

## **SERVICIOS DE PAGO: TRANSFERENCIAS DE FONDOS CON EL EXTERIOR**

Las tarifas recogidas en el presente Epígrafe tienen carácter de máximo y se aplican a todos los clientes (consumidores y no consumidores)

### **1 CONDICIONES GENERALES**

#### **Nota 1ª DEFINICIONES DE TRANSFERENCIAS CON EL EXTERIOR**

Se entiende por transferencia con el exterior toda aquella 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 las 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.

#### **Nota 2ª DEFINICIÓN DE DIA HÁBIL BANCARIO**

Se considerarán días hábiles para la Entidad, los días de apertura comercial, a los efectos necesarios para la ejecución de una operación de pago de los proveedores de servicios de pago del ordenante o del beneficiario que intervienen en la ejecución de la operación de pago. En el caso de cuentas de pago contratadas telemáticamente, se seguirá el calendario correspondiente a la plaza en la que esté ubicada la sede social del proveedor de servicios de pago con el que se hubieren contratado.

#### **Nota 3ª VÍAS DE RECLAMACIÓN Y DE RECURSO A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE**

En caso de discrepancia o de litigio entre el cliente y la Entidad, por causa de la tramitación de una transferencia con el exterior, éste podrá representar su queja o reclamación, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

Dichas quejas y reclamaciones deberán estar debidamente firmadas y deberán contener, nombre, apellidos, domicilio del interesado, DNI del reclamante, el motivo de la queja o reclamación, oficina o servicio contra el que se dirige la queja o reclamación, desconocimiento por parte del cliente de que la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial, lugar, fecha y firma.

La queja o reclamación podrá presentarse directamente ante el servicio, o ante cualquier oficina abierta al público de la Caja, así como la dirección de correo electrónico habilitada a este fin:

SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE

UNIÓN NACIONAL DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO  
Calle Virgen de Los Peligros, 4, 4º 28013 - MADRID

En caso de no obtener respuesta satisfactoria del Servicio de Atención al cliente o transcurridos dos meses desde la presentación de su reclamación sin haber obtenido respuesta, podrá dirigirse por escrito al Servicio de Reclamaciones del Banco de España (Alcalá, 50 – 28014 Madrid).

**Nota 4ª OPCIONES DE REPERCUSIÓN DE COMISIONES Y GASTOS**

En el proceso de ejecución de una transferencia las diversas entidades que intervienen, entidad emisora, entidad del beneficiario y entidades intermediarias obtienen normalmente una remuneración por sus servicios.

El cliente ordenante de una transferencia al exterior, tendrá que especificar la forma de distribución de las comisiones y gastos de la operación que instruye realizar. Es decir:

- Si se hace cargo de la totalidad de los gastos y comisiones (opción "OUR")
- Si los comparte (opción "SHA")
- Si se deben deducir al beneficiario (opción "BEN")

Opción "**SHA**": La entidad ordenante transferirá íntegramente el importe de la orden, y liquidará al ordenante el importe de la orden más sus comisiones y gastos.

El resto de entidades intervinientes podrán deducir del importe recibido sus comisiones y gastos, abonando al beneficiario final el neto correspondiente.

En definitiva, el ordenante paga las comisiones y gastos de la entidad ordenante y el beneficiario los restantes.

Opción "**BEN**": La entidad del ordenante podrá deducir del importe de la orden original sus gastos y comisiones y transferirá a destino el monto resultante.

El resto de entidades intervinientes podrán deducir del importe recibido sus comisiones y gastos, abonando al beneficiario final la cantidad resultante.

Opción "**OUR**": La entidad del ordenante transferirá íntegramente el importe de la orden liquidando al ordenante el importe de la orden más las comisiones y gastos de todo el proceso. Por tanto, en destino no se deducirán gastos al beneficiario.

**Nota 5ª INFORMACIÓN A FACILITAR POR EL CLIENTE PARA LA ACEPTACIÓN DE LA TRANSFERENCIA**

La información que el cliente debe facilitar la Caja para la aceptación de la transferencia por ésta, es la siguiente:

- Código Cuenta Cliente o IBAN del ordenante, salvo para las órdenes que se efectúen contra la entrega de efectivo por ventanilla.
- Nombre o razón social y domicilio completos del ordenante, este último cuando no tenga cuenta abierta en la Caja.
- Nombre o razón social y domicilio completos del beneficiario.
- Código SWIFT (BIC) de la entidad/ sucursal del beneficiario. Para las transferencias contenidas en el apartado 3 de este Epígrafe, en su defecto, número de cuenta completo del beneficiario que permita en abono en destino, o forma de pago.
- Importe y divisa de la transferencia.
- Opción de repercusión de las comisiones y gastos (SHA, BEN u OUR).

