Términos y Condiciones Generales

Servicios de remesas y acceso tecnológico a servicios prestados por socios comerciales

Titular	Tu Cambio SpA
Última actualización	1 de octubre de 2026
Sitio	https://www.tucambio.app

1. Partes y aceptación

Estos Términos y Condiciones Generales ("Términos") constituyen el contrato entre Tu Cambio SpA, RUT 77.216.008-9, con domicilio en Guardia Vieja 202, oficina 403, Providencia, Santiago, Chile ("Tu Cambio"), y la persona natural o jurídica que contrata directamente los servicios de Tu Cambio en los mercados y corredores habilitados ("Usuario"). El mero acceso a información pública de la Plataforma no constituye por sí mismo una contratación de servicios financieros con Tu Cambio.

La aceptación mediante casilla, firma electrónica, código de verificación, confirmación de una operación o uso continuado de un servicio constituye manifestación de voluntad y obliga al Usuario. Quien actúe por una persona jurídica declara tener facultades suficientes.

Estos Términos se complementan con el tarifario, la Política de Privacidad, la Política de Cookies, las condiciones particulares de cada operación y los términos específicos de los socios comerciales que presten productos distintos de la remesa.

Estos Términos no rigen la contratación directa de servicios financieros por parte de usuarios que originen operaciones en Estados Unidos. En ese mercado, la interfaz y la contratación tecnológica se canalizan mediante TCX TECH GROUP, S.L., y los servicios financieros regulados mediante los proveedores autorizados que correspondan, conforme a sus respectivas condiciones contractuales.

2. Definiciones

Cuenta Tu Cambio	Perfil tecnológico mediante el cual el Usuario accede a la plataforma, administra sus datos, solicita remesas y visualiza productos disponibles. No constituye una cuenta bancaria chilena.
Remesa	Transferencia de dinero desde o hacia Chile ejecutada o coordinada por Tu Cambio conforme a la instrucción del Usuario.
Socio Comercial	Entidad nacional o extranjera que presta, emite, administra, custodia, procesa o ejecuta un producto distinto del servicio de remesa de Tu Cambio.
Términos Particulares	Contrato, política, tarifario, ficha de riesgos o condiciones del Socio Comercial que el Usuario debe visualizar y aceptar antes de usar su producto.
Cuenta Virtual	Datos o instrucciones de pago asignados por un Socio Comercial para recibir o realizar pagos. Su naturaleza jurídica dependerá del producto particular.
Wallet	Billetera o registro digital prestado o administrado por un Socio Comercial para mantener o transferir activos digitales.
Activo Digital	Representación digital de valor, incluida una stablecoin,

	utilizada o soportada por un Socio Comercial.
Tarjeta	Medio de pago físico o digital emitido y administrado por un Socio Comercial o por el emisor que este designe.
Plataforma	Sitio web, aplicación, interfaces, APIs y canales digitales operados por Tu Cambio.
TCX / Operador tecnológico	TCX TECH GROUP, S.L., sociedad que puede prestar interfaz, software, integración, canal digital y contratación de servicios tecnológicos en mercados donde corresponda, sin prestar por cuenta propia servicios financieros regulados.
Proveedor financiero aplicable	Entidad financiera o proveedor regulado/habilitado que efectivamente recibe o transmite fondos, ejecuta pagos, custodia o presta otros servicios financieros sujetos a sus términos particulares y a las normas de su jurisdicción.
Enrutamiento geográfico	Mecanismo de orientación de acceso según señales técnicas (como IP) y datos declarados o verificados; no equivale por sí solo a acreditación de residencia.

3. Servicios prestados directamente por Tu Cambio

Tu Cambio presta directamente servicios de transferencia de dinero o remesas. Según la ruta y disponibilidad, el servicio puede comprender:

- recepción y validación de una instrucción de transferencia;
- recepción transitoria de fondos para ejecutar la operación;
- coordinación del envío o dispersión de fondos desde o hacia Chile;
- conversión de moneda asociada a la remesa, cuando corresponda;
- gestión de información del ordenante y beneficiario;
- conciliación, comprobantes y atención de soporte relacionada con la remesa.

