

## POLÍTICAS PARA PAGO DE GIROS POR VENTANILLA

El **Banco W** tiene a tu disposición el servicio de pago de giros por ventanilla. Recuerda que el dinero de tus transferencias internacionales puede ser cobradas en cualquiera de las 157 oficinas propias del Banco W a nivel nacional o en los más de 1.800 puntos de corresponsales en alianza en Colombia.

- Si tu giro tiene un valor de USD 2.999 o menor, podrá ser pagado en efectivo en la ventanilla de pago.
- Si tu giro tiene un valor de USD 3.000 o mayor, será pagado en cheque con cruce restrictivo para depósito bancario en la cuenta de la persona beneficiaria del giro internacional.
- Límite de Monto de Pago en Cúcuta, Norte de Santander: se pagarán giros en efectivo cuyos valores no superen el equivalente en pesos colombianos a USD\$300 por transacción. Los giros que superen este valor podrán ser pagados por depósito bancario en cuentas del Banco W o de cualquier otra entidad en Colombia Adscrita a ACH. (Consulte Políticas para Pago de Giros por Depósito Bancario en <https://www.bancow.com.co/wp-content/uploads/2022/01/Politica-de-Pago-Deposito-Bancario-2022.pdf>)

\*El Banco W podrá ampliar los montos y los territorios con límites específicos de acuerdo a los hallazgos resultados de los análisis de riesgo.

- Declaración de Fondos: Si como Beneficiario superas los USD 10.000 en una transacción o en el acumulado de giros en un mes calendario, deberás presentar la documentación que soporte razonablemente el origen de los fondos. Esta documentación deberá ser enviada por el ordenante (persona que envía el dinero) y es solicitada por el Banco W en un proceso alineado con el sistema SARLAFT - Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo en Colombia.

### Requisitos para Beneficiarios

Beneficiario(a) es la persona que recibirá el giro internacional en Colombia y deberá cumplir los siguientes requisitos para realizar el cobro del dinero:

1. Presentar Documento de Identidad. (Colombianos deberán presentar su Cédula de Ciudadanía en físico)
2. Dirección y número de contacto.
3. Informar nombres y apellidos completos del ordenante. (Persona que envía el giro)
4. Identificar el valor aproximado del giro.
5. Firmar la Declaración de Cambio. (Entregada en ventanilla)

Así mismo, estipulado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa 027 de 2020, si recibes tres o más transferencia en un trimestre, cinco o más transferencias en un semestre o seis o más en un año, deberás suministrar información que permita tu clasificación como cliente. (Información financiera)

Ten en cuenta la siguiente información para que el proceso de pago por ventanilla sea rápido y oportuno:

- ✓ Tu información personal como nombres, apellidos, tipo y número de documento de identidad deberá coincidir con la información suministrada por el ordenante (persona que envía el giro) en punto de origen.
- ✓ Se solicitará la toma física biométrica de tu huella dactilar en la ventanilla de cobro.
- ✓ Por tu seguridad, es posible que el funcionario del Banco W realice preguntas de verificación y validación para el desembolso del dinero. (PIN)

La información solicitada por la empresa, tales como datos personales, transacciones, consultas y reportes en centrales de riesgo, es de carácter privado y confidencial, y hace parte de la reserva de información como mecanismo de conocimiento de cliente de acuerdo con las normas legales y las políticas internas del Banco W S.A.

#### **Requisitos para menores de edad:**

- Menores de siete años: deberán presentar Registro Civil de Nacimiento (RC) y cobrar el giro acompañado de su representante legal, apoderado o tutor con cédula original (CC).
- De siete a 17 años: deberán presentar su Tarjeta de Identidad (TI) y cobrar el giro acompañado de su representante legal, apoderado o tutor con cédula original (CC).

#### **Requisitos para personas extranjeras:**

- Pasaporte (P): podrás cobrar tu giro internacional con tu pasaporte con sello de ingreso al país no mayor a 90 días calendario.
- Cédula de Extranjería (CE): podrás cobrar tu giro internacional con tu cédula de extranjería si el sello de ingreso al país de tu pasaporte es mayor de 90 días calendario.

Los ciudadanos provenientes de países integrantes del Pacto Andino podrán cobrar sus giros internacionales en ventanilla presentando el documento nacional de identidad original de cada país.

#### **Requisitos para personas venezolanas:**

- Cédula y/o Pasaporte venezolano.
- Permiso Especial de Permanencia o Permiso Especial Complementario de Permanencia.

## Preguntas frecuentes:

1. ¿En cuánto tiempo tengo el dinero disponible para cobro?

Generalmente, los giros internacionales están disponibles para cobro en 60 minutos desde la confirmación de envío del ordenante. Sin embargo, el proceso de envío de la orden al sistema del Banco W obedece a las políticas de incorporación de cada corresponsal.

2. ¿Puedo realizar cambios en la información de mi giro?

Un giro internacional es un mandato dado por la persona que envía el dinero desde el exterior y regulatoriamente no puede ser modificado de ninguna manera por el Banco W.

Cualquier tipo de cambio deberá ser notificado por el ordenante al corresponsal en el exterior y notificar al Banco W la autorización para la modificación.

3. ¿Cómo es el proceso de devolución del dinero al origen si mi giro no podrá pagarse?

El Banco W notifica de manera automática e inmediata al corresponsal en el exterior cuando un giro no podrá ser acreditado en una cuenta bancaria.

El proceso de devolución del dinero a la persona en el exterior es responsabilidad del corresponsal quien captó su dinero inicialmente, y los tiempos obedecen únicamente a sus políticas de reintegro de fondos.

4. ¿Qué tipos de transacciones son procesadas por el Banco W?

El Banco W siguiendo las directrices del Banco de la República en su Manual de Cambios Internacionales – Circular Reglamentaria Externa – DCIN 83 procesa operaciones internacionales cuyos motivos estén relacionados a: Turismo, Servicios Financieros, Servicios Culturales, Artísticos y Deportivos, Pasajes, Servicios de Comunicaciones, Comisiones No Financieras, Viajes de Negocios, Gastos Educativos, Pagos Laborales a Residentes, Seguridad Social, Remesas de Trabajadores, Servicios Médicos, Quirúrgicos y Hospitalarios, Suscripciones, Cuotas de Afiliación y Aportes Periódicos, Venta de Mercancías No Consideradas Exportación, Arrendamiento Operativo, Servicios de Publicidad, Donaciones y Transferencias Que No Generan Contraprestación, Remesas de Trabajadores para Adquisición de Vivienda, Marcas, Patentes, Regalías y Compensaciones, Servicios Empresariales, Profesionales y Técnicos, Seguros y Reaseguros.

Actualmente el Banco W no procesa transacciones cuyos motivos estén relacionados a: Exportaciones de Bienes, Endeudamiento Externo, Avals y Garantías, Inversiones Internacionales y Cuentas de Compensación.



En el Banco W queremos que te sientas más cerca de los tuyos y trabajamos para que puedas contar con los giros internacionales a tiempo, de manera rápida y segura. Si tienes dudas o inquietudes puedes comunicarte a nuestra línea gratuita nacional de Servicio al Cliente 018000 5155656, al celular +57 323 599 6557 o en el chat en nuestra página web [www.bancow.com.co](http://www.bancow.com.co)

**¡Banco W, así de simple, así de amable!**