- Información del pago al exterior a efectos de balanza de pagos, para órdenes superiores a 50.000 € o cantidad equivalente.

Si el cliente no proporciona la totalidad de los datos anteriores y, a pesar de ello, se ratifica en solicitar la emisión de la transferencia, la Caja se reserva el derecho a aceptarla o no, y de conformidad con lo previsto en el apartado 4 “Servicios Adicionales”, a establecer unas condiciones diferentes para la operación.

**Nota 6ª TIPOS DE CAMBIO**

Los tipos de cambio aplicables en las transferencias emitidas que haya que abonar en divisa distinta de la del adeudo al cliente o que se abonen al cliente en divisa distinta de la recibida serán, bien los publicados diariamente por la entidad para importes que no excedan de 3.000 € o cantidad equivalente, bien los fijados con la entidad atendiendo a las cotizaciones de mercado; todo ello referido al cambio de venta en la fecha de aceptación de la transferencia o al cambio de compra en la fecha de abono.

**Nota 7ª**

Para que sea aplicable la tarifa de soporte magnético el número mínimo de órdenes que debe contener cada soporte es de 20

**2. TRANSFERENCIAS CON EL EXTERIOR ENTRE ESTADOS MIEMBROS DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO REGULADAS EL REGLAMENTO 924/2009 DE 16 DE SEPTIEMBRE DE 2009 Y TRANSFERENCIAS CON EL EXTERIOR ENTRE ESTADOS MIEMBROS DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO HASTA 50.000 EUROS EN EL RESTO DE DIVISAS DE LOS PAÍSES DE LA UNIÓN EUROPEA.**

**ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Este apartado se aplicará exclusivamente a las transferencias reguladas por el Reglamento 924/2009 de 16 de septiembre de 2009, y a las transferencias hasta 50.000 euros en el resto de divisas de países de la Unión Europea entre países del Espacio Económico Europeo.

Solo incluye aquellas transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea más Liechtenstein, Noruega e Islandia, que sean efectuadas en euros o en las divisas del resto de países de la Unión Europea hasta una cantidad total equivalente a 50.000 €, calculados al tipo de cambio del día en que se ordene la transferencia y siempre que haya intervenido en su ejecución una entidad situada en España y para abono en cuenta.

Es decir, la transferencia debe ser iniciada por una persona física a través de una entidad o sucursal de entidad situada en España o cualquier país más Liechtenstein, Noruega e Islandia destinada a acreditar una cantidad de dinero en una cuenta de la que pueda disponer el beneficiario, abierta en una entidad o sucursal de entidad situada en otro país de la Unión Europea, más Liechtenstein, Noruega e Islandia, o en España cuando la transferencia provenga del exterior.

TRANSFERENCIAS EMITIDAS EN EUROS HASTA 50.000 €	Comisión por trámite de transferencia SHA		
	%	Mínimo	Máximo
Transferencia Normal (con cargo en cuenta)			
- Orden individual	0,35	3,25 €	500 €
- Orden en transmisión o soporte magnético	0,25	2,75 €	500 €
Transferencia Urgente (para abonar en el mismo día, con cargo en cuenta (1))			
- Orden individual	0,5	18,03 €	500 €
- Orden en transmisión o soporte magnético	0,4	15,00 €	500 €

<b>FOLLETO DE TARIFAS</b>	<b>Epígrafe 58</b>	<b>Página 5 de 13</b>
---------------------------	--------------------	-----------------------

(1) Es aquella transferencia en la que, utilizando procedimientos especiales, las entidades intervinientes garantizan que los fondos quedan abonados en la misma fecha de cargo, para lo que se requiere la tramitación de la orden de forma automática. Debe tener las características que permitan el tratamiento automatizado, es decir, ambas cuentas de cargo y abono deben estar identificadas con el BIC e IBAN completo y válido.