Los fondos recibidos para una remesa no constituyen depósitos, no generan intereses, no otorgan crédito ni pueden mantenerse indefinidamente como una cuenta de ahorro o inversión.

Tu Cambio cumple las obligaciones que le resulten aplicables como empresa de transferencia de dinero, incluyendo debida diligencia, monitoreo, registros y reportes ante la Unidad de Análisis Financiero.

La prestación directa descrita en esta sección se limita a los usuarios, jurisdicciones y corredores habilitados para Tu Cambio SpA. Las operaciones originadas por usuarios ubicados o residentes en Estados Unidos no constituyen contratación directa de remesas con Tu Cambio SpA; su tratamiento específico se describe en las secciones 4.1 y 7.1.

4. Servicios prestados por socios comerciales

La Plataforma puede permitir que el Usuario solicite o utilice productos que no son prestados directamente por Tu Cambio. Entre otros, podrán incluir:

- cuentas virtuales, datos bancarios locales o instrucciones de cobro en otras jurisdicciones;
- custodia, salvaguarda o mantenimiento de fondos en moneda fiduciaria;
- creación, operación o custodia de wallets y criptoactivos;
- compra, venta, conversión, liquidación o transferencia de activos digitales o stablecoins;
- emisión, procesamiento y administración de tarjetas físicas o digitales;
- programas de premios, cashback, beneficios, puntos, descuentos o recompensas;
- procesamiento de pagos, transferencias, retiros, depósitos y liquidaciones internacionales;

- otros servicios financieros o tecnológicos identificados como productos de terceros.

Estos productos son prestados por Socios Comerciales, entidades financieras, instituciones de pago, emisores, custodios, proveedores de activos digitales u otros terceros regulados o habilitados conforme a las normas de su jurisdicción y a la naturaleza del servicio.

Cuando un producto corresponda a un Socio Comercial, Tu Cambio podrá prestar servicios de integración tecnológica, infraestructura, coordinación operativa, transmisión técnica de instrucciones o liquidación en Chile, según el contrato aplicable. Estas funciones no significan que Tu Cambio sea el prestador regulado de las cuentas, wallets, custodia, emisión de tarjetas o recepción y transmisión de fondos en el extranjero cuando esas funciones correspondan a un tercero autorizado.

4.1. Capa tecnológica y prestaciones reguladas en operaciones originadas en Estados Unidos

Para usuarios que originan operaciones en Estados Unidos, TCX TECH GROUP, S.L. (“TCX”) actúa como operador de una capa tecnológica: interfaz digital, software, integración, transmisión técnica de datos e instrucciones, gestión comercial de soluciones tecnológicas y soporte de primer nivel. TCX puede celebrar contratos vinculados a estos servicios tecnológicos, pero no presta por cuenta propia servicios de transmisión de dinero, ejecución de remesas, custodia de fondos, cambio regulado ni otros servicios financieros reservados.

La recepción de fondos, los servicios financieros y demás actividades reguladas se realizan mediante las entidades de Bridge o los socios financieros autorizados que correspondan al país y producto, y bajo sus Términos Particulares, los cuales deben ponerse a disposición del usuario para su aceptación cuando resulte exigible. La mera intervención de TCX o de Tu Cambio en la interfaz o el procesamiento tecnológico no les atribuye las licencias de esos proveedores.

Tu Cambio SpA mantiene sus acuerdos contractuales directos con proveedores de infraestructura, incluido Bridge en los servicios aplicables, y presta a TCX servicios tecnológicos y operativos conforme a un acuerdo interempresarial. Cuando corresponde, Tu Cambio participa en la conversión, conciliación o dispersión de fondos en Chile mediante su red de proveedores, sin incorporar por ese solo hecho al originante estadounidense como cliente directo de remesas de Tu Cambio SpA.

5. Identificación y aceptación de los socios comerciales

Los presentes Términos son generales y no identifican de forma permanente a cada Socio Comercial, porque los proveedores, jurisdicciones, rieles y estructuras de producto pueden variar.

