

LONG FORM ERROR RESOLUTION AND CANCELLATION NOTICE

In compliance with Consumer Finance Protection Bureau (“CFPB”) regulations, Viamerica5’s remittance transfer receipt provides a short statement regarding customers’ error resolution and cancellation rights. CFPB regulations further require that upon request by the customer, Viamerica5 must provide a Long Form Error Resolution and Cancellation Notice (“Long Form Notice”). With this in mind, please ensure that your employees are aware of the Long Form Notice requirement and that your employees know where to access the Long Form Notice. Please refer to attachment.

Questions? Comments? Concerns?

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

FRAUD NOTICE – Viamerica5 does not contact agents to place test orders or request remote access to agents’ computers!

FORMA DETALLADA DE NOTIFICACIÓN DE CANCELACIÓN Y DE RESOLUCION DE ERRORES

De conformidad con las regulaciones emitidas por la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (“CFPB” por su sigla en inglés), el recibo emitido por Viamerica5 por concepto de envíos de dinero incluye una breve declaración sobre los derechos que tiene el cliente para realizar cancelaciones y resolución de errores. La regulación de la CFPB exige además que Viamerica5 proporcione un Aviso de Cancelación y Resolución de Errores (“Aviso Detallado”). Con este en mente, por favor asegúrese que sus empleados conozcan el requisito de Aviso Detallado y que saben cómo acceder al Aviso Detallado. Por favor refiérase al anexo.

¿Preguntas? ¿Comentarios? ¿Inquietudes?

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

¡AVISO DE FRAUDE – Viamerica5 no llama a las agencias para realizar envíos de prueba o solicitar acceso remoto a los computadores de los agentes!



LONG FORM FOR ERROR RESOLUTION AND CANCELLATION DISCLOSURES

What to do if you think there has been an error or problem:

If you think there has been an error or problem with your remittance transfer:

- Call us at **1-800-401-7626**; or,
- Write us at: Complaints Management, Viamericas Corporation, 2100 Ponce de Leon Boulevard-PH-2, Coral Gables, FL 33134; or,
- Email us at customerservice@viamericas.com

You must contact us within 180 days of the date we promised to you that funds would be made available to the recipient. When you do, please tell us:

- 1) Your name and address or telephone number;
- 2) The error or problem with the transfer, and why you believe it is an error or problem;
- 3) The name of the person receiving the funds, and if you know it, his or her telephone number or address;
- 4) The dollar amount of the transfer; and,
- 5) The confirmation code or number of the transaction.

We will determine whether an error occurred within 90 days after you contact us and we will correct any error promptly. We will tell you the results within three business days after completing our investigation. If we decide that there was no error, we will send you a written explanation. You may ask for copies of any documents we used in our investigation.

What to do if you want to cancel a remittance transfer:

You have the right to cancel a remittance transfer and obtain a refund of all funds paid to us, including any fees. In order to cancel, you must contact us at 1-800-401-7626 within 30 minutes of payment for the transfer.

When you contact us, you must provide us with information to help us identify the transfer you wish to cancel, including the amount and location where the funds were sent. We will refund your money within three business days of your request to cancel a transfer as long as the funds have not already been picked up or deposited into a recipient's account.



FORMA DETALLADA DE NOTIFICACION DE CANCELACION Y RESOLUCIÓN DE ERRORES

Qué hacer si piensa que hubo un error o un problema:

Si piensa que hubo un error o un problema con su envío de dinero:

- Llámenos al número **1-800-401-7626**; o,
- Escríbanos a: Complaints Management, ViamericaS Corporation, 2100 Ponce de Leon, PH-2, Coral Gables, FL 33134; o,
- Envíenos un correo a customerservice@viamerica.com

Usted debe comunicarse con nosotros en un lapso de 180 días desde la fecha en la que le prometimos que los fondos estarían disponibles para el beneficiario. Cuando se comunique, por favor díganos:

- 1) Su nombre y dirección o número de teléfono;
- 2) El error o problema con el envío de dinero y por qué usted piensa que es un error o problema;
- 3) El nombre de la persona que recibe los fondos, y si lo sabe, también el número de teléfono o dirección;
- 4) El monto en dólares del envío de dinero; y,
- 5) El código de confirmación o el número de la transacción.

Nosotros determinaremos si ocurrió un error en un lapso de 90 días después de que nos contacte, y corregiremos el error prontamente. Le diremos los resultados en un lapso de tres días hábiles después de completar nuestra investigación. Si nosotros decidimos que no hubo error, le enviaremos una explicación escrita. Usted puede solicitar copias de cualquier documento que hayamos usado en la investigación.

Qué hacer si usted desea cancelar un envío de dinero:

Usted tiene el derecho de cancelar un envío de dinero y obtener su reembolso de todos los fondos que nos pagó, incluyendo las comisiones. Para poder cancelar, nos debe contactar al **1-800-401-7626** dentro de los 30 minutos después del pago de la transferencia.

Cuando nos contacte, usted deberá proporcionarnos información que nos ayude a identificar la transferencia que desea cancelar, incluyendo el monto y el lugar al que fueron enviados los fondos. Le haremos el reembolso del dinero dentro de los tres días hábiles después de su solicitud de cancelación del envío de dinero, siempre y cuando los fondos no hayan sido recogidos o depositados en la cuenta del beneficiario.