



CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LAS TRANSFERENCIAS REALIZADAS A TRAVÉS DE TELEGIROS

A continuación se explican las condiciones generales que rigen las transferencias con el exterior por cualquier concepto realizadas a través de TELEGIROS, S.A. que se haya inscrita con el número 1740 del Registro de Titulares de Establecimientos de Compra-Venta de Moneda Extranjera y/o Gestión de Transferencias del Banco de España.

A) Transferencias con origen y destino países de la Unión Europea distintas de las reguladas por la Ley 9/1999 y restantes transferencias con el exterior.

TRANSFERENCIAS ORDENADAS

1.- Todos los ordenantes, PERSONAS FÍSICAS, que pretendan ejecutar cualquier tipo de transferencia con el exterior a través de TELEGIROS estarán obligados a proporcionar la siguiente información:

- a) Nombre y apellidos.
- b) Dirección completa (calle, código postal, ciudad y país de residencia).
- c) Teléfono.
- d) Documento de identificación (DNI, N.I.E., Pasaporte y/o Documento de Identificación válido del país de procedencia.
- e) Concepto por el que se realiza la transferencia.
- f) Indicar la actividad laboral, profesional o empresarial
- g) Acreditar documentalmente la actividad laboral, profesional o empresarial del ordenante, y en su caso, la procedencia de los fondos, para todas las transferencias individuales de importe nominal superior a 3.000 €
- h) Todos aquellos ordenantes que presenten un acumulado de órdenes de importe nominal superior a 3.000 € dentro de cada trimestre natural del año, deberán acreditar su actividad laboral, profesional o empresarial, y en su caso, la procedencia de fondos. Asimismo, para aquellos ordenantes que se hayan identificado con un Pasaporte o Documento de identificación de su país de origen, deberán, a su vez, acreditar su domicilio permanente o temporal en España.

A efectos de cumplir con la obligación del conocimiento de la actividad del cliente se consideran como válidos los siguientes documentos: contratos de trabajo, nóminas, Declaración Censal, Declaración trimestral y /o anual del I.V.A. y de I.R.P.F., Préstamos bancarios, fondos de inversión, certificados bancarios, Escritura públicas de compraventas, aceptación de herencias, Declaración anual de operaciones con terceras personas (modelo 347),



D.U.A., Cuentas Anuales y cualquier otro documento que TELEGIROS pudiera considerarlo como válido a tal fin.

Si el ordenante actúa en nombre de otra persona física deberá acreditar los poderes de representación quedando constancia de la identidad del representante, apoderado o autorizado y de la persona por cuya cuenta actúe.

Cuando el ordenante sea una PERSONA JURÍDICA acreditará su identificación a través de los siguientes documentos:

- a) Copia de la escritura de constitución y sus correspondientes modificaciones estatutarias deberán también estar acreditadas. TELEGIROS acepta en sustitución de las escrituras, Nota Simple o Certificación expedida por el Registro Mercantil correspondiente al domicilio social de la compañía relativa a la denominación social, forma jurídica, domicilio y objeto social.
- b) C.I.F.
- c) Escritura de otorgamiento de poder de la persona que actúa en nombre de la sociedad. Si esta persona actúa en calidad de representante legal de la sociedad (administrador/es, consejero delegado), deberá presentarse la escritura en la que conste su nombramiento.
- d) Documento de identidad de la persona física que actúe como representante legal o apoderado de la sociedad.
- e) Todas aquellas personas jurídicas que presenten un acumulado de órdenes de importe nominal superior a 3.000 € dentro de cada trimestre natural del año, deberán acreditar su actividad empresarial, y en su caso, la procedencia de fondos.

A efectos de cumplir con la obligación del conocimiento de la actividad del cliente se consideran como válidos los siguientes documentos: Declaración Censal, Declaración trimestral y /o anual del I.V.A. y de I.R.P.F., Préstamos bancarios, fondos de inversión, certificados bancarios, Escritura públicas de compraventas, aceptación de herencias, Declaraciones del Impuesto de Sociedades, Declaración anual de operaciones con terceras personas (modelo 347), D.U.A., Cuentas Anuales y cualquier otro documento que TELEGIROS pudiera considerar válido a tal fin.

