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 cám 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 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 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 theo địa chỉ: Wells Fargo Bank, N.A., MAC N9777-113 GRS, PO Box 5106, Sioux Falls, SD 57117-5106.

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 của quý khách 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 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 nhanh chóng sửa chữa sai sót đó 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 tất giao dịch chuyển tiền. 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 bằng cách 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, vui lòng di chuyển tới mục “Transfer and Pay” (Chuyển Tiền và Thanh Toán) rồi chọn “Send with ExpressSend” (Gửi bằng ExpressSend). 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 của quý khách 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. Nếu trương mục của quý khách đã bị đóng, chúng tôi sẽ gửi cho quý khách một chi phiếu tới địa chỉ mà chúng tôi có trong hồ sơ.

Các sản phẩm tiền gửi được cung cấp bởi Wells Fargo Bank, N.A. Thành Viên FDIC.
© 2025 Wells Fargo Bank, N.A.
ITL3941VI (3/28/2025)

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)