



Ley Dodd–Frank de Protección al Consumidor y Reforma de Wall Street

Esta ley exige que la Oficina de protección financiera al consumidor emita nuevas normas para proteger a los consumidores que envían dinero por vía electrónica a otros países. Todas las personas que realizan envíos de dinero, así como los bancos, las instituciones de ahorro o las cooperativas de crédito que ofrecen transferencias internacionales en el curso normal de sus actividades comerciales, deben cumplir con las nuevas normas. Las normas afectan a todas las transferencias efectuadas por un cliente en los Estados Unidos y enviadas a otro país. La ley fue promulgada el 21 de julio de 2010 y es efectiva desde el 28 de octubre de 2013.

¿Qué tipo de transacciones se ven afectadas por las nuevas normas?

MoneyGram aplicará las normas a las transferencias efectuadas por un consumidor en los Estados Unidos y enviadas a otro país.

¿Por qué mis recibos son tan largos?

Las normas requieren que se incluya determinada información en las divulgaciones y que estén en un formato en particular. Debido a estos cambios que se exigen, los recibos son bastante largos.

¿Los clientes deben firmar la información previa al pago?

No.

¿Los agentes tienen que conservar una copia de la información previa al pago?

No. La información previa al pago debe entregarse solo al cliente.

¿Se pueden entregar la información por vía electrónica?

En general, la ley exige que la información se entregue por escrito. Algunas excepciones se aplican solo cuando las transacciones (y los pagos) se realizan exclusivamente por teléfono o electrónicamente.

¿Cómo cumplirá MoneyGram con los requisitos de información en idiomas extranjeros?

MoneyGram deberá suministrar información y recibos en inglés y en cualquier idioma que se utilice para publicitar los servicios de transferencia de dinero dentro de la localidad del agente. El marketing en idioma extranjero solo debe utilizarse si el idioma correspondiente ha sido asignado a la localidad del agente. *Los agentes deben notificar a MoneyGram antes de producir materiales de marketing en cualquier idioma extranjero.*

¿Cómo piensa MoneyGram cumplir con la norma de cancelación y reembolso de 30 minutos?

Las normas les permiten a los clientes cancelar la transacción y recibir un reembolso total en los 30 minutos de iniciar una transacción, a menos que los fondos ya se hayan recibido o depositado. Los sistemas de MoneyGram solo permitirán cancelaciones o reembolsos de 30 minutos para las transacciones que aún no se hayan pagado a los beneficiarios; de lo contrario, se aplicarán nuestros procedimientos de reembolso estándares.

¿Cuándo deben los agentes entregar el aviso de resolución de errores y cancelación (formulario largo)?

Solo cuando lo solicite el cliente. MoneyGram les entregará a sus agentes un suministro de estos documentos.

¿Cómo manejan los agentes las quejas de los clientes?

Los procesos y procedimientos revisados se encuentran en la página 2 de esta sección.

¿Tiene preguntas sobre la Ley Dodd–Frank?

Comuníquese con el representante de ventas de MoneyGram o envíe un correo electrónico a DoddFrankSupport@moneygram.com.



Políticas de resolución de errores de la Ley Dodd–Frank

Las **Normas para transferencias de dinero** describen procedimientos y plazos muy específicos que deben seguirse si un remitente cree que ocurrió un error con respecto a su respectiva transacción internacional de envío de dinero.

Para ayudar a MoneyGram a resolver cualquier error posible, conserve toda la documentación asociada con estas transacciones de la misma manera en que conservará toda la demás documentación de cumplimiento de MoneyGram.

