

Colombia: Términos y Condiciones para el Servicio de Transferencias de dinero online de Western Union®

La tasa de cambio aplicable a su transferencia aparece arriba. Algunas transferencias de dinero se convierten a la moneda de pago en el momento que son enviadas. Sin embargo, en algunos países, la regulación local exige que las transferencias de dinero sean convertidas únicamente en el momento de pago. Si envía dinero a alguno de esos países, la tasa de cambio indicada arriba será solo una estimación y la tasa de cambio real será determinada en el momento de pago. Consulte a su Agente si tiene alguna inquietud acerca de la tasa de cambio aplicable a su transferencia.

**EN LA PAGINA WEB [WWW.BANCOUNION.COM](http://WWW.BANCOUNION.COM) ASI COMO EN LAS CARTELERAS VISIBLES EN CADA UNA DE LAS OFICINAS DE BANCO UNION, SE INDICAN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE REGULAN EL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DINERO. AL FIMAR ESTE FORMULARIO, USTED ESTÁ ACEPTANDO ESOS TÉRMINOS Y CONDICIONES. ADEMÁS DE LA COMISIÓN POR EL SERVICIO DE TRANSFERENCIA, WESTERN UNION Y SUS AGENTES TAMBIÉN COBRAN UNA COMISIÓN POR LA CONVERSIÓN DE DIVISAS. \*POR FAVOR CONSULTE LA INFORMACIÓN IMPORTANTE RESPECTO LAS TASAS DE CAMBIO APLICABLES LAS CUALES SE INDICAN EN LA PAGINA WEB [WWW.BANCOUNION.COM](http://WWW.BANCOUNION.COM) ASI COMO EN LAS CARTELERAS VISIBLES EN CADA UNA DE LAS OFICINAS DE BANCO UNION. PROTÉJASE DEL FRAUDE AL CONSUMIDOR. SEA CUIDADOSO CUANDO UN EXTRAÑO LE SOLICITA QUE LE ENVÍE DINERO.**

Recuerde que la transferencia de dinero puede ser pagada al beneficiario que usted haya designado en un corto lapso de tiempo a partir del momento del envío. Y usted no podrá obtener un reintegro de Western Union.

Para obtener más información sobre cómo protegerse del fraude visite: [www.westernunion.com/stopfraud](http://www.westernunion.com/stopfraud)

EL SERVICIO WESTERN UNION® MONEY TRANSFER SM SE PROVEE CONFORME A LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES. Las transferencias a través del Servicio Western Union® Money Transfer SM pueden ser enviadas y cobradas en varias localidades de Agentes de Western Union en todo el mundo. Los clientes pueden llamar al número telefónico indicado abajo para solicitar la dirección de los puntos de atención y horario comercial de localidades cercanas. Algunas localidades se encuentran abiertas al público las 24 horas.

Las transferencias de dinero se encuentran disponibles para su cobro en tan solo minutos, sujeto al horario comercial de la localidad del Agente receptor de Western Union (“Agente”). Los servicios de transferencia de dinero Día Siguiente /2 Días y las transferencias a cuentas se encuentran disponibles para países limitados. El dinero enviado utilizando el servicio Día Siguiente /2 Días estará disponible para su cobro dentro de 24 y 48 horas, respectivamente. Las transferencias a cuentas generalmente demoran 3 días hábiles, aunque las transferencias a billeteras electrónicas (mWallet) generalmente se encuentran disponibles en tan solo minutos. Exceder los límites de monto, las restricciones locales u otras restricciones en ciertos países puede llegar a retrasar la transacción. Western Union no actúa como Agente o representante de ningún banco para ningún propósito y no acepta depósitos a favor de ningún banco. Llame al número que se indica al final o el que aparece en el recibo para solicitar más información.

Las transferencias de dinero generalmente se pagan en efectivo, pero algunos Agentes pueden pagar mediante cheques o una combinación de efectivo y cheque, o tal vez el beneficiario elija ambas maneras de recibir los fondos, y algunas transferencias de dinero pueden ser depositadas en cuentas.

