



Resolución de Error de Transferencia de Remesa y Revelaciones de Cancelación

Lo que usted debe hacer si cree que hay un error o problema:

Si cree que hay un error o problema con su envío de dinero:

- Llámenos a (407) 896-9411 o (800) 771-9411, opción 3; o
- Escribanos a: CFE Federal Credit Union, Attn: Member Services, 1000 Primera Blvd., Lake Mary, FL 32746, o
- Envíenos un correo electrónico a: info@mycfe.com.

Debe contactarnos dentro de 180 días a partir de la fecha en que se le prometió que los fondos estarían disponibles al destinatario. Cuando se comunique con nosotros, por favor provea la siguiente información:

- (1) Su nombre y dirección o número de teléfono;
- (2) El error o problema con su envío de dinero, y por qué cree que hay un error o problema;
- (3) El nombre del destinatario, y si lo sabe, su número de teléfono o dirección; y
- (4) El monto del envío en dólares; y
- (5) El código de confirmación o el número de la transacción.

Nosotros determinaremos si ocurrió un error dentro de 90 días después de que usted nos contacte y lo corregiremos rápidamente. Le diremos los resultados dentro de tres días hábiles después de terminar nuestra investigación. Si decidimos que no hubo un error, le enviaremos a usted una explicación escrita. Usted puede pedir copias de los documentos que usamos en nuestra investigación.

Lo que usted debe hacer si quiere cancelar un envío de dinero:

Tiene el derecho de cancelar un envío de dinero y obtener un reembolso de todo el dinero, incluyendo tarifas o gastos que usted nos pagó. Para cancelar debe contactarnos al número de teléfono o dirección de correo electrónico que se encuentra arriba dentro de 30 minutos de haber realizado el pago para el envío de dinero.

Cuando nos contacte, debe proveernos información que nos ayudará a identificar el envío de dinero que quiere cancelar, incluyendo la cantidad del envío y el lugar adonde fue enviado. Le reembolsaremos su dinero dentro de tres días hábiles de su petición de cancelar, a no ser que los fondos hayan sido recogidos o depositados en la cuenta del destinatario.

Para preguntar o presentar una queja sobre CFE Federal Credit Union, contacte a:

National Credit Union Administration, Office of Consumer Protection, 1775 Duke Street, Alexandria, VA 22314, www.ncua.gov, **Correo Electrónico:** ocpmail@ncua.gov, **Teléfono:** 703-518-1140, **Fax:** 703-837-2460.

REV: 10/13