

NORMA NOVENA.- Transparencia y protección de la clientela

1. INFORMACION AL PUBLICO

1.1. El contenido y alcance de la información al público sobre tipos de cambio, comisiones y gastos a que se refiere el artículo 6.1 de la Orden del Ministerio de Economía de 16 de noviembre de 2000 serán los siguientes:

a) Los titulares de establecimientos de cambio de moneda que realicen con su clientela operaciones de compra y/o venta de cheques de viajero de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros deberán publicar los tipos mínimos de compra y máximos de venta o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán para los importes que no excedan de 3.000 euros.

Estos tipos también serán de aplicación a las operaciones de compra y/o venta de esas monedas derivadas de órdenes de transferencia de divisas con el extranjero para los importes que no excedan de la cantidad señalada en el párrafo anterior.

b) Los titulares de establecimientos de cambio de moneda que realicen con su clientela operaciones de compra y/o venta de billetes extranjeros de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros deberán publicar los tipos mínimos de compra y máximos de venta o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán para los importes que no excedan de 3.000 euros.

c) Los titulares de establecimientos de cambio de moneda publicarán, hasta el 28 de febrero de 2002, los tipos de conversión de las monedas integradas en el euro, que será el resultante de su respectiva equivalencia con el euro, y que aplicarán, como únicos, a la compra y/o venta de billetes extranjeros y cheques de viajeros de dichas monedas entre sí, y a cualquier operación entre esas monedas.

1.2. La publicación de los tipos de cambio y de conversión se acompañará de la de las comisiones y gastos, incluso mínimos, que apliquen en las operaciones citadas en el apartado precedente, explicando el concepto al que responden cuando no se derive claramente de la propia denominación adoptada en la comisión.

1.3. Los titulares de los establecimientos deberán informar al público de la existencia y funciones del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, que, sin perjuicio de las competencias de las autoridades autonómicas y locales a cargo de la protección de los consumidores, recibirá y tramitará las reclamaciones que pudieran realizar los clientes sobre actuaciones de los titulares que puedan quebrantar las normas o las buenas prácticas y usos bancarios aplicables a su actividad.

1.4. Igualmente, deberán informar de la normativa que regula la transparencia de las operaciones con la clientela y, en especial, de las normas contenidas en la presente Circular que les sean de aplicación,

1.5. En cada local en que se realicen las actividades a las que se refiere el presente título y en lugar perfectamente visible, se expondrán, en un tablón de anuncios, además de las informaciones a que se refieren los apartados anteriores, copia legible de la comunicación de[Banco de España en la que consten la autorización obtenida en virtud de lo dispuesto en el Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, y el número de inscripción en el Registro correspondiente.

1.6. Los titulares de establecimientos de cambio de moneda deberán establecer, hacer público y poner a disposición de su clientela un documento en el que consten las condiciones generales aplicables a las transferencias con el exterior, cuyo contenido mínimo será el que establecen los artículos 3.2 y 6.1 de la Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, según se recoge en el anejo 6.1 de la presente Circular. El citado documento deberá incluir la cuantía y modalidades del cálculo de comisiones y gastos, incluso mínimos, aplicables a dichas operaciones.

1.7. El contenido completo del documento mencionado en el número anterior se expondrá en el tablón al que se refiere el apartado 1,5 precedente.

1.8. Deberá remitirse al Banco de España, con carácter previo a su adopción, y por duplicado, el documento de condiciones generales aplicables a las transferencias, así como sus sucesivas modificaciones, a fin de que este pueda ponerlo a disposición del público y darle la difusión que estime conveniente.

1.9. Las condiciones aplicables a las transferencias que los titulares de establecimientos de cambio hagan públicas serán de obligada aplicación a las transferencias que realicen, salvo que contractualmente se pacten otras más favorables para el cliente.

1.10. Los titulares de establecimientos de cambio de moneda que realicen transferencias con el exterior reguladas en la Ley 9/1 999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, estarán obligados a facilitar a sus clientes, cuando estos lo soliciten, una oferta por

escrito o, cuando así lo haya solicitado el cliente, por vía electrónica con las condiciones específicas aplicables a una orden de transferencia cuyo destino y divisa hayan sido precisados por el cliente. Dicha oferta deberá ajustarse a los términos establecidos en el artículo 5 de la Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999.

2. DOCUMENTOS DE LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES

2.1. Compra-venta de billetes extranjeros y cheques de viajero

Como justificante de las operaciones realizadas, los titulares de establecimientos de cambio de moneda entregarán a los clientes un documento de liquidación de la operación, en el que se expresen clara y separadamente los importes monetarios entregados y recibidos del cliente en las unidades que corresponda, el tipo de cambio y, en su caso, las comisiones aplicadas.