Todos los pagos en efectivo están sujetos a disponibilidad, que los beneficiarios exhiban sus documentos de identificación personal y que provean toda la información requerida por Western Union acerca de la transacción, incluyendo los nombres del Remitente y Beneficiario, país de origen, monto aproximado, el número de control de la transferencia de dinero (MTCN por sus siglas en Inglés) y cualquier otra condición o requerimiento aplicable en la localidad del Agente. Las transferencias de dinero en efectivo serán pagadas a las personas que los Agentes consideren facultadas para recibir la transacción luego de la presentación de sus documentos de identificación personal, siguiendo las políticas de KYC (Know Your Customer por sus siglas en inglés) de Western Union. Dicho pago puede ser realizado incluso en el caso que el formulario completado por el Beneficiario contenga errores. Ni Western Union ni sus Agentes comparará el formulario “Para Enviar Dinero” contra el formulario “Para Recibir Dinero” a fin de verificar el domicilio provisto para el Beneficiario. En algunos destinos, se le puede solicitar al Beneficiario que proporcione una identificación, una respuesta a una Pregunta de Prueba o ambos para recibir los fondos en efectivo. Las Preguntas de Prueba no constituyen una función de seguridad adicional y no pueden ser utilizadas para tomar el tiempo o demorar el pago de una transacción; en ciertos países se encuentran prohibidas.

La legislación aplicable prohíbe que los transmisores operen comercialmente con ciertos individuos y países. Western Union debe controlar y comparar todas las transacciones contra un listado de nombres provistos por los gobiernos de los países en los cuales operamos, incluyendo la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro Norteamericano (OFAC) y la Unión Europea. Si se identifica una potencial coincidencia, Western Union investiga la transacción a fin de determinar si el nombre del individuo que figura en el listado relevante. En ocasiones, se solicita a los clientes que provean una forma de identificación o información adicional, que puede demorar las transacciones. Esto es un requisito legal para todas las transacciones procesadas por Western Union (incluyendo las transferencias que se originan y terminan fuera de los EE. UU.).

COMISIÓN POR EL SERVICIO DE TRANSFERENCIA – La información escrita que explica cómo Western Union cobra al Remitente por realizar la transferencia de dinero será exhibida de manera notoria en la localidad del Agente o será informada al Remitente previo a completar la orden de pago. A menos que la legislación aplicable en el país de destino lo requiera de otro modo, el Remitente pagará todos los cargos por el servicio de transferencia de dinero. En ciertos casos, el pago de una transferencia de dinero puede estar sujeto a impuestos locales y cargos por servicio.

TASA DE CAMBIO – Los Servicios de Transferencia se entregan al Beneficiario identificado en Moneda Nacional y de permitido por la ley, se pagará en Dólares de los Estados Unidos de América según disponibilidad de moneda. Los pagos de las transferencias de dinero generalmente se realizarán en la moneda del país de destino (en algunos países el pago se encuentra disponible solamente en Dólares Estadounidenses u otra moneda alternativa). Además de la comisión por el servicio de transferencia aplicable a cada transacción y si la moneda que el Remitente presenta al Agente no es la moneda que ha de ser recibida por el Beneficiario, la moneda será convertida a la

tasa de cambio provista por Western Union que esté en vigencia en ese momento. La moneda será convertida en el momento de la transferencia y el Beneficiario recibirá el monto de la moneda extranjera indicada en la declaración de cambio de la transacción. En algunos países, la reglamentación local exige que la moneda sea convertida en el momento en que se paga al Beneficiario, en cuyo caso la tasa de cambio y cualquier monto indicado en la declaración de cambio estará sujeta a las fluctuaciones cambiarias entre la hora de la transferencia y la hora en que el Beneficiario cobra los fondos. Western Union calcula su tasa de cambio sobre la base de las tasas interbancarias comercialmente disponibles más un margen. La mayoría de las tasas de cambio se ajustan varias veces al día en línea con la tasa de cambio relevante al cierre de los mercados financieros internacionales. La tasa de cambio aplicada tal vez resulte menos favorable que algunas tasas de cambio comerciales públicamente reportadas, utilizadas en transacciones entre bancos y otras instituciones financieras. Cualquier diferencia entre la tasa de cambio ofrecida a los clientes y la tasa de cambio recibida por Western Union será asumida por Western Union (y, en algunas instancias, por sus Agentes) además de la comisión por el servicio de transferencia. Puede obtener información adicional acerca de las tasas de cambio para destinos específicos llamando al número que aparece al final o visitando el sitio en Internet [www.bancounion.com](http://www.bancounion.com)

Envíos y pagos en países que proveen pagos en múltiples monedas: Los Remitentes deben seleccionar la moneda de pago en el momento que realizan la transacción de envío. La comisión por el servicio de transferencia y la comisión cobrada por Western Union (o sus Agentes, proveedor de teléfono celular o cuenta) por la conversión de los fondos a una moneda extranjera pueden variar de acuerdo con la moneda de pago seleccionada. En algunos países es posible decidir recibir fondos en una moneda diferente a la seleccionada por el Remitente. Western Union (o sus Agentes, proveedor de teléfono celular o cuenta) puede cobrar dinero adicional cuando convierte sus fondos a la moneda seleccionada por el Beneficiario.