De igual modo, con carácter obligatorio, se deberá proporcionar la siguiente información referente al beneficiario:

- a) Nombre y apellidos.
- b) Dirección completa (calle, barrio o sector, ciudad y país de residencia).
- c) Teléfono.
- d) Número del documento de identidad.
- e) Corresponsal o Banco y número de cuenta (si el ingreso se debe realizar en una cuenta bancaria).



Asimismo, en el caso de que tanto el cliente ordenante como beneficiario sean personas jurídicas se deberá proporcionar, con carácter obligatorio, la siguiente información referente a la entidad beneficiaria:

- a) Denominación Social
- b) Número de identificación fiscal o de inscripción en el Registro Público competente.
- c) Dirección completa y teléfono.
- d) Identidad de la persona física que actúe como representante legal o apoderado de la sociedad.
- e) Corresponsal o Banco y número de cuenta bancaria para el abono de la transferencia.

TELEGIROS ha definido su propia **POLÍTICA DE ADMISIÓN DE CLIENTES** en cuanto no se efectuarán operaciones con aquellos ordenantes que se encuentren en los siguientes supuestos:

- 1.- Negativa a facilitar copia de su documento de identidad.
- 2.- Negativa a facilitar todos los datos necesarios para efectuar la operación.
- 3.- Negativa a aportar la información o documentación requerida por la compañía respecto a su actividad laboral, profesional o empresarial y/o procedencia de los fondos.
- 4.- TELEGIROS tenga dudas razonables sobre el origen lícito del dinero.
- 5.- Aquellos ordenantes o beneficiarios respecto de los cuales la compañía tenga conocimiento a través de Autoridades u otros medios de que están relacionados con actividades derivadas del blanqueo de capitales o de la financiación del terrorismo.

- 2.- Todas las comisiones aplicables a las transferencias ordenadas serán abonadas íntegramente por el remitente, abonándose al beneficiario el importe neto recogido en el documento de liquidación de la transferencia que se entrega al ordenante.

Por lo demás, todos los gastos restantes son asumidos por TELEGIROS, no teniendo que pagar cantidad alguna por este concepto ni el remitente ni el beneficiario de las transferencias.

- 3.- Para todos los giros ordenados, TELEGIROS establece, para cada país de destino, unos cargos para la gestión del giro y una tasa de cambio (a dólar o cualquier otra moneda de los países de destino) que fluctúa diariamente según el mercado oficial de divisas. Para cubrir dicha eventualidad, TELEGIROS publica diariamente la Hoja de Tipos de Cambio y Comisiones que está a disposición del público en cada una de las agencias de TELEGIROS, y que el sistema informático utiliza para efectuar los respectivos cálculos.

Cuando la transferencia a ejecutar se realiza mediante la modalidad de euro (es decir, cuando el ordenante entrega euros), en este caso, se establece una comisión variable según el país de destino consistente en un porcentaje máximo del 4% sobre el importe nominal enviado por el ordenante. Con carácter excepcional, se establece una comisión variable en un porcentaje máximo del 5% sobre el importe nominal enviado por el ordenante para los países de Uruguay, Cuba, Rumanía y Guinea Bissau.



Cuando la transferencia a ejecutar se realice mediante la modalidad dólar (es decir, cuando el ordenante entrega dólares), en este caso, se establece únicamente una comisión variable según el país de destino consistente en un porcentaje máximo del 5% sobre el importe nominal enviado por el ordenante.

Adicionalmente a estas comisiones variables, TELEGIROS aplicará también a las transferencias una comisión fija por importe máximo de 6 € para giros de importe nominal no superior a 300 € y por importe máximo de 10 Euros para los giros de importe nominal superior a 300 Euros.