TRANSFERENCIAS EMITIDAS EN CORONAS SUECAS HASTA 50.000 € o CONTRAVALOR, ENTRE PAÍSES DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO	Comisión por trámite de transferencia SHA	
	%	Mínimo
1. Emitidas STP	0,425	5,75 €
2. Emitidas no STP	0,475	18 €
3. Transferencias Urgentes	0,500	18,03 €

(1) STP: proceso totalmente automatizado (la orden contiene número de cuenta completo: IBAN y BIC o CCC)

TRANSFERENCIAS EMITIDAS EN OTRAS DIVISAS EUROPEAS, HASTA 50.000 € o CONTRAVALOR	Comisión por trámite de transferencia SHA	
	%	Mínimo
Aceptada (proceso totalmente automatizado). Con adeudo en cuenta	0,60	15,00 €
Comisión adicional por transmisión urgente (2)	0,05	4,00 €

(2) Para aquellas operaciones que se ejecutan, siguiendo instrucciones del cliente, en el mismo día, para acreditar en la cuenta de la entidad del beneficiario también en el mismo día, en el caso de euros, o el primer día que lo permita el mercado de la divisa en cuestión.

<b>FOLLETO DE TARIFAS</b>	<b>Epígrafe 58</b>	<b>Página 6 de 13</b>
---------------------------	--------------------	-----------------------

<b>TRANSFERENCIAS RECIBIDAS PARA ABONO  EN CUENTA, EN EUROS HASTA 50.000 € o CONTRAVALOR</b>	<b>Comisión por trámite de transferencia SHA</b>		
	%	Mínimo	Máximo
Transferencia Normal (con abono en cuenta)	0,075	0,50 €	75 €
Transferencia Urgente (para abonar en el mismo día)	0,075	0,50 €	75 €
<b>TRANSFERENCIAS EMITIDAS EN CORONAS SUECAS HASTA 50.000 € o CONTRAVALOR, ENTRE PAÍSES DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO</b>	<b>Comisión por trámite de transferencia SHA</b>		
	%	Mínimo	
Con proceso totalmente automatizado	0,40	4,51 €	
Transferencia Urgente (para abonar en el mismo día)	0,50	18,03 €	
<b>TRANSFERENCIAS EMITIDAS EN OTRAS  DIVISAS EUROPEAS, HASTA 50.000 € o CONTRAVALOR</b>	<b>Comisión por trámite de transferencia SHA</b>		
	%	Mínimo	
Con proceso totalmente automatizado	0,40	4,51 €	
Transferencia Urgente (para abonar el mismo día)	0,50	18,03 €	

En caso de información incorrecta o incompleta, la Caja procurará, en la medida de lo posible, obtener los datos necesarios para abonar la transferencia, si bien se reserva la facultad de devolverla a origen a la mayor brevedad posible.

### 3. RESTANTES TRANSFERENCIAS CON EL EXTERIOR ÁMBITO DE APLICACIÓN

Incluye todas las transferencias con el exterior a excepción de las transferencias entre España y otro Estado miembro de la Unión Europea más Liechtenstein, Noruega e Islandia y viceversa, en euros o en cualquier otra divisa de los países miembros de la Unión Europea, por importes que no excedan los 50.000 € o cantidad equivalente, calculados al tipo de cambio del día en que se ordene la transferencia y para abono en cuenta de una entidad situada en cualquier Estado miembro de la Unión Europea más Liechtenstein, Noruega e Islandia.

<b>TRANSFERENCIAS EMITIDAS</b>	<b>Comisión</b>			
	<b>SHA Y BEN</b>		<b>OUR</b>	
	<b>%</b>	<b>Mínimo</b>	<b>%</b>	<b>Mínimo</b>
Aceptada (proceso totalmente automatizado). Con adeudo en cuenta	0,60	15,00 €	0,70	36,00 €
Comisión adicional por transmisión urgente (3)	0,05	4,00 €	0,05	4,00 €

(3) Para aquellas operaciones que se ejecutan, siguiendo instrucciones del cliente, en el mismo día, para acreditar en la cuenta de la entidad del beneficiario también en el mismo día, en el caso de euros, o el primer día que lo permita el mercado de la divisa en cuestión.

<b>TRANSFERENCIAS EMITIDAS EN OTRAS DIVISAS EUROPEAS, HASTA 50.000 € o CONTRAVALOR</b>	<b>Comisión por trámite de transferencia SHA</b>	
	<b>SHA Y BEN</b>	
	<b>%</b>	<b>Mínimo</b>
Con proceso totalmente automatizado (con abono en cuenta)	0,40	15,00 €

<b>FOLLETO DE TARIFAS</b>	<b>Epígrafe 58</b>	<b