Antes de solicitar, activar o utilizar un producto de un Socio Comercial, la entidad responsable de la interfaz del mercado correspondiente pondrá a disposición del usuario, mediante la Plataforma o un enlace accesible, la identidad o denominación del prestador material aplicable, la descripción y naturaleza jurídica del producto, sus Términos Particulares y política de privacidad, las tarifas, límites y condiciones relevantes.

El Usuario deberá otorgar las aceptaciones que correspondan, de forma expresa y verificable. Para productos prestados por un Socio Comercial, la activación y uso estarán sujetos a la aceptación de sus Términos Particulares y, cuando corresponda, establecerán una relación contractual directa con ese prestador. La aceptación de condiciones tecnológicas de TCX no sustituye los Términos Particulares de Bridge o de otro proveedor financiero aplicable. Sin aceptación, no podrá utilizarse el producto afectado.

La entidad responsable de cada flujo conservará, o podrá obtener del proveedor correspondiente, evidencia de la versión contractual aceptada, fecha, hora y mecanismo de aceptación conforme a la normativa y los acuerdos aplicables.

6. Jerarquía contractual

Para las remesas prestadas por Tu Cambio, rigen estos Términos, el tarifario y las condiciones particulares de la operación. Para un producto prestado por un Socio Comercial, rigen conjuntamente estos Términos y sus Términos Particulares.

En caso de contradicción sobre la prestación específica del tercero, prevalecerán sus Términos Particulares respecto de ese producto.

7. Elegibilidad, registro y verificación

Podrán registrarse personas naturales mayores de 18 años y personas jurídicas constituidas o domiciliadas en Chile, sujeto a los criterios de elegibilidad de Tu Cambio y, cuando corresponda, del Socio Comercial.

El Usuario deberá proporcionar información y documentos sobre identidad, domicilio, actividad, representantes, beneficiarios finales, situación tributaria, origen y destino de fondos, propósito de la relación, pagadores, beneficiarios y respaldo económico o contractual de las operaciones.

Tu Cambio y los Socios Comerciales pueden aplicar verificación documental, biometría, validación de registros, screening de sanciones y PEP, prevención de fraude y monitoreo transaccional. La entrega de información no garantiza la aprobación.

7.1. Restricción de contratación directa para Estados Unidos

Tu Cambio SpA no ofrece ni permite contratar directamente, bajo estos Términos, remesas originadas en Estados Unidos por personas naturales residentes o ubicadas en ese país, ni por entidades constituidas, domiciliadas o que operen allí. En tales casos no se establece una relación de cliente directo de remesas entre el originante y Tu Cambio SpA. Las operaciones que se ofrezcan a través de la marca TuCambio estarán sujetas al esquema tecnológico de TCX y a la prestación financiera por los proveedores habilitados para ese mercado, conforme a sus propios términos.

La nacionalidad de una persona no sustituye la verificación de su residencia, ubicación y elegibilidad. Para determinar el ámbito de contratación pueden considerarse, entre otros datos, el país de residencia declarado, la ubicación de acceso, el domicilio, el origen de los fondos y, para personas jurídicas, el país de constitución y sus países de operación. Un usuario estadounidense por nacionalidad que resida fuera de Estados Unidos estará sujeto a las restricciones y verificaciones aplicables a su caso.

7.2. Geolocalización, enrutamiento e identificación del mercado

La Plataforma utiliza identificación geográfica basada en direcciones IP para orientar el acceso hacia la interfaz o mercado correspondiente. Este mecanismo se complementa con la declaración de país de residencia y los datos suministrados durante el registro y la verificación de identidad. La ubicación estimada por IP es una señal tecnológica y no sustituye la comprobación de residencia o domicilio.

Cuando el acceso o los datos identifican una originación en Estados Unidos, el usuario debe ser dirigido al flujo tecnológico correspondiente a TCX y a los Términos Particulares del proveedor financiero aplicable. Si una solicitud pretende contratar directamente con Tu Cambio SpA pese a estar comprendida en esta restricción, Tu Cambio podrá denegar el registro o la operación, solicitar antecedentes adicionales, corregir el enrutamiento o suspender el acceso, según corresponda.