**SERVICIOS ESPECIALES** En varios países se ofrece - por un cargo adicional - el servicio de NOTIFICACIÓN TELEFÓNICA para informar al Beneficiario que la transferencia de dinero se encuentra disponible para su cobro. También se pueden incluir MENSAJES COMPLEMENTARIOS por un cargo adicional en las transferencias de dinero enviadas a la mayoría de los países.

**SMS** – Sujeto a disponibilidad. Western Union ofrece el servicio de Notificación gratuita en algunos países, mediante mensaje de texto para indicar que la transacción ha sido cobrada por el Beneficiario (para el Remitente) o que los fondos se encuentran disponibles para su cobro (para el Beneficiario). Los cargos aplicados por el proveedor del servicio son exclusiva responsabilidad del Remitente o el Beneficiario. Si lo permite la legislación aplicable, el mensaje de texto será enviado al teléfono celular del Remitente y/o Beneficiario que se provee en este formulario. Western Union enviará los mensajes de texto a la terminal de un tercero para su posterior entrega. Western Union no será responsable por mensajes de texto no entregados o los desperfectos técnicos que pudieran llegar a ocurrir fuera de los sistemas de su propiedad.

**TRANSFERENCIAS A CUENTAS – TRANSFERENCIA DE DINERO MÓVIL (MMT)** Sujeto a disponibilidad. El Beneficiario puede incurrir en cargos adicionales por recibir los fondos del Remitente a través de un teléfono celular o en una cuenta bancaria u otra cuenta. Las transferencias deben ser enviadas a una cuenta de moneda local, de otro modo la institución receptora puede convertir los fondos según su propia tasa de cambio o rechazar la transacción. El contrato celebrado por el Beneficiario con su

servicio de telefonía celular, billetera electrónica (mWallet), banco u otro proveedor de cuentas, gobierna la cuenta y determina sus derechos, obligaciones, comisiones, disponibilidad de fondos y limitaciones de cuenta. Si existiera alguna incongruencia entre el número de cuenta (incluyendo los números de teléfono celular para cuentas móviles) y el nombre del Beneficiario, la transferencia será acreditada en el número de cuenta provisto por el Remitente. Western Union puede ganar dinero de las comisiones asociadas con el uso de una cuenta. Western Union no asume ninguna responsabilidad ante el Remitente ni ningún titular de cuenta por ninguna comisión, tasa de cambio utilizada para conversión a una moneda no local, actos u omisiones de los proveedores de servicio financiero intermediarios o de destino.

**REEMBOLSO**– Western Union reembolsará el monto de capital de una transferencia de dinero (a la tasa de cambio aplicable descrita en el presente documento y que estuviera en vigencia en el momento de efectuar el reembolso) a pedido escrito del Remitente si el pago al Beneficiario no ha sido realizado o acreditado dentro de los 45 días. Los reembolsos de las comisiones por el servicio de transferencia se realizan a pedido escrito del Remitente si la transferencia no se encuentra disponible para el Beneficiario dentro del plazo especificado para el servicio seleccionado, sujeto al horario comercial y la disponibilidad de fondos en la localidad seleccionada para el pago y otras condiciones, incluyendo, sin límite, las condiciones ajenas al control de Western Union o sus Agentes, tales como inclemencias meteorológicas o fallas en telecomunicaciones. Las comisiones por el servicio de transferencia no serán reembolsadas en caso de que la transferencia fuera detenida a pedido del Remitente. El pago de algunas transferencias de dinero puede resultar demorado como resultado de la aplicación de las leyes norteamericanas u otra legislación aplicable. En la medida que lo permita la ley, Western Union podrá deducir un cargo administrativo de las transferencias de dinero que no fueran cobradas dentro de un período de un año a partir de la fecha de envío.