Excepcionalmente, se contemplan los siguientes supuestos especiales:

- Giros con destino a Bulgaria y Pakistan se les aplicará una comisión fija por importe máximo de 20 € para giros de importe nominal superior a 300 €
- Giros con destino a Cuba se les aplicará una comisión fija por importe máximo de 120 € para envíos de importe superior a 10.000 pesos cubanos.
- Giros con destino a Rumanía, en determinadas tarifas especiales, se aplicará una comisión fija por importe máximo de 60 € para los giros de importe nominal superior a 2.500 €

El sistema informático permite al ordenante, a través de el agente, indicar la cantidad total en euros que dispone o quiere utilizar para cubrir el importe nominal y los cargos de la transferencia y el sistema desglosa exactamente en euros el importe a que ascienden tanto el nominal de la transferencia como todos los cargos que, en todo caso, deberán ser abonados por el ordenante, así como la cantidad que le llega al beneficiario en euros o dólar o moneda local según destino. La suma de todos los conceptos nunca supera la cantidad indicada por el ordenante.

En todos los casos, TELEGIROS informa previamente de la cantidad exacta que recibirá el beneficiario y éste, en ningún caso, deberá abonar una cantidad adicional para obtener el importe establecido en el giro.

- 4.- Cuando las transferencias deban abonarse en moneda distinta de la de la entrega de los fondos, los tipos de cambio que se utilicen en la conversión podrán ser consultados por los clientes en la hoja diaria de “tipos de cambios y comisiones” de TELEGIROS en cumplimiento de las normas de publicidad, protección y transparencia a la clientela.

En todo caso, el tipo de cambio se comunicará al cliente con carácter previo a la emisión de la orden de transferencia y se recogerá en el documento de liquidación de la misma.

TRANSFERENCIAS RECIBIDAS

En la actualidad, TELEGIROS no gestiona transferencias ordenadas en el exterior y que deban ser recibidas en España.



B) Transferencias con destino países de la Unión Europea reguladas por la ley 9/1999.

1.- TELEGIROS gestiona transferencias con destino en países de la Unión Europea . A tal efecto, el plazo convenido para la ejecución de dichas transferencias a favor de los beneficiarios corresponde a cinco días laborables bancarios a contar desde el día hábil siguiente de la fecha de la recepción de la orden.

2.- Todos los ordenantes, PERSONAS FÍSICAS, que pretendan ejecutar cualquier tipo de transferencia con el exterior a través de TELEGIROS estarán obligados a proporcionar la siguiente información:

- a) Nombre y apellidos.
- b) Dirección completa (calle, código postal, ciudad y país de residencia).
- c) Teléfono.
- d) Documento de identificación (DNI, N.I.E., Pasaporte y/o Documento de Identificación válido del país de procedencia.
- e) Concepto por el que se realiza la transferencia.
- f) Indicar la actividad laboral, profesional o empresarial
- g) Acreditar documentalmente la actividad laboral, profesional o empresarial del ordenante, y en su caso, la procedencia de los fondos, para todas las transferencias individuales de importe nominal superior a 3.000 €
- h) Todos aquellos ordenantes que presenten un acumulado de órdenes de importe nominal superior a 3.000 € dentro de cada trimestre natural del año, deberán acreditar su actividad laboral, profesional o empresarial, y en su caso, la procedencia de fondos. Asimismo, para aquellos ordenantes que se hayan identificado con un Pasaporte o Documento de identificación de su país de origen, deberán, a su vez, acreditar su domicilio permanente o temporal en España.

A efectos de cumplir con la obligación del conocimiento de la actividad del cliente se consideran como válidos los siguientes documentos: contratos de trabajo, nóminas, Declaración Censal, Declaración trimestral y /o anual del I.V.A. y de I.R.P.F., Préstamos bancarios, fondos de inversión, certificados bancarios, Escritura públicas de compraventas, aceptación de herencias, Declaración anual de operaciones con terceras personas (modelo 347), D.U.A., Cuentas Anuales y cualquier otro documento que TELEGIROS pudiera considerarlo como válido a tal fin.

