



## GLOSARIO

Las definiciones aquí referidas y utilizadas en el texto del REGLAMENTO que se incluyen en mayúsculas, minúsculas, o con letra inicial en mayúscula tendrán el significado que se les asigna en este glosario. Para este efecto, las definiciones que denoten singular también incluyen el plural y viceversa, siempre y cuando el contexto así lo requiera. El conjunto de definiciones que se enuncia a continuación contiene el sentido de los términos empleados en el REGLAMENTO y por tanto, la interpretación que se le dará a los términos allí contenidos, deberá ajustarse a las siguientes definiciones:

**“CLIENTE”**: Se entiende por cliente toda persona que tenga o haya tenido vínculo con el Banco Serfinanza a través de cualquier producto o servicio del portafolio, y toda persona que sin haber tenido vínculo con Banco Serfinanza a través de su portafolio de productos o servicios, utilice sus servicios para transferir fondos nacionales.

**“ORDENANTE”**. Persona natural o jurídica que realiza el giro con el fin de que una determinada suma de dinero se ponga a disposición de una persona natural o jurídica denominará BENEFICIARIO.

**“BENEFICIARIO”** Persona natural o jurídica que recibe el giro realizado por el ordenante.

**“DOCUMENTO DE IDENTIDAD”**: Se entiende por documento de identidad la cédula de ciudadanía o cédula de extranjería vigente.

**“COMPROBANTE DE ENVÍO Y RECEPCIÓN DE GIROS NACIONALES”**: Formato que contiene los datos mínimos relacionados con el giro, ordenante y beneficiario requeridos por Banco Serfinanza para la prestación del servicio de giros.

**“PIN”**: Número único de identificación del giro, compuesto por 6 dígitos, el cual se asignará al momento en que el giro quede en estado disponible para pago. Que, a su vez, es controlado por el Sistema para evitar su repetición.

## REGLAMENTO DE GIROS NACIONALES

Mediante la expedición del “Comprobante de Envío y recepción de Giros Nacionales del BANCO SERFINANZA y EL CLIENTE quien en adelante se denominará EL ORDENANTE, aceptan los términos y condiciones del presente Reglamento:

1 Banco Serfinanza, actuando en nombre y representación y por cuenta de EL ORDENANTE, se obliga a cumplir la orden irrevocable de: i) Recibir en efectivo de EL ORDENANTE o Debitar de la Tarjeta de Crédito emitida por Banco Serfinanza o de cualquier depósito en Banco Serfinanza y cuyo titular es EL ORDENANTE, la suma de dinero aquí especificada, con el fin de entregarla al tercero identificado en el presente documento, en adelante EL BENEFICIARIO, una vez éste se presente a reclamarla en una Sucursal del Banco Serfinanza o en el canal habilitado para el efecto, dentro de los 60 días calendario siguientes a aquel en el cual EL ORDENANTE ha entregado la orden de giro. Para efectos de lo dispuesto en el presente literal, EL ORDENANTE se obliga a mantener los fondos suficientes para cumplir con la orden impartida y pagar los impuestos, gravámenes, comisiones y gastos a que hubiere lugar. ii) Entregarlos nuevamente a EL ORDENANTE en efectivo o consignarlos en su Cuenta de ahorros de la cual sea titular EL ORDENANTE en BANCO SERFINANZA, en el evento en que EL BENEFICIARIO no se presentare a reclamar los recursos dentro del plazo señalado o haya dado la instrucción de no pago.

1 BANCO SERFINANZA y EL ORDENANTE acuerdan que cualquier modificación en la cuantía, beneficiario de los recursos o plazo de cumplimiento de la orden deberá ser previamente acordado entre las partes.

2 Las agencias, oficinas o canales que Banco Serfinanza habilito, para recibir las ordenes de giro por EL ORDENANTE y a los cuales se podrán presentar LOS BENEFICIARIOS a reclamar los recursos, y para atender las peticiones, quejas o reclamos o cualquier novedad relacionada con la prestación del servicio de giros, serán aquellas anunciadas en la página [www.bancoserfinanza.com](http://www.bancoserfinanza.com)

3 Los horarios para la prestación del servicio de giros, serán publicados en la página [www.bancoserfinanza.com](http://www.bancoserfinanza.com) Banco serfinanza podrá modificar los horarios establecidos para la prestación del servicio atendiendo a situaciones especiales o eventos reconocidos nacionalmente, casos en los cuales se realizará el procedimiento establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

4 El valor mínimo y máximo por el cual podrá ser ordenado un giro serán publicados en la página [www.bancoserfinanza.com](http://www.bancoserfinanza.com)

5 El Banco Serfinanza cobrará por cada giro ordenado la tarifa que se encuentre publicada en la página [www.bancoserfinanza.com](http://www.bancoserfinanza.com) la cual será pagada en efectivo al momento de efectuar la orden o debitada de la cuenta de ahorros en Banco Serfinanza indicada en el presente documento.

