

PREGUNTAS FRECUENTES

- **¿Qué hago si no me llegó el PIN al celular?**
Puedes recuperarlo en segundos. Entra a <https://gironacional.movii.com.co> y pide otra vez el PIN desde la opción Recuperar PIN, te damos uno nuevo automáticamente. Si no lo puedes recuperar, escríbenos a servicio@movii.com.co y nosotros nos encargamos de enviarte otro PIN. Nos podemos demorar 3 días hábiles en responder.
- **¿Con qué tipo de documento puedo hacer o reclamar un giro?**
Con Cédula de ciudadanía, Cédula de extranjería o con Permiso especial de permanencia. También se puede hacer o retirar un giro con tarjeta de identidad desde los 14 años.
- **¿Qué pasa si envió un giro con los datos mal?**
Primero tienes que anular el giro que quedó mal. Lo puedes anular en esta misma página. Luego, tienes que volver a colocar el giro con los datos que corresponden. Te recomendamos revisar dos veces los datos antes de enviar el giro.
- **¿En cuánto tiempo queda habilitado el giro para retirar?**
Inmediatamente! El giro se puede retirar segundos después de que lo envíes.
- **¿El giro tiene alguna fecha límite para ser cobrado? ¿qué pasa si nadie lo recoge?**
Si el giro no se retira en 30 días hábiles, devolvemos la plata a la persona que hizo el giro. Si tienes cuenta MOVii, te enviamos el dinero a tu cuenta. Si no tienes cuenta, te mandamos un mensaje de texto con un PIN para que puedas retirar la plata en uno de los puntos aliados. Si quieres saber más, puedes mirar nuestro reglamento de corresponsalía bancaria. Entra a www.copetran.com/giros
- **¿Cuánto me cuesta enviar un giro?**
El valor del giro varía dependiendo de la cantidad de plata que quieras enviar. Si quieres revisar el detalle del costo lo puedes hacer revisando en el tarifario expuesto.
- **¿Puedo cambiar el destinatario de un giro después de colocar el giro?**
Para cambiar el destinatario, primero tienes que anular el giro que ya enviaste, después puedes enviar un giro nuevo a otra persona.
- **Si anulo mi giro ¿cómo recupero la plata?**
Cuando anulas el giro te enviamos un PIN nuevo para que puedas retirar la plata o te la enviamos a tu cuenta MOVii, si tienes cuenta. Puedes retirar en cualquiera de nuestros puntos aliados. Si quieres saber más, puedes mirar nuestro reglamento de corresponsalía bancaria. Entra a www.copetran.com/giros
- **¿Qué hago si tengo un problema?**
Si tienes un inconveniente o necesitas ayuda, escríbenos a servicio@movii.com.co. Podemos tomarnos hasta 3 días en responder.
- **¿Cuáles son los puntos aliados?**
Red Servi, Grupo Exitó
- **¿Quieres ver esta información en detalle?**
Mira nuestro reglamento de corresponsalía bancaria. Entra a www.copetran.com/giros

SI TIENES DUDAS ADICIONALES INGRESA A
<https://gironacional.movii.com.co/>