

Términos y condiciones del servicio de giro postal nacional

Señor Usuario: Operadora de Pagos Móviles de Colombia S.A.S. como Operador Postal de pago tiene la obligación, de conformidad con lo previsto en la Ley 1369 de 2009 y sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, de asegurar a sus usuarios la prestación del servicio bajo los siguientes parámetros:

1. Prestar el servicio de Giros a personas naturales de nacionalidad colombiana, a extranjeros y a personas jurídicas.
2. Prestar el servicio de Giros únicamente en efectivo y en pesos colombianos, no realizar pagos en cheques, títulos valores u otros.
3. Prestar el servicio de Giros únicamente en el territorio nacional.
4. Ningún colaborador de los puntos de atención está autorizado para enviar o cobrar giros en nombre de un usuario, trátase del Usuario Remitente o Usuario Destinatario.
5. Operadora de Pagos Móviles de Colombia S.A.S. como Operador Postal de Pago ofrece a sus usuarios la posibilidad de cobrar giros en un punto de atención específico, previa validación de la disponibilidad de recursos; no obstante, de acuerdo con la normatividad vigente, el Usuario Destinatario tiene el derecho de escoger el punto de atención que desee para retirar el dinero.
6. Datos solicitados para la prestación del servicio:
 - a. Para Registrar Persona Natural (Única vez*):
 - Numero identificación
 - Tipo documento
 - Fecha expedición documento
 - Nombre Completo
 - Ubicación y Contacto
 - Información Económica
 - b. Para Registrar Persona Jurídica (Única vez*):
 - NIT
 - Razón social
 - Datos de ubicación de la empresa
 - Datos de la Empresa
 - Datos del Representante Legal
 - Participación de socios con más del 5%
 - c. Para Imponer un Giro:
 - Datos del Remitente
 - Datos del Destinatario
 - Ubicación Destinatario
 - Información General del Giro
7. El monto mínimo de envío de un giro es de \$10.000 de pesos.
8. El monto máximo de envío de un giro es de \$3.000.000 de pesos.
9. El monto máximo de envío acumulado de giros en un mes es de \$10.000.000 de pesos.
10. En caso de realizar giros postales por \$3.000.000 o que acumulados en el mes superen los \$10.000.000, se deberá realizar la declaración de origen de fondos a

través del formato de operaciones en efectivo.

11. Operadora de Pagos Móviles de Colombia S.A.S. como Operador Postal de Pago, se abstendrá de prestar el servicio de giros a personas o empresas que aparezcan en listas restrictivas.
12. La fecha límite de retiro del giro por parte del Usuario Destinatario será de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha desde la cual el giro está disponible. Si el giro no es retirado en ese plazo, quedara en estado devuelto (30 días después de impuesto y no reclamado) y rezagado después de (30 días después de impuesto y no reclamado).
13. El Usuario Remitente tiene derecho a solicitar la devolución del valor del giro, siempre que el mismo no haya sido cobrado por el usuario destinatario, caso en el cual no es procedente la devolución del costo del envío del giro.

Esto según el artículo 5.4.4.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016 de conformidad con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.
14. La devolución del costo del envío del giro será procedente cuando se evidencie el incumplimiento por parte de Operadora de Pagos Móviles de Colombia S.A.S. en la prestación del servicio:
 - a. Desconocido
 - b. Rehusado
 - c. No reside/ no corresponde
 - d. No reclamado
 - e. Número de teléfono errado
 - f. Otros

Estos según el artículo 5.4.4.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016 de conformidad con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

15. Tanto el remitente como el destinatario deben cumplir con el proceso de debida diligencia de conocimiento que le sea aplicable según el caso, incluyendo la verificación de identidad.

Condiciones para la imposición o pago de giros:

- a. Para colombianos entre 14 y 17 años se pagará el giro presentando el original de la Tarjeta de Identidad.
- b. Para colombianos mayores de 18 años se pagará el giro con la presentación de la Cédula de Ciudadanía Original (amarilla con hologramas, de acuerdo con lo establecido por el Decreto 4969 de 2009 y con la cedula digital).

En caso de que no cuente con los documentos señalados podrá reclamar su giro con la presentación del Pasaporte Original expedido por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.

Para ciudadanos extranjeros: Cédula de Extranjería original vigente, expedida por Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, Permiso Especial de

Permanencia o Permiso por Protección Temporal. Se aceptará el Permiso Especial de Permanencia, siempre y cuando el ciudadano extranjero presente el pasaporte venezolano.

Operadora de Pagos Móviles de Colombia S.A.S. ha previsto como mecanismo de seguridad y control el uso de sistemas biométricos en sus puntos de atención, lo cual implica que el Usuario Remitente y/o Destinatario debe verificar su identidad en el sistema mediante su huella dactilar para hacer uso del servicio de giro nacional.

Operadora de Pagos Móviles de Colombia S.A.S. recuerda a sus usuarios y clientes de giros que pueden presentar sus Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización en cualquiera de los canales habilitados para tal fin. Para más información lo invitamos a consultar la página: <https://www.claro.com.co/personas/servicios/claro-giros/>

16. Las tarifas se pueden consultar en el site de Claro Giros en el siguiente link.

<https://www.claro.com.co/personas/servicios/claro-giros/>