Si el ordenante actúa en nombre de otra persona física deberá acreditar los poderes de representación quedando constancia de la identidad del representante, apoderado o autorizado y de la persona por cuya cuenta actúe.

Cuando el ordenante sea una PERSONA JURÍDICA acreditará su identificación a través de los siguientes documentos:



- b) Copia de la escritura de constitución y sus correspondientes modificaciones estatutarias deberán también estar acreditadas. TELEGIROS acepta en sustitución de las escrituras, Nota Simple o Certificación expedida por el Registro Mercantil correspondiente al domicilio social de la compañía relativa a la denominación social, forma jurídica, domicilio y objeto social.
- c) C.I.F.
- d) Escritura de otorgamiento de poder de la persona que actúa en nombre de la sociedad. Si esta persona actúa en calidad de representante legal de la sociedad (administrador/es, consejero delegado), deberá presentarse la escritura en la que conste su nombramiento.
- e) Documento de identidad de la persona física que actúe como representante legal o apoderado de la sociedad.
- f) Todas aquellas personas jurídicas que presenten un acumulado de órdenes de importe nominal superior a 3.000 € dentro de cada trimestre natural del año, deberán acreditar su actividad empresarial, y en su caso, la procedencia de fondos.

A efectos de cumplir con la obligación del conocimiento de la actividad del cliente se consideran como válidos los siguientes documentos: Declaración Censal, Declaración trimestral y /o anual del I.V.A. y de I.R.P.F., Préstamos bancarios, fondos de inversión, certificados bancarios, Escritura públicas de compraventas, aceptación de herencias, Declaraciones del Impuesto de Sociedades, Declaración anual de operaciones con terceras personas (modelo 347), D.U.A., Cuentas Anuales y cualquier otro documento que TELEGIROS pudiera considerar válido a tal fin.

De igual modo, con carácter obligatorio, se deberá proporcionar la siguiente información referente al beneficiario:

- a) Nombre y apellidos.
- b) Dirección completa (calle, barrio o sector, ciudad y país de residencia).
- c) Teléfono.
- d) Número del documento de identidad.
- e) Corresponsal, o en su caso, Banco y número de cuenta bancaria para el abono de la transferencia.

Asimismo, en el caso de que tanto el cliente ordenante como beneficiario sean personas jurídicas se deberá proporcionar, con carácter obligatorio, la siguiente información referente a la entidad beneficiaria:

- a) Denominación Social
- b) Número de identificación fiscal o de inscripción en el Registro Público competente.
- c) Dirección completa y teléfono.
- d) Identidad de la persona física que actúe como representante legal o apoderado de la sociedad.
- e) Corresponsal o Banco y número de cuenta bancaria para el abono de la transferencia.



TELEGIROS ha definido su propia POLÍTICA DE ADMISIÓN DE CLIENTES en cuanto no se efectuarán operaciones con aquellos ordenantes que se encuentren en los siguientes supuestos:

- 1.- Negativa a facilitar copia de su documento de identidad.
- 2.- Negativa a facilitar todos los datos necesarios para efectuar la operación.
- 3.- Negativa a aportar la información o documentación requerida por la compañía respecto a su actividad laboral, profesional o empresarial y/o procedencia de los fondos.
- 4.- TELEGIROS tenga dudas razonables sobre el origen lícito del dinero.
- 5.- Aquellos ordenantes o beneficiarios respecto de los cuales la compañía tenga conocimiento a través de Autoridades u otros medios de que están relacionados con actividades derivadas del blanqueo de capitales o de la financiación del terrorismo.

3.- TELEGIROS sólo acepta transferencias ordenadas en euros. Para este tipo de transferencias, se establece una comisión variable según el país de destino, consistente en un porcentaje máximo del 4% sobre el importe enviado por el ordenante. Con carácter excepcional, se establece una comisión variable en un porcentaje máximo del 5% sobre el importe enviado por el ordenante al país de Rumanía.

