



## International Wire Transfer 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 800-247-5626
- Write us at:  
Pentagon Federal Credit Union  
Attn: Wire Transfer Department  
P.O. Box 247009  
Omaha, NE 68124-7009
- E-mail us at [info@HQ.PenFed.org](mailto:info@HQ.PenFed.org)

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;
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 the phone number above 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.



## International Wire Transfer Error Resolution and Cancellation Disclosures – Spanish

### 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 800-247-5626
- Escríbanos a:  
Pentagon Federal Credit Union  
Attn: Wire Transfer Department  
P.O. Box 247009  
Omaha, NE 68124-7009
- Envíenos un correo electrónico a [info@HQ.PenFed.org](mailto:info@HQ.PenFed.org)

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;
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 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.