La declaración falsa del país de residencia, la suplantación de identidad o el uso de medios para eludir deliberadamente controles de elegibilidad geográfica constituyen incumplimientos de estos Términos. Si existen discrepancias entre ubicación, residencia declarada, identidad u otros antecedentes, podrá exigirse una revisión adicional antes de habilitar funcionalidades o continuar operaciones.

8. Obligaciones del Usuario

- proporcionar información completa, verdadera, vigente y comprobable;
- actualizar los antecedentes cuando cambien;
- usar los servicios únicamente por cuenta propia o de la entidad que representa;
- mantener respaldo de la causa económica y jurídica de cada operación;
- verificar destinatarios, cuentas, wallets, monedas, redes y montos;
- proteger credenciales, dispositivos y códigos de autenticación;
- informar inmediatamente accesos no autorizados o errores;
- cumplir las leyes tributarias, cambiarias, comerciales y laborales aplicables;
- aceptar y respetar los Términos Particulares de los productos de terceros.

9. Debida diligencia y prevención de delitos

Tu Cambio puede solicitar información adicional antes o después de una operación, monitorear patrones, retrasar el procesamiento mientras se realizan verificaciones, rechazar operaciones, limitar funcionalidades, cerrar cuentas o efectuar reportes a las autoridades cuando corresponda.

Tu Cambio no informará al Usuario acerca de reportes u otras actuaciones cuando la ley impida su divulgación.

10. Usos permitidos

Los servicios pueden utilizarse para transferencias legítimas, pagos propios, cobros de ventas o servicios reales, pagos a proveedores, movimientos entre cuentas propias y otros usos previamente aprobados. Tu Cambio puede solicitar facturas, contratos, órdenes de compra, documentos tributarios o información del pagador y beneficiario.

11. Usos prohibidos

- lavado de activos, financiamiento del terrorismo o proliferación;
- fraude, estafa, suplantación, apropiación indebida o evasión tributaria;
- uso de fondos de terceros no declarados o prestación no autorizada de servicios financieros;
- operaciones sin causa económica verificable o con información falsa;
- fraccionamiento para evitar controles o límites;
- actividades prohibidas, sancionadas o restringidas por ley o por los proveedores;
- juegos de azar no autorizados, esquemas piramidales, bienes ilícitos o comercio prohibido;
- cualquier uso que exponga a Tu Cambio o a sus Socios Comerciales a riesgos legales, regulatorios o reputacionales no aceptables.

12. Solicitud y ejecución de remesas

Para solicitar una remesa, el Usuario deberá indicar los datos requeridos y confirmar la cotización. La operación solo se considerará aceptada cuando Tu Cambio confirme su recepción y aprobación.

Los plazos son estimados y dependen de horarios bancarios, feriados, verificaciones de cumplimiento, disponibilidad de redes, bancos intermediarios y otros factores. Tu Cambio informará el estado mediante los canales disponibles.

13. Tarifas, costos y tipos de cambio

El Usuario deberá pagar las tarifas informadas antes de confirmar la operación o producto. Los costos pueden incluir comisión de Tu Cambio, spread de conversión, cargos bancarios, costos de red, comisiones de Socios Comerciales, impuestos, devolución o recuperación.

Las cotizaciones tienen una vigencia limitada. Vencido el plazo, el tipo de cambio puede actualizarse. Tu Cambio informará, cuando sea técnicamente posible, el monto de origen, moneda, tipo de cambio, tarifas conocidas, monto estimado de destino y plazo.

14. Errores, devoluciones e irreversibilidad

El Usuario debe revisar cuidadosamente los datos antes de confirmar. Una transferencia puede ser irreversible después de ser enviada a un banco, sistema de pago, red blockchain o beneficiario.

Tu Cambio realizará esfuerzos razonables para corregir o recuperar fondos, pero no garantiza el resultado. Los costos de devolución o recuperación podrán ser cargados al Usuario.

15. Cuentas virtuales y fondos en moneda fiduciaria

Las cuentas virtuales, números de cuenta, IBAN, routing numbers, claves locales o instrucciones de pago son provistos por Socios Comerciales. Tu Cambio no abre ni mantiene directamente cuentas bancarias extranjeras.

