



## Parámetros y niveles de calidad del Servicio de Giro Postal Nacional, en términos de cobertura, frecuencia y/o tiempos de entrega, entre otros.

Señor Usuario: Efectivo Ltda. 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, trátese del Usuario Remitente o Usuario Destinatario.
5. Efectivo Ltda. 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. El monto máximo por Operación Postal de Pago (Giro) es de Tres millones de pesos (\$3.000.000).
7. Cuando el monto total de las transacciones (giros) efectuadas por un usuario en nuestra red de puntos de atención supere los Cinco millones de pesos (\$5.000.000), el usuario deberá diligenciar el formato Declaración de Origen de Fondos.
8. Efectivo Ltda. como Operador Postal de Pago, se abstendrá de prestar el servicio de giros a personas o empresas que aparezcan en listas restrictivas.
9. 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, será puesto a disposición del usuario remitente.
10. 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.
11. La devolución del costo del envío del giro será procedente cuando se evidencie el incumplimiento por parte de Efectivo Ltda. en la prestación del servicio.

### Condiciones para el pago de giros:

- a. Para Colombianos entre 14 y 17 años de edad 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).

En caso 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.

En caso que el Destinatario no cuente con alguno de los documentos y el giro sea inferior a Doscientos mil pesos (\$200.000), podrá reclamarlo con Contraseña Blanca (con fecha de expedición menor a dos años), acompañado de otro documento de identificación que contenga: nombres completos, tipo y número de documento de identificación y foto; en este caso el Destinatario debe dejar copia de estos documentos en el punto de atención.

Para los puntos de atención ubicados en bases militares y/o policiales, se autoriza el pago con Libreta Militar original o cédula de Policía original.

Para ciudadanos extranjeros: Cédula de Extranjería original vigente, expedida por el Departamento Administrativo de Seguridad DAS. Para extranjeros procedentes de Bolivia, Perú y Ecuador: Cédula del país de origen en original.

Efectivo Ltda. 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 autenticarse en el sistema mediante su huella dactilar para hacer uso del servicio de giro nacional.

En caso que usted no pueda hacer uso del sistema biométrico, Efectivo Ltda. prestará el servicio mediante la asignación de un PIN; en estos casos deberá presentar su documento de identidad original y aportar copia del mismo, cada vez que haga uso de nuestros servicios.

Efectivo Ltda. recuerda a sus usuarios de giros que pueden presentar sus Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes de Indemnización en cualquiera de los canales habilitados para tal fin. Para mayor información lo invitamos a consultar la página [www.efecty.com.co](http://www.efecty.com.co)