Adicionalmente a esta comisión variable, TELEGIROS aplicará también a las transferencias una comisión fija por importe máximo de 6 Euros para los giros de importe nominal no superior a 300 Euros, y por importe máximo de 10 Euros para los giros de importe nominal superior a 300 Euros, salvo para Rumanía, que en determinadas tarifas especiales, se aplicará una comisión variable por importe máximo de 60 € para giros de importe nominal superior a 2.500 €

4.- Cuando las transferencias deban abonarse en moneda distinta de la de la entrega de los fondos, los tipos de cambio que se utilicen en la conversión podrán ser consultados por los ordenantes en la hoja diaria de “tipos de cambios y comisiones” de TELEGIROS en cumplimiento de las normas de publicidad, protección y transparencia a la clientela.

En todo caso, el tipo de cambio se comunicará al ordenante con carácter previo a la emisión de la orden de transferencia y se recogerá en el documento de liquidación de la misma.

En todos los casos, TELEGIROS informa previamente de la cantidad exacta que recibirá el beneficiario y éste, en ningún caso, deberá abonar una cantidad adicional para que el importe establecido en el giro se abone en su cuenta bancaria.

OTRAS INFORMACIONES

1.- Definición de día laborable bancario:



Son días laborables bancarios todos los días del año, excepto domingos, festivos, sean de ámbito nacional, autonómico o local y los restantes días en los que, atendiendo al calendario laboral de la entidad en la localidad de que se trate, aquella carezca de actividad.

2.- Vías de reclamación y de recurso a disposición del cliente, y las modalidades de acceso a ellas.

Los clientes deberán presentar sus quejas y reclamaciones, por escrito, ante el **Servicio de Atención al cliente** de la compañía, en la siguiente dirección: Av. Alcalde Barnils, 64-68, Edificio Testa, Módulo C, 4ª planta, 08174 Sant Cugat (Barcelona), devolviéndose al cliente una copia en la que conste la fecha de presentación de la reclamación; o bien por e-mail a la siguiente dirección: sac@telegiros.net.

El Servicio de Atención al Cliente resolverá las quejas y reclamaciones presentadas en el plazo de 2 meses desde su presentación.

En el caso de que la reclamación presentada ante el Servicio de Atención del Cliente de la compañía fuese desestimada o bien hubiera transcurrido el plazo de dos meses para resolver sin que el citado Servicio de Atención al Cliente hubiera contestado, el cliente podrá presentar su reclamación ante el **Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios** (a través del Servicio de Reclamaciones del Banco de España a él adscrito), en la siguiente dirección: Banco de España, Servicio de Reclamaciones, C/. Alcalá 50, 28014 Madrid; o bien por e-mail a la siguiente dirección: sjuscr@bde.es

La **normativa** reguladora de la transparencia de las operaciones y protección de la clientela está constituida por: Ley 9/1999, de 12 de abril; Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad; Orden Ministerial de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general; Circulares del Banco de España 8/1990 y 6/2001; Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero; Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

3.- Definición de transferencia:

Se entiende por transferencia con el exterior, la operación efectuada por iniciativa de una persona física o jurídica con el fin de que se entregue una cantidad de dinero al beneficiario de la misma, cualquiera que sea la forma en que se prevea la recepción o entrega de los fondos, siempre que el ordenante, en el caso de transferencias ordenadas, o el beneficiario, en el caso de las recibidas, entregue o reciba los fondos en España, y el correspondiente beneficiario u ordenante esté situado en Estados terceros, incluidos los de la Unión Europea.

CONDICIONES ADICIONALES



1 – Los datos sobre el tipo de moneda a recibir, la el nombre y apellidos o denominación social, el domicilio y la población del beneficiario y del ordenante son facilitadas por éste último bajo su responsabilidad.

2 – Cuando el ordenante solicite la anulación de un envío se procederá al reembolso de los fondos al ordenante, descontando, si fuera preciso, los cargos de servicio que se hubieren imputado.