**RESPONSABILIDAD**– EL AGENTE ES RESPONSABLE FRENTE AL CLIENTE Y A LAS AUTORIDADES POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PAGADO POR MEDIO DE UNA TRANSFERENCIA DE DINERO DE WESTERN UNION. SUJETO A ESTOS TERMINOS Y CONDICIONES, LOS DATOS DE LA TRANSACCIÓN DEL REMITENTE SON CONFIDENCIALES Y NO DEBEN SER COMPARTIDOS CON NINGUNA OTRA PERSONA MÁS QUE CON SU BENEFICIARIO. NO SE ACONSEJA QUE EL REMITENTE ENVÍE DINERO A NINGUNA PERSONA DESCONOCIDA. WESTERN UNION NO GARANTIZA LA ENTREGA O IDONEIDAD DE NINGÚN PRODUCTO O SERVICIO PAGADO POR MEDIO DE UNA TRANSFERENCIA DE DINERO DE WESTERN UNION. WESTERN UNION RESPONDERÁ ÚNICAMENTE POR DAÑOS DIRECTOS QUE SEAN CONSECUENCIA DE LA NEGLIGENCIA DE SUS AGENTES O SUS EMPLEADOS, EXCLUYENDO DAÑOS INDIRECTOS, ESPECIALES, INCIDENTALES O CONSECUENTES. LA RESPONSABILIDAD DE WESTERN UNION CESARÁ EN LOS EVENTOS EN QUE EL DAÑO HAYA SIDO CAUSADO POR RAZONES IMPUTABLES AL USUARIO DEL AGENTE.

Cuando un Agente acepta un cheque, tarjeta de crédito o tarjeta de débito u otra forma de pago que no sea efectivo ni Western Union ni el Agente asumen ninguna obligación para procesar o pagar la transferencia de dinero si la forma de pago resulta incobrable ni tampoco asumen ninguna responsabilidad por los daños resultantes de la falta de pago de la transferencia de dinero a causa de dicha circunstancia. Western Union se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones o del servicio ofrecido dando previo aviso al público por medio de sus canales de

comunicación. Western Union y sus Agentes podrán rechazar ofrecer el servicio a las personas que no cumplan con las condiciones de seguridad establecidas por Western Union y/o sus Agentes.

**PROTECCION DE DATOS.** Su información personal (“Información”) es procesada conforme a las leyes aplicables y es controlada por Western Union (consulte la información adicional que se encuentra al principio de este documento). Western Union utiliza la información provista en la transferencia de dinero o instrucción de servicios de pago, junto con otros datos personales obtenidos o generados durante el curso de su relación con Western Union, emergentes de la información de la transacción y el programa de lealtad, historial de transacciones y preferencias de Marketing, a los fines de proveer los servicios solicitados incluyendo: administración, servicio al cliente, confirmación de pago, validación de usuario, prevención de fraude, desarrollo de producto/desarrollo comercial. Su información también puede ser utilizada en conexión a otros servicios, productos, comunicaciones comerciales, conveniencia y/o programas de premios de Western Union o sus filiales a los que usted se haya adherido incluyendo comunicaciones por correo. Si opta por proveer su número de teléfono fijo, teléfono celular y/o dirección de correo electrónico, también está otorgando su expreso consentimiento para recibir dichas comunicaciones comerciales y/o notificaciones sobre el cobro de la transferencia en el medio indicado (teléfono/SMS/E-mail/MMS), y acepta que cualquier cargo impuesto por los proveedores de servicio relevante serán su exclusiva responsabilidad. Si no desea recibir comunicaciones de Marketing, por favor contacte a Western Union en la manera que se indica abajo al final.

Usted está otorgando su consentimiento a Western Union para que pueda transferir a sus afiliadas en otros países distintos al país en donde la información fue originalmente recolectada o creada, incluyendo sus afiliadas situadas en los Estados Unidos. La Información será utilizada para los propósitos aquí expresados. Western Union y sus afiliadas en todo el mundo podrán revelar su Información, si ello le es requerido (i) por una ley nacional o extranjera o en el marco de un proceso judicial local o internacional (ii) por autoridades públicas u otras autoridades gubernamentales (incluyendo las de este país, las de los Estados Unidos o las de cualquier otro sitio) para propósitos de detección, investigación, enjuiciamiento y prevención de crímenes, incluyendo delitos de lavado de dinero y cualquier otra actividad criminal relacionada, y los destinatarios podrán revelar Información para estos y otros propósitos relacionados. Western Union conservará y retendrá la información provista por el Remitente acerca de terceros, incluyendo los detalles acerca del Beneficiario de la transferencia de dinero o el servicio de pago (“Información del Tercero”) a fin de realizar la transacción. La provisión de su información y la del tercero es voluntaria pero necesaria (sujeto a las disposiciones establecidas en este párrafo) para llevar a cabo la transacción. Sin la información relevante y la Información del Tercero, Western Union no puede ejecutar la transferencia de dinero o el servicio de pago, facilitar actividades de conveniencia u otros servicios solicitados.

Con la solicitud y el procesamiento del servicio usted acepta que Western Union revele o transfiera su información y la Información del tercero a otras personas ubicadas en países tales como Estados Unidos de Norteamérica, con quien tenemos una relación contractual para proteger información y la Información del Tercero como los proveedores de servicio autorizados, Agentes u otros, en la medida que fuera razonablemente requerido para los fines indicados en estos Términos y Condiciones, y para llevar a cabo la transferencia de dinero, servicio de pago, facilitar transacciones futuras, para fines de verificación, para ayudar a Western Union a comprender y mejorar sus

productos y servicios ofrecidos o para complementar su información con datos de fuentes públicamente disponibles.

