

## **Parámetros y niveles de calidad del servicio de giro postal nacional, en términos de cobertura, frecuencia y/o tiempos de entrega, entre otros.**

Apreciado Usuario:

SuperGIROS S.A 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, bien sea del usuario remitente o usuario destinatario.
5. SuperGIROS S.A 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. Cuando el monto total de las transacciones (giros) efectuadas por un usuario en nuestra red de puntos de atención sea mayor a los cinco millones de pesos \$5.000.000 (con flete incluido), el usuario deberá diligenciar el formato Reporte de Operación en Efectivo (ROE).

7. Cuando el monto total de las transacciones (giros) efectuadas por un usuario en nuestra red de puntos de atención sea mayor a quince millones de pesos \$15.000.000 (con flete incluido), el usuario deberá diligenciar el formato Reporte de Operación en Efectivo (ROE) y presentar soporte de procedencia de fondos.

8. SuperGIROS S.A 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 conforme a lo establecido en la resolución 3095 de 2011.

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 SuperGIROS S.A 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 impresa con hologramas, de acuerdo con lo establecido por el Decreto 4969 de 2009).

En caso que el destinatario no cuente con alguno de los documentos, podrá reclamarlo con contraseña blanca o documento en trámite color verde, los cuales serán válidos con documentos de apoyo como: Licencia de Conducción vigente, Libreta Militar y también será válido presentar la denuncia por pérdida del documento de identidad.

Para ciudadanos extranjeros: Cédula de extranjería original, expedida por la Republica de Colombia o Pasaporte de extranjero.

SuperGIROS S.A 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.

SuperGIROS S.A. recuerda a sus usuarios de giros que pueden presentar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Indemnización en cualquiera de los canales habilitados para tal fin.

Para mayor información consultar la página [www.supergiros.com.co](http://www.supergiros.com.co), opción Servicio al Cliente / PQR