La documentación particular indicará si el Usuario es titular directo, beneficiario de una subcuenta, usuario de una cuenta ómnibus u otra estructura; quién mantiene los fondos; qué protecciones existen; y si aplica algún sistema de garantía o salvaguarda. Tu Cambio no garantiza cobertura de seguro de depósitos salvo que ello sea expresamente informado por el Socio Comercial.

16. Wallets y activos digitales

Las wallets, la custodia y las conversiones de activos digitales son prestadas por Socios Comerciales. El Usuario autoriza a Tu Cambio a transmitir las instrucciones necesarias, pero la ejecución, custodia y liquidación corresponden al tercero aplicable.

Los activos digitales pueden presentar riesgo de emisor, pérdida de paridad, volatilidad, cambios regulatorios, fallas tecnológicas, congestión, comisiones variables, irreversibilidad, suspensión de redes o insolvencia de proveedores. Tu Cambio no presta asesoría de inversión ni recomienda la adquisición especulativa de criptoactivos.

17. Tarjetas físicas o digitales

La emisión, administración, autorización, rechazo, bloqueo, reposición, límites, contracargos y demás funciones de las tarjetas corresponden al emisor o Socio Comercial identificado en los Términos Particulares. Tu Cambio puede facilitar la solicitud, visualización y soporte de primer nivel.

El Usuario deberá cumplir las reglas del emisor, proteger los datos de la tarjeta y reportar inmediatamente cualquier uso no autorizado.

18. Premios, beneficios y recompensas

Los programas de premios, puntos, cashback, descuentos o recompensas pueden ser prestados por Socios Comerciales y estarán sujetos a reglas particulares sobre elegibilidad, acumulación, vencimiento, reversos, exclusiones y tributación. Estos beneficios no constituyen depósitos ni rentabilidad garantizada.

19. Suspensión, rechazo y cierre

Tu Cambio o el Socio Comercial correspondiente pueden suspender, limitar o cerrar un producto cuando exista información insuficiente, sospecha de fraude, incumplimiento, requerimiento de autoridad, cambio regulatorio, riesgo de seguridad, sanciones, inactividad, término del acuerdo comercial o indisponibilidad de la ruta.

Cuando la ley lo permita, se informará al Usuario la causa general y los pasos de regularización. La suspensión de un producto de tercero no implica necesariamente el cierre de la Cuenta Tu Cambio ni de los servicios de remesa.

20. Protección de datos y transmisión de instrucciones

El Usuario autoriza a Tu Cambio a recopilar, verificar, almacenar y comunicar la información necesaria para prestar remesas, habilitar productos de terceros, prevenir fraude y cumplir obligaciones legales. Los datos podrán transferirse internacionalmente a Socios Comerciales y proveedores, conforme a la Política de Privacidad.

Antes de activar un producto, el Usuario tendrá acceso a la política de privacidad del Socio Comercial y deberá aceptar las condiciones que correspondan.

Para identificar el mercado y prevenir la contratación directa desde jurisdicciones no habilitadas, la Plataforma podrá tratar datos técnicos de conexión, incluida la dirección IP, así como residencia declarada y antecedentes de verificación. Sus finalidades, bases de tratamiento, destinatarios, transferencias internacionales y derechos de los titulares se informan en la Política de Privacidad aplicable. La información podrá compartirse con TCX y el prestador financiero pertinente cuando sea necesario y exista fundamento legal.

21. Seguridad de la cuenta

El Usuario debe mantener confidenciales sus credenciales, habilitar los mecanismos de seguridad disponibles y verificar toda instrucción. Tu Cambio nunca solicitará contraseñas completas o códigos de autenticación mediante mensajes informales.

Las instrucciones emitidas con credenciales válidas podrán presumirse realizadas por el Usuario, sin perjuicio de las reglas legales aplicables a fraude, suplantación o transacciones no autorizadas.

22. Impuestos y documentos tributarios

El Usuario es responsable de emitir facturas o documentos tributarios, declarar ingresos, determinar impuestos, conservar respaldos de exportación de servicios y cumplir sus obligaciones ante el Servicio de Impuestos Internos y autoridades extranjeras. Tu Cambio no presta asesoría tributaria ni reemplaza sistemas de facturación.

