



Divulgación de resolución de errores y cancelación (formulario largo)

Qué hacer si cree que ha habido un error o un problema:

Si cree que ha habido un error o un problema con su transferencia de dinero:

- Llámenos al 1-800-926-9400; o bien
- Escribanos a Manager, Complaints Management, MoneyGram International, PO Box 191189, Dallas, TX 75219; o bien
- Envíenos un correo electrónico a customerservice@moneygram.com; o bien
- Vaya a www.moneygram.com, haga clic en "Contáctenos", seleccione "Queja" y complete el formulario

Debe comunicarse con nosotros dentro del plazo de 180 días a partir de la fecha en la que le prometimos que los fondos estarían a disposición del destinatario. Cuando lo haga, indíquenos lo siguiente:

- (1) Su nombre y dirección o número de teléfono.
- (2) El error o problema con la transferencia y por qué cree que es un error o problema.
- (3) El nombre de la persona beneficiaria de los fondos y, si lo sabe, su número de teléfono o dirección.
- (4) La cantidad en dólares de la transferencia.
- (5) El número de referencia de la transferencia.

Determinaremos si se produjo un error dentro del plazo de 90 días después de que se comunique con nosotros y corregiremos cualquier error rápidamente. Le informaremos de los resultados dentro del plazo de 3 días hábiles después de finalizar nuestra investigación. Si resolvemos que no hubo ningún error, le enviaremos una explicación por escrito. Podrá solicitar copias de algunos documentos que hayamos utilizado en nuestra investigación.

Qué hacer si desea cancelar una transferencia de dinero:

Usted tiene el derecho de cancelar una transferencia de dinero y obtener un reembolso de todos los fondos pagados a nosotros, incluida cualquier tarifa. Para cancelar, usted debe comunicarse con nosotros llamando al 1-800-926-9400 dentro del plazo de 60 minutos después del pago de la transferencia.

Cuando se comunique con nosotros, debe proporcionarnos información para ayudarnos a identificar la transferencia que desea cancelar, incluyendo el número de referencia y el monto de la transferencia. Le reembolsaremos su dinero dentro del plazo de 3 días hábiles después de su solicitud de cancelación de una transferencia, siempre y cuando los fondos todavía no hayan sido retirados o depositados en la cuenta de un destinatario.