o los sábados de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., hora del Pacífico.

2. También puede escribirnos a: Wells Fargo Bank, N.A., MAC N9777-113 GRS, PO Box 5106, Sioux Falls, SD 57117-5106.

¿Cuándo debería comunicarme con Wells Fargo en relación con el error o problema de ExpressSend?

Deberá comunicarse con nosotros en el transcurso de 180 días a partir de la fecha en que le prometimos que los fondos estarían disponibles para su beneficiario.

¿Qué información debo tener a mano cuando me comunique con Wells Fargo en relación con el error o problema de ExpressSend?

1. Su nombre, dirección, y el número de teléfono donde podamos comunicarnos con usted durante el día, en hora del Pacífico.
2. La fecha, el monto, y el número de referencia del envío de dinero de Wells Fargo ExpressSend.
3. El nombre del beneficiario, y el número de teléfono del beneficiario.
4. El nombre del Miembro de la Red de Remesas al que se realizó el envío de dinero.
5. Una descripción del error o el problema con su envío de dinero, y el motivo por el que considera que se trata de un error o un problema.

Los Servicios de Remesas Globales de Wells Fargo determinarán si se produjo un error en el transcurso de 90 días a partir de la fecha en que se comunique con nosotros. Si determinamos que se produjo un error, lo corregiremos con prontitud y nos comunicaremos con usted para informarle la resolución en el transcurso de tres días laborables después de completar nuestra investigación. Si determinamos que no hubo ningún error, los Servicios de Remesas Globales de Wells Fargo le enviarán una explicación por escrito, y usted tendrá derecho a solicitar copias de cualquier documento en el que nos hayamos basado para tomar nuestra determinación.

Derechos de cancelación

¿Qué puedo hacer si deseo cancelar mi transferencia de envío de dinero de ExpressSend?

Usted tiene derecho a cancelar una transferencia de envío de dinero de ExpressSend en el transcurso de los **30 minutos** de haberlo completado. Le reembolsaremos todos los fondos que nos haya pagado, incluidas todas las tarifas e impuestos, a menos que el envío de dinero ya haya sido recogido o depositado en la cuenta de su beneficiario. La manera más rápida y eficiente de solicitar una cancelación es llamando al servicio al cliente de ExpressSend al 1-800-556-0605 (marque 2 para recibir atención en español) o iniciando una sesión segura en la Banca por Internet Wells Fargo Online en **wellsfargo.com/espanol**. Después de iniciar la sesión, vaya a la opción "Transfiera y pague" y seleccione "Enviar con ExpressSend". Luego, seleccione el enlace "Historial" ("History" en inglés) para el Acuerdo del Servicio que se usó para realizar la transferencia y seleccione el envío de dinero que desea cancelar.

Si desea modificar o cancelar un envío de dinero más de 30 minutos después de enviarlo, intentaremos modificarlo o cancelarlo por usted. No seremos responsables si no podemos cancelar o modificar su envío de dinero. Si podemos cancelar su envío de dinero, le reembolsaremos a su cuenta todos los montos que nos haya pagado, incluidas todas las tarifas e impuestos.

Cuando se comunique con nosotros, deberá proporcionarnos suficiente información para que podamos identificar el envío de dinero que desea cancelar. Por lo general, debemos saber el monto de la transferencia, adónde fueron enviados los fondos y otra información que le identifique y autentique. Le reembolsaremos su dinero en el transcurso de tres días laborables siguientes a su solicitud de cancelar una transferencia, a menos que el envío de dinero ya se haya recogido o depositado en la cuenta de un beneficiario. Le proporcionaremos su reembolso acreditándolo a la

cuenta de cheques o cuenta de ahorros que se utilizó para proporcionar fondos para la transferencia del envío de dinero de ExpressSend. Si su Cuenta ha sido cerrada, le enviaremos un cheque a la dirección que tenemos registrada.

Los productos de depósito se ofrecen a través de Wells Fargo Bank, N.A. Miembro FDIC.
© 2025 Wells Fargo Bank, N.A.
ITL3941SP (28/mar./2025)

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 internationally. 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 a.m. to 5:00 p.m. Pacific Time, or Saturdays from 7:00 a.m. to 4:00 p.m. Pacific Time.

2. You may also write to us at: Wells Fargo Bank, N.A., MAC N9777-113 GRS, PO Box 5106, Sioux Falls, SD 57117-5106.

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**. After you sign on, proceed to the "Transfer and Pay" option and select "Send with ExpressSend." 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.

Deposit products offered by Wells Fargo Bank, N.A. Member FDIC.
© 2025 Wells Fargo Bank, N.A.
ITL3941 (3/28/2025)