

Aviso sobre los derechos de resolución de errores y cancelación de giro electrónico internacional saliente para el consumidor de Wells Fargo

Gracias por usar Wells Fargo para ofrecerle este importante servicio de giros electrónicos internacionales a usted y a su beneficiario. Este aviso proporciona información importante con respecto a sus derechos de resolución de errores y cancelación al completar un giro electrónico internacional saliente para el consumidor (“Giro Electrónico”).

Derechos de resolución de errores

¿Qué debo hacer si creo que se ha producido un error o que ha habido un problema con mi giro electrónico?

Si cree que hay un error o problema, comuníquese con el Grupo de Servicios de Giros Electrónicos al **1-855-339-6655**, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 10:00 p.m., hora del este. Debe comunicarse con nosotros en el transcurso de 180 días a partir de la fecha en la que le prometimos que los fondos estarían disponibles para su beneficiario (“Fecha de Disponibilidad”).

También puede comunicarse con su representante bancario.

¿Cuándo debería comunicarme con Wells Fargo en relación con el error o problema de mi giro electrónico?

Debería comunicarse con nosotros de inmediato ante un posible error o problema. A fin de proteger sus derechos de resolución de errores, debería comunicarse con nosotros en el transcurso de 180 días a partir de la “Fecha de Disponibilidad”.

¿Qué información debo tener cuando me comuniqué con Wells Fargo en relación con el error o problema de mi giro electrónico?

1. Su nombre, dirección y número de teléfono donde podemos contactarlo durante el día.
2. La fecha y el monto en dólares del giro.
3. El nombre del beneficiario y, si lo conoce, su número de teléfono o dirección, y la sucursal donde se recibirá el giro.
4. El número de confirmación de la transacción.
5. El error o el problema con el giro electrónico y el motivo por el que considera que se trata de un error o un problema.

Wells Fargo determinará si se produjo un error con su giro electrónico en el transcurso de 90 días a partir de que se comunique con nosotros y corregiremos cualquier error sin demora. Nos comunicaremos con usted para informarle los resultados en el transcurso de tres días laborales después de completar nuestra investigación. Si determinamos que no hubo un error, Wells Fargo le enviará una explicación por escrito. Usted podrá solicitar copias de cualquiera de los documentos que hayamos utilizado en nuestra investigación.

Los productos de inversión y de seguros:

- No están asegurados por la FDIC ni por ninguna agencia del gobierno federal
- No son depósitos ni otras obligaciones del banco ni de sus filiales, ni están garantizados por ellos
- Están sujetos a los riesgos de las inversiones, lo que incluye la posible pérdida del monto del capital invertido

Derechos de cancelación

¿Qué puedo hacer si deseo cancelar mi giro electrónico?

Usted tiene derecho a cancelar un giro electrónico en el transcurso de 30 minutos de haberlo completado y obtener un reembolso de todos los fondos que nos pagó, incluidos los cargos e impuestos. La manera más rápida y eficiente de solicitar una cancelación es llamándonos al 1-855-339-6655 o iniciando una sesión segura en la banca por Internet Wells Fargo Online en www.wellsfargo.com/es. Ingrese en la opción “Transfiera y pague” y seleccione “Envíe giro electrónico”. Luego, vaya a “Actividad de giros electrónicos” y seleccione el giro electrónico que desea cancelar.

Cuando se comunique con nosotros, deberá proporcionarnos información para ayudarnos a identificar el giro electrónico que desea cancelar, incluido el monto del giro electrónico, adónde fueron enviados los fondos y otra información que nos permita autenticar su identidad. Le reembolsaremos su dinero en el transcurso de tres días laborales desde su solicitud de cancelación de un giro si el beneficiario aún no ha retirado los fondos o si estos aún no se han depositado en la cuenta del beneficiario. El reembolso se acreditará en su cuenta de cheques o de ahorros de Wells Fargo de la que provinieron los fondos para el giro electrónico.

Si tiene alguna pregunta o reclamo, también podrá comunicarse con la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor al 855-411-2372, 855-729-2372 (TTY/TDD) o a través de www.consumerfinance.gov