

Résolution des erreurs et déclarations d'annulation

Que faire si vous pensez qu'il y a eu une erreur ou un problème :

Si vous pensez qu'il y a eu une erreur ou un problème avec votre transfert de fonds :

- Appelez-nous au 1-877-268-6458 ; ou
- Écrivez-nous à Complaints Management, Choice Money Transfer d/b/a Small World Money Transfer, 560 Sylvan Avenue Englewood Cliffs, NJ 07632 ; ou
- En nous envoyant un email à cs@smallworldfs.com

Vous devez nous contacter dans les 180 jours suivant la date à laquelle nous vous avons promis que les fonds seraient mis à la disposition du bénéficiaire. Quand vous le ferez, merci de renseigner :

1. Votre nom et adresse ou votre numéro de téléphone ;
2. L'erreur ou le problème de transfert, et pourquoi vous pensez qu'il s'agit d'une erreur ou d'un problème ;
3. Le nom de la personne qui reçoit les fonds et, si vous le connaissez, son numéro de téléphone ou son adresse ; et
4. Le montant en dollars du transfert ; et
5. Le code ou le numéro de confirmation de la transaction.

Nous déterminerons si une erreur s'est produite dans les 90 jours suivant votre prise de contact et nous corrigerons toute erreur le plus tôt possible. Nous vous communiquerons les résultats dans les trois jours ouvrables suivant la fin de notre enquête. Si nous décidons qu'il n'y a pas eu d'erreur, nous vous enverrons une explication écrite. Vous pouvez demander des copies de certains documents que nous avons utilisés dans le cadre de notre enquête.

Que faire si vous voulez annuler un transfert de fonds :

Vous avez le droit d'annuler un transfert de fonds et d'obtenir le remboursement de tous les fonds qui nous ont été versés, y compris les frais éventuels. Pour annuler, vous devez nous contacter au 1-877-268-6458 dans les trente minutes suivant le paiement du transfert. Lorsque vous nous contactez, vous devez nous fournir des informations pour nous aider à identifier le transfert que vous souhaitez annuler, y compris le montant et le lieu où les fonds ont été envoyés. Nous vous rembourserons dans les trois jours ouvrables suivant votre demande d'annulation d'un transfert, à condition que les fonds n'aient pas déjà été retirés ou déposés sur le compte d'un bénéficiaire.