Si un remitente o beneficiario, según corresponda, lo contacta para intentar resolver un “error”, debe seguir los procedimientos a continuación:

1. Si el remitente cree que ocurrió un error, comuníquese con MoneyGram de inmediato e indique a la persona que se comunique con MoneyGram. Para los agentes de Estados Unidos, indique al cliente que se comunique con MoneyGram al 1-800-444-3010. **NO INTENTE RESOLVER EL ERROR SIN LA PARTICIPACIÓN DE MONEYGRAM.**
2. Debe brindar toda su cooperación a MoneyGram en la investigación de cualquier error. Suministre asistencia oportuna a los representantes de MoneyGram que llamen telefónicamente y brinde toda la documentación que haya recibido de un remitente o beneficiario a MoneyGram.
3. MoneyGram investigará el supuesto error en los plazos requeridos por las Normas para transferencias de dinero. En la medida en que MoneyGram concluya que ocurrió un error y en función de cómo eligió el remitente que se resuelva el error, es posible que se le solicite el reembolso de toda la cantidad de la transacción o una parte de esta o que ayude al cliente a reenviar el dinero. Con excepción de lo estipulado a continuación, no intente reembolsar ni reenviar una transacción sin el consentimiento y la participación de MoneyGram.
4. MoneyGram no se comunicará con usted para iniciar una transacción de envío de dinero ni le solicitará su número de agente o PIN. Para resolver un error o una queja, los representantes de MoneyGram le suministrarán el número de referencia y la información del remitente antes de solicitar información o documentación.

Cancelaciones y reembolsos

Las **Normas para transferencias de dinero** permiten que un remitente cancele las transacciones correspondientes por cualquier motivo en los treinta (30) minutos de que se haya iniciado la transacción, siempre y cuando el destinatario no haya retirado los fondos.

Si el sistema del punto de venta *está configurado* para permitir que usted realice estos tipos de cancelaciones o reembolsos, puede usar el sistema para cancelar y reembolsar la transacción sin llamar primero a MoneyGram. Si por algún motivo no puede o no está dispuesto a hacer estas cancelaciones o reembolsos ante el pedido de un remitente, o considera que no corresponde cancelar o reembolsar el dinero, comuníquese con MoneyGram de inmediato para solicitar ayuda.

Si el sistema del punto de venta *no está configurado* para realizar este tipo de cancelación o reembolso, comuníquese con MoneyGram cuando reciba la solicitud del remitente y recibirá ayuda para el procesamiento de la cancelación y del reembolso.



Formulario largo de la Ley Dodd-Frank (solo a modo de ejemplo)



Error Resolution and Cancellation Disclosure (Long Form)

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 1-800-926-9400; or
- Write us at Manager, Complaints Management, MoneyGram International, 3940 S. Teller Street, Lakewood, CO 80235; or
- E-mail us at customerservice@moneygram.com
- Go to www.moneygram.com, select Customer Service, select email, and complete form.

You must contact us within 180 days of the date we promised 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, his or her telephone number or address; and
- (4) The dollar amount of the transfer; and
- (5) The reference 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 certain documentation 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 1-800-926-9400 within thirty 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.

MGFM1012-47

A36/A41 Model Form for error resolution & cancellation disclosures (long) (205.31)(b)(4)



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, 3940 S. Teller Street, Lakewood, CO 80235; o bien
- Envíenos un correo electrónico a customerservice@moneygram.com.
- Vaya a www.moneygram.com, seleccione la opción de atención al cliente, la opción de correo electrónico y complete el formulario

Debe comunicarse con nosotros dentro del plazo de 180 días a partir de la fecha en la que 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 transacción.

Determinaremos si se produjo un error dentro de 90 días después de que se comunicó con nosotros y corregiremos cualquier error rápidamente. Le informaremos de los resultados dentro del plazo de tres 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 treinta minutos después del pago de la transferencia.

Cuando se comunique con nosotros, debe proporcionarnos información para ayudarnos a identificar la transferencia que desea cancelar, incluida la cantidad y la localidad a la que se enviaron los fondos. Le reembolsaremos su dinero dentro del plazo de tres 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.

A36/A41 Model Form for error resolution & cancellation disclosures (long) (205.31)(b)(4)