

## REFUNDS OF CANCELLED ORDERS

Viamericas implemented a policy requiring that agents obtain a signed receipt from customers who receive refunds for cancelled transactions. To this end, a refund receipt has been included in ViaOne that is being made available for download. Below please find details on this policy and receipt instructions.

**Receipt Requirement.** Once a transaction has been successfully cancelled and the corresponding funds have been returned to the customer, you must:

- 1) Print out a cancellation receipt,
- 2) Have it signed by the customer, and,
- 3) Store the receipt for 5 years.

The receipt serves as the **only evidence** that you returned the funds to the customer.

**Print the Receipt.** To print out the receipt, click on the “Status” option to find the cancelled transaction in the ViaOne system. When the transaction appears, click on the “Print” icon at the right (see circle below).

Transaction Number	Customer Name	Recipient Name	Transaction Date	Payment Date	Amount Sent	Amount Received	Payer	City, State & Country	Actions
A01215-1089	GUSTAVO PETRO	GUILLERMO LASSO	09/08/2022 01:05:22		0.00 USD	0.00 COP	BANCOLOMBIA	COLOMBIA - ANTIOQUIA - MEDELLIN	Show more, Print, Edit
A01215-1088	WILMAR RUIZ	SHEIKH FAYAZ	09/02/2022 03:38:18		0.00 USD	0.00 MXN	BODEGA AURRERA	MEXICO - BAJA CALIFORNIA NORTE - TIJUANA	Show more, Print, Edit
A01215-1087	WILMAR RUIZ	SHEIKH FAYAZ	09/02/2022 03:37:32		0.00 USD	0.00 MXN	BODEGA AURRERA	MEXICO - BAJA CALIFORNIA NORTE - TIJUANA	Show more, Print, Edit

VIAMERICAS CORPORATION  
7910 WOODMONT AVENUE SUITE 220  
BETHESDA MD, 20814  
CUSTOMER SERVICE: (800) 401-7626  
FREE LINE MEXICO: 01 800 025 7378  
[www.govianex.com](http://www.govianex.com)

Licensed as a Money Transmitter by the Maryland Division of Financial Regulation

**COMPLIANCE AGENCY**  
7910 WOODMONT AVENUE SUITE 220  
BETHESDA MD, 20814 Tel: (301) 215-9294

Invoice/Order: A01215-925  
Date/Fecha: 2021-12-15 11:12:15  
**CANCELLED**  
Transfer Amount: \$20.00 USD  
Cantidad enviada  
Transfer fees (cash): \$3.00 USD  
Cargos por envío (efectivo)  
Transfer Taxes: \$0.00 USD  
Impuestos por Envío

**Total:** \$23.00 USD  
**Refund Amount:** \$23.00 USD  
Total de reembolso:  
**Refund Date:** 12-16-2021  
Fecha de reembolso:

**Customer Signature / Firma Cliente**  
I Received Payment & Accept Terms & Conditions  
Recibí el pago y Acepto Términos y Condiciones

\*\*\*\*\* STORE COPY \*\*\*\*\*

**Return of Full Amount.** As a reminder, in the case of a successful cancellation request made within 30 minutes of the original transaction’s origination, the refunded funds must include any fees that were paid by the customer for the transaction.

### Questions, Comments, Concerns?

Contact our Compliance Department at 1-877-382-0417.

**FRAUD NOTICE – Viamericas does not contact agents to place test orders or request remote access to agents’ computers!**

## REEMBOLSO DE TRANSACCIONES CANCELADAS

Viamericas implemento una política que exige que los agentes obtengan un recibo firmado por parte de los clientes cuando estos reciban la devolución de dinero por transacciones canceladas. Con este fin, en ViaOne se incluyó un recibo de devolución de dinero. A continuación, encontrará los detalles sobre esta política y las instrucciones del recibo.

**Requisito del recibo.** Una vez que una transacción se haya cancelado exitosamente y el dinero se haya devuelto al cliente, usted debe:

- 1) Imprimir el recibo de cancelación,
- 2) Hacerlo firmar por el cliente, y
- 3) Guardar el recibo por 5 años.

El recibo sirve como la única evidencia de que usted devolvió el dinero al cliente.

**Imprima el recibo.** Para imprimir el recibo, en el sistema ViaOne haga clic en "Status" para encontrar la transacción cancelada en el sistema ViaOne. Cuando aparezca la transacción, haga clic en el botón "Imprimir" en la parte derecha (ver círculo).

Nro. Transacción	Nombre del Cliente	Nombre Beneficiario	Fecha de Transacción	Fecha de Pago	Monto Enviado	Monto Recibido	Pagador	Ciudad, Estado y Pais
A01215-1089	GUSTAVO PETRO	GUILLERMO LASSO	09/08/2022 01:05:22		0.00 USD	0.00 COP	BANCOLOMBIA	COLOMBIA - ANTIOQUIA - MEDELLIN
A01215-1088	WILMAR RUIZ	SHEIKH FAYAZ	09/02/2022 03:38:18		0.00 USD	0.00 MXN	BODEGA AURRERA	MEXICO - BAJA CALIFORNIA NORTE - TIJUANA
A01215-1087	WILMAR RUIZ	SHEIKH FAYAZ	09/02/2022 03:37:32		0.00 USD	0.00 MXN	BODEGA AURRERA	MEXICO - BAJA CALIFORNIA NORTE - TIJUANA

VIAMERICAS CORPORATION  
7910 WOODMONT AVENUE SUITE 220  
BETHESDA MD, 20814  
CUSTOMER SERVICE: (800) 401-7626  
FREE LINE MEXICO: 01 800 025 7378  
www.govianex.com

Licensed as a Money Transmitter by the Maryland  
Division of Financial Regulation

COMPLIANCE AGENCY  
7910 WOODMONT AVENUE SUITE 220  
BETHESDA MD, 20814 Tel: (301) 215-9294

Invoice/Order: A01215-925  
Date/Fecha: 2021-12-15 11:12:15

### CANCELLED

**Transfer Amount:** \$20.00 USD  
Cantidad enviada  
**Transfer fees (cash):** \$3.00 USD  
Cargos por envío (efectivo)  
**Transfer Taxes:** \$0.00 USD  
Impuestos por Envío

---

**Total:** \$23.00 USD  
**Refund Amount:** \$23.00 USD  
Total de reembolso:  
**Refund Date:** 12-16-2021  
Fecha de reembolso:

Customer Signature / Firma Cliente  
I Received Payment & Accept Terms & Conditions  
Recibi el pago y Acepto Términos y Condiciones

\*\*\*\*\* STORE COPY \*\*\*\*\*

**Devolución del valor total.** Como recordatorio, en el caso de una solicitud de cancelación exitosa realizada dentro de los 30 minutos posteriores al inicio de la transacción original, el dinero reembolsado debe incluir cualquier comisión que haya pagado el cliente por la transacción.

### ¿Preguntas, Comentarios, Inquietudes?

Póngase en contacto con nuestro Departamento de Cumplimiento al 1-877-382-0417.

**¡AVISO DE FRAUDE – Viamericas no llama a las agencias para realizar envíos de prueba o solicitar acceso remoto a los computadores de los agentes!**