Western Union retiene información, las preferencias de Marketing e historial de transacciones del Remitente sobre la base de nuestros programas de retención de registros durante un período no mayor al necesario, para los fines por los cuales se han obtenido los datos en cumplimiento con las leyes aplicables. Si el Remitente no realiza otra transacción dentro del período de retención establecido, la información del Remitente, así como también las preferencias de Marketing serán eliminadas.

Usted tiene derecho a acceder y solicitar una copia de su información para lo cual Western Union se reserva el derecho de cobrar una pequeña suma en la medida que lo permita la legislación aplicable. También puede corregir, eliminar o bloquear información que esté incompleta, inexacta o desactualizada. También puede corregir, eliminar o bloquear información que esté incompleta, inexacta o desactualizada y podrá en todo momento revocar su autorización para el procesamiento, siempre que no sea necesaria dicha información para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. De igual forma, usted podrá tener acceso a la prueba de su autorización, y presentar las quejas que considere pertinentes ante la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad de protección de datos personales, cuando exista una vulneración a la legislación aplicable en la materia. Finalmente, usted presta su consentimiento expreso para que el procesamiento de su información sea realizado de conformidad con los términos señalados en la Política de Tratamiento de datos personales, a la que podrá acceder a través de la página web [www.bancounion.com](http://www.bancounion.com) o solicitando una copia a través del correo electrónico ([servicioalcliente@bancounion.com](mailto:servicioalcliente@bancounion.com)). También puede objetar - en cualquier momento y con causales legítimas relacionadas con su situación particular - el procesamiento de su información, cuando dicho procesamiento no sea requerido, y podrá en todo momento revocar su autorización para el procesamiento, siempre que no sea necesaria dicha información para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. De igual forma, usted podrá tener acceso a la prueba de su autorización, y presentar las quejas que considere pertinentes ante la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad de protección de datos personales, cuando exista una vulneración a la legislación aplicable en la materia. Finalmente, usted presta su consentimiento expreso para que el procesamiento de su información sea realizado de conformidad con los términos señalados en la Política de Tratamiento de datos personales, a la que podrá acceder a través de la página web [www.bancounion.com](http://www.bancounion.com) o solicitando una copia a través del correo electrónico ([servicioalcliente@bancounion.com](mailto:servicioalcliente@bancounion.com)). También puede objetar - en cualquier momento y con causales legítimas relacionadas con su situación particular - el procesamiento de su información, cuando dicho procesamiento no sea requerido para completar el servicio, por una ley o norma. Si desea ejercer estos derechos o ya no desea recibir comunicaciones comerciales por parte de Western Union, por favor contacte a Western Union utilizando el número indicado al final durante su horario comercial habitual.

**RELACIÓN CON EL CLIENTE.** En caso de no estar satisfecho con el servicio comuníquese al número telefónico indicado al final. Un representante investigará su reclamo y se esforzará en hacerlo a la mayor brevedad posible.

## **INFORMACIÓN DEL AGENTE**

### **Banco Unión**

Calle 4 No. 27-52 Cali

### **Bogotá:**

+57 (1) 635 35 60

### **Medellín:**

+57 (4) 511 51 51

### **Cali:**

+57 (2) 518 48 00

### **Barranquilla:**

+57 (5) 368 79 96

### **Pereira:**

+57 (6) 335 16 11

### **Línea Nacional**

+018000 111 999

### **International: USA/Miami:**

786 206 61 44

### **Canadá /Montreal:**

+514 448 18 74

### **Panamá:**

+833 92 75

### **Correo Electrónico:**

[contacto@bancounion.com](mailto:contacto@bancounion.com)

### **Horario:**

Lunes a viernes: 7:00 am - 9:00 pm

Sábado, Domingo y días feriados: 8:00 am - 8:00 pm

El servicio Western Union® Money TransferSM es ofrecido por Western Union Financial Services, Inc., una compañía norteamericana (para transferencias de dinero desde los Estados Unidos de Norteamérica, Canadá y México, y servicios comerciales) y Western Union International Limited, una compañía irlandesa (para todas las demás transacciones), a través de una red de Agentes y representantes autorizados.

Copyright 2018 WESTERN UNION HOLDINGS, INC. Todos los Derechos Reservados.

Información de contacto Western Union: +1-720-332-1000