6 EL ORDENANTE no podrá ceder su posición contractual salvo autorización expresa de Banco Serfinanza

7 EL ORDENANTE se obliga a: i) Pagar a Banco Serfinanza la comisión que se encuentre vigente al momento de la orden, la cual ha sido previamente informada

de acuerdo con lo establecido en el numeral 6 del presente documento. ii) Custodiar el PIN que le ha sido entregado en la sucursal, el cual solo deberá ser informado a EL BENEFICIARIO. iii) Informar a EL BENEFICIARIO el plazo para reclamar los recursos en una oficina de Banco Serfinanza o en los canales que para el efecto ésta haya dispuesto. iv) Informar a EL BENEFICIARIO la obligación de presentar el PIN que será enviado al celular del BENEFICIARIO y su documento de identidad, advirtiéndole que en caso de que faltare alguno de los dos requisitos mencionados, Banco Serfinanza estará facultado para abstenerse de entregar los recursos. v) Informar al BENEFICIARIO que cuenta con un plazo máximo de sesenta (60) días calendario contados a partir de la fecha en que reciba la clave para realizar el retiro del Giro. vi) Suministrar la información requerida por Banco Serfinanza y suscribir el Formato de Vinculación de Clientes, y demás documentos y/o formatos exigidos por Banco Serfinanza en cumplimiento de las normas vigentes, en el evento que el ORDENANTE o el BENEFICIARIO realice o reciba operaciones de giro con la periodicidad exigida por la normatividad vigente para ser vinculado a Banco Serfinanza.

8 El monto máximo que se puede recibir en las agencias o canales que Banco Serfinanza habilite para recibir las órdenes de giros efectuados por un mismo ORDENANTE, serán publicados en la página [www.bancoserfinanza.com](http://www.bancoserfinanza.com). Banco Serfinanza en ningún caso realizará devoluciones de la comisión cobrada por concepto de la prestación del servicio de giros.

9 En el evento que EL ORDENANTE solicite Cambio de PIN por pérdida o robo, éste será enviado a EL BENEFICIARIO y tendrá una vigencia de 60 días. La orden de no pago de un giro sólo puede darla EL ORDENANTE del giro, siempre que éste no haya sido cobrado. La reactivación de un giro podrá ser solicitada por EL ORDENANTE cuando el giro está vencido, es decir, excedió los 60 días desde la fecha del envío y no ha sido cobrado. Cualquier novedad que requiera realizar el ORDENANTE con respecto al giro debe realizarlo de forma personal en los puntos de servicio de Banco Serfinanza ubicado dentro del corresponsal bancario o llamando a la línea de servicio al cliente de Banco Serfinanza.

10 El CLIENTE acepta, entiende y conoce, de manera voluntaria e inequívoca, que Banco Serfinanza podrá terminar unilateralmente la prestación del servicio de giros objeto del presente REGLAMENTO en cualquier momento y sin previo aviso, cuando EL CLIENTE, ORDENANTE o BENEFICIARIO se encuentren en cualquiera de las siguientes circunstancias: (i) vinculado por parte de las autoridades nacionales e internacionales a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo; (ii) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo; (iii) condenado por parte de las autoridades nacionales o internacionales en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos; o iv) llegare a ser señalado públicamente por

cualquier medio de amplia difusión nacional (Prensa, Radio, televisión, etc.) como investigados por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo y/o cualquier delito colateral o subyacente a estos.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Es deber del CLIENTE verificar que el BENEFICIARIO(S) no se encuentren dentro de las listas y situaciones descritas. De llegarse a presentar alguna de las situaciones anteriormente mencionadas frente algún BENEFICIARIO, no se procesará el giro ordenado y Banco Serfinanza notificará en forma inmediata al CLIENTE sobre esta decisión.