2.2. Transferencias con el exterior

Los titulares de establecimientos de cambio de moneda facilitarán a sus clientes por escrito o, siempre que estos lo acepten expresamente, por vía electrónica un documento de liquidación, cuyo contenido mínimo será el que figura en el anejo 6.2 de la presente Circular. Si no fuera entregado en el momento de la recepción o entrega de los fondos de la transferencia, el documento se remitirá al cliente en el plazo máximo de cinco días hábiles desde la fecha de aceptación de una orden de transferencia o desde la recepción de la orden de pago de una recibida, todo ello salvo renuncia expresa del cliente en el caso de las transferencias reguladas en la Ley 9/1999. La renuncia al documento de liquidación de transferencias reguladas en la Ley 9/1999 deberá figurar en un documento independiente, del que se deberá conservar copia firmada, y habrá de suscribirse para cada transferencia, no resultando válidos documentos en los cuales el cliente haga una renuncia general a recibir esta información.

3. MEDIDAS ORGANIZATIVAS E IDENTIFICATIVAS

3.1. Cuando los titulares de los establecimientos de cambio de moneda realicen la actividad para la que han sido autorizados en el mismo local en que se desarrollen otras actividades económicas, deberán contar con las medidas organizativas necesarias para asegurar que la clientela identifique claramente al prestador del correspondiente servicio y pueda relacionarlo con las informaciones mencionadas en los apartados precedentes.

3.2. Las menciones que los titulares hagan a redes u organizaciones internacionales en las que se integren no podrán inducir a confusión al público sobre la identidad o responsabilidad del titular con el que se contratan los servicios; en el caso de que la mención se refiera al carácter del establecimiento como miembro de dichas redes u organizaciones internacionales, la misma se expresará de forma secundaria a la de la identidad del titular autorizado en España para el ejercicio de la actividad, debiendo respetar tal indicación en todos los locales en que ejerza la actividad, en los documentos propios de su tráfico y en los anuncios publicitarios en cualquier medio, tanto del titular como de los agentes que este contrate.

3.3. Respecto a las corresponsalías mantenidas por los titulares de establecimientos, estos deberán conservar en sus oficinas centrales a disposición del Banco de España la relación de sus corresponsales y los contratos suscritos con los mismos.

3.4. Las cuentas bancarias a través de las que los titulares de establecimientos de cambio canalicen los fondos asociados a la gestión de transferencias con el exterior serán exclusivas para la actividad de cambio de moneda, sin que puedan utilizarse sus fondos para realizar pagos asociados a otros ámbitos de la actividad empresarial de los establecimientos, tales como pagos de gastos de personal, apoyos financieros u otros de explotación. Dichos fondos no podrán tampoco, ni siquiera transitoriamente, destinarse a inversiones que debiliten su necesaria liquidez.

La liquidación con los clientes, ordenantes o beneficiarios de las transferencias, cuya cuantía exceda de 3.005,06 euros (500.000 PTA), deberá efectuarse necesariamente mediante operaciones de abono o adeudo del importe en las cuentas bancarias de titularidad de los establecimientos de cambio de moneda a las que se refiere el párrafo anterior.

NORMA DECIMA.- Póliza de seguro de responsabilidad civil

1. La póliza de seguro a que se refiere la letra d) del artículo 4.2 del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, deberá suscribirse con una entidad autorizada para ejercer la actividad en España, de forma exclusiva para la actividad de gestión de transferencias con el exterior del titular obligado.

2. La póliza deberá cubrir plenamente la responsabilidad civil derivada de culpa o negligencia del titular, alcanzará a todas las transferencias en las que intervenga, incluso cuando los daños procedan de errores o negligencia cometidos por sus agentes o corresponsales. Las indemnizaciones pactadas serán siempre pagaderas en España.

Sea cual sea la naturaleza jurídica de la relación entre el titular del establecimiento y sus agentes o corresponsales, y con independencia de las acciones que puedan ejercer sus clientes frente a estos, la póliza de seguro no podrá contener cláusulas que limiten la finalidad de aseguramiento de la actividad de gestión de transferencias con el exterior.

NORMA UNDÉCIMA.- Remesas de billetes

Los titulares de establecimientos de cambio de moneda a los 1 que se refiere este título realizarán las operaciones de envío y recepción de billetes y moneda metálica españoles o extranjeros con entidades de crédito o con otros titulares de establecimientos de cambio de moneda en el exterior de acuerdo con el procedimiento establecido en las normas sexta a octava ambas inclusive, de la Circular del Banco de España'1/1994, de 25 de febrero (BOE de 15 de marzo), si bien las referencias contenidas en estas a los corresponsales bancarios de las Entidades Registradas se entenderán hechas a las entidades de crédito y otros titulares de establecimientos de cambio de moneda en el exterior con los que opere habitualmente el titular autorizado en España.

NORMA DUODÉCIMA.- Agentes

1. Se consideran agentes las personas físicas o jurídicas a las que el titular de un establecimiento de cambio de moneda haya otorgado poderes para actuar habitualmente frente a la clientela, en nombre y por cuenta del titular mandante, en la ejecución de las operaciones típicas de la actividad del titular. Ello no incluye a los mandatarios con poderes para una sola operación específica, ni a las personas ligadas al titular, o a otros titulares o entidades de su mismo grupo, por una relación laboral.

