

## PARÁMETROS Y NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO

MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S. como operador postal habilitado del Servicio de Giros, tiene la obligación de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 y la Ley 1369 de 2009, de asegurar a sus usuarios la prestación del servicio bajo los siguientes parámetros:

- a) Prestar el Servicio de Giros Postales de Pago a personas naturales de Nacionalidad Colombiana, a extranjeros y a personas Jurídicas.
- b) Prestar el Servicio de Giros Postales de Pago únicamente en efectivo y en pesos colombianos.
- c) Para los remitentes y destinatarios extranjeros residentes en el país, su identificación es la Cédula de Extranjería emitida por la República de Colombia, NO puede ser Cédula de otra Nacionalidad.
- d) Serán válidos como documentos de identificación para imponer y/o pagar Giros postales en todo el territorio nacional las Cédulas Extranjeras expedidas por los países Venezuela, Brasil, Perú, Ecuador y Panamá.
- e) Ningún Colaborador de los puntos de atención al usuario está autorizado para enviar o cobrar Giros en nombre de un usuario, trátese del usuario Remitente o Destinatario.
- f) Nuestros Giros facilitan el envío de dinero y su entrega de la manera más rápida, segura y satisfactoria en todo el territorio Nacional.
- g) Cuando el monto exceda el valor de \$5.000.000 por transacción, el usuario deberá diligenciar el formato Declaración de Origen de Fondos.
- h) MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S., se abstendrá de prestar el servicio a las personas o empresas que figuren en listas restrictivas.
- i) 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, este será considerado como no distribuible y será puesto a disposición del usuario Remitente hasta por un término de tres (3) meses desde la fecha de imposición del Giro.
- j) 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 valor del servicio.
- k) La devolución del valor del servicio se efectuará en los casos en donde se evidencie el incumplimiento en la prestación del servicio.
- l) MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S., en aras de prestar un mejor servicio a la comunidad ha suscrito diferentes alianzas comerciales las cuales nos habilitan a prestar el servicio de Giros Postales de Pago en diferentes territorios del País, esta situación permite que nuestros usuarios puedan cobrar su dinero en cualquier punto de atención adscrito a nuestra Red.
- m) Los menores de edad que sean mayores de 14 años solo podrán cobrar giros por un valor no superior a 2 SMMLV en un periodo de 30 días.