23. Comunicaciones electrónicas

El Usuario acepta recibir contratos, comprobantes, avisos de seguridad, solicitudes de información, cambios contractuales y comunicaciones operativas por correo electrónico, teléfono, mensajería, aplicación u otros medios registrados. Debe mantener sus datos de contacto actualizados.

24. Atención y reclamos

Correo	contacto@tucambio.app
Teléfono/WhatsApp	+56 9 6510 9010
Domicilio	Guardia Vieja 202, oficina 403, Providencia, Santiago, Chile

25. Responsabilidad

Tu Cambio responde por los daños directos que sean legalmente imputables a su propia actuación en la prestación de remesas, operación de la Plataforma, información, integración o soporte.

Los Socios Comerciales responden por la prestación material de sus productos conforme a sus Términos Particulares y a la ley aplicable. Tu Cambio no garantiza la continuidad, solvencia, rentabilidad o decisiones operativas de dichos terceros, sin perjuicio de la responsabilidad que la ley chilena pueda atribuir a Tu Cambio por selección, información, integración, instrucciones o actuación propia.

En operaciones originadas en Estados Unidos, TCX responde por sus servicios tecnológicos en los términos de su propio contrato; los proveedores financieros autorizados responden por los servicios regulados que ejecuten conforme a sus Términos Particulares. Tu Cambio responde por las funciones propias de integración, procesamiento o liquidación que efectivamente asuma. Esta asignación no excluye obligaciones ni responsabilidades imperativas que la legislación aplicable atribuya a cualquiera de las entidades.

Nada en estos Términos excluye responsabilidad por dolo o culpa grave, limita derechos irrenunciables ni impide recurrir ante autoridades o tribunales.

26. Disponibilidad y fuerza mayor

La Plataforma y los servicios pueden experimentar interrupciones por mantenimiento, fallas bancarias, telecomunicaciones, redes blockchain, ciberataques, medidas de autoridad, sanciones, eventos naturales o fuerza mayor. Tu Cambio procurará informar incidentes relevantes cuando sea razonablemente posible.

27. Cierre por el Usuario

El Usuario puede solicitar el cierre de su Cuenta Tu Cambio, sujeto a que no existan saldos, operaciones pendientes, investigaciones, bloqueos, obligaciones impagas o requisitos legales de conservación. El cierre de un producto de tercero se regirá además por sus Términos Particulares.

28. Modificaciones

Tu Cambio puede modificar estos Términos por cambios legales, regulatorios, operativos, tecnológicos o comerciales. Las modificaciones materiales se comunicarán con anticipación razonable, salvo que deban aplicarse inmediatamente por ley, seguridad o instrucciones de autoridad.

Los cambios de un producto de tercero serán comunicados conforme a sus Términos Particulares. Si el Usuario no acepta una modificación, podrá dejar de utilizar el servicio afectado y solicitar su cierre, sujeto a operaciones pendientes.

29. Legislación y jurisdicción

La relación entre Tu Cambio y el Usuario se rige por la legislación chilena. Cuando el Usuario tenga calidad de consumidor o le sean aplicables protecciones especiales para micro y pequeñas empresas, se respetarán los derechos y fueros imperativos correspondientes. En relaciones estrictamente empresariales no sujetas a normas imperativas, serán competentes los tribunales ordinarios de justicia de Santiago de Chile.

La relación contractual directa con un Socio Comercial puede estar sujeta a la ley y jurisdicción establecidas en sus Términos Particulares, sin afectar los derechos imperativos que el Usuario pueda ejercer frente a Tu Cambio en Chile.

Los contratos de servicios tecnológicos que los usuarios celebren con TCX y los contratos de servicios financieros que celebren con los prestadores correspondientes son independientes de estos Términos y se rigen por sus propias disposiciones, sin perjuicio de las normas imperativas aplicables.

30. Integridad contractual

Forman parte del contrato: estos Términos; la Política de Privacidad; la Política de Cookies; las condiciones particulares de cada remesa; y, para los productos de terceros, los Términos Particulares aceptados por el Usuario.