2. Los agentes de titulares de establecimientos de cambio no podrán actuar por medio de subagentes ni representar a más de un titular.

3. Los titulares de establecimientos de cambio de moneda no podrán encomendar a sus agentes la actividad de compra-venta de billetes extranjeros, o cheques, de viajero, sin perjuicio de atender las solicitudes que al efecto les remitan aquellos u otros terceros por cuenta de sus propios clientes.

4. Los contratos de agenda se celebrarán por escrito, limitarán su objeto al tipo de operaciones autorizadas al titular del establecimiento, exigirán de los agentes que tal carácter se manifieste en las relaciones que establezcan con la clientela, identificando de forma inequívoca al titular, y sus cláusulas incluirán las exigencias y limitaciones establecidas legalmente. Los poderes otorgados a los agentes deberán formalizarse ante fedatario público e inscribirse en el Registro Mercantil.

5. En la contratación de sus agentes, los titulares deberán exigir de los mismos acreditación de estar dados de alta en el correspondiente Impuesto de Actividades Económicas y, cuando se trate de personas físicas, de carecer de antecedentes penales respecto a los delitos mencionados en el artículo 4.3 del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre.

6. Los contratos de agencia celebrados, así como la acreditación de los requisitos exigidos al agente a los que se refiere el número anterior, deberán conservarse en un único expediente por cada agente, en el domicilio social del titular autorizado, a disposición del Banco de España.

7. Los agentes deberán cumplir frente a la clientela las obligaciones procedentes de las normas de ordenación y disciplina, de las relacionadas con el blanqueo de capitales, o de cualesquiera otras normas,

que regulen la actividad de su mandante. Los titulares de establecimientos de cambio serán responsables del cumplimiento por sus agentes de dichas normas y deberán desarrollar los procedimientos de control adecuados para ello.

Los agentes deberán poner a disposición de su clientela el documento que se establece en el apartado 1.6 de la norma novena de la presente Circular, por el que se hacen públicas las condiciones generales aplicables por su mandante a las transferencias con el exterior.

8. Los titulares de establecimientos de cambio autorizados para realizar operaciones de gestión de transferencias con el exterior tendrán a disposición del público, en cada una de sus oficinas, una relación de sus agentes debidamente actualizada en la que conste el alcance de la representación concedida. Dicha relación figurará igualmente como anexa en la Memoria comprendida en las cuentas anuales.

9. La identificación inequívoca del titular por sus agentes se realizará incluyendo la denominación social del titular y, en su caso, nombre comercial en cada uno de los locales en los que operen, en los documentos de su tráfico relacionados con esa actividad y en sus anuncios publicitarios sobre la misma.

10. Los agentes no podrán utilizar sus cuentas bancarias para aceptar el ingreso, directamente por la clientela, de los fondos procedentes de las transferencias ordenadas. No obstante, podrán usar dichas cuentas para obtenerlas cantidades que deban abonar a los beneficiarios de las transferencias recibidas, y para canalizar a sus mandantes las cantidades recibidas de sus clientes.

11. En los locales en los que realicen su actividad, y siempre que acepten fondos en moneda diferente de la de remisión de la transferencia, los agentes deberán publicar, en lugar perfectamente visible y de forma separada de otras informaciones, los tipos mínimos de compra y máximos de venta o, en su caso, los tipos únicos que aplicará su mandante en las operaciones de compra y/o venta de monedas de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria derivadas de órdenes de transferencias con el exterior para los importes que no excedan de 3.000 euros.

Asimismo publicarán, hasta el 28 de febrero de 2002, los tipos de conversión de las monedas integradas en el euro, que será el resultante de su respectiva equivalencia con el euro, y que aplicarán, como únicos, a cualquier operación entre estas monedas.

La publicación de los tipos de cambio y de conversión se acompañará de las comisiones y gastos aplicables, explicando el concepto al que responden cuando este no se derive claramente de la propia denominación adoptada en la comisión.

12. Los titulares de establecimientos comunicarán, en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de la presente norma, a la Oficina de Instituciones Financieras del Banco de España, para su inscripción en un Registro que tendrá carácter público, la relación de sus agentes a la misma fecha de dicha comunicación, con expresión de su NIF, apellidos y nombre o denominación social, según proceda, domicilio, fecha del documento que recoja su apoderamiento y ámbito geográfico de actuación.

Asimismo, desde la fecha de dicha comunicación, se informará, tan pronto como se produzcan, y como máximo en el plazo de quince días naturales desde que tengan lugar, de los nuevos apoderamientos otorgados, la cancelación de los existentes o de cualquier variación en los datos previamente informados respecto a sus agentes.

Las comunicaciones a las que se refiere este número se realizarán en el formulario que se incluye en el anejo 4.6 de esta Circular, conforme a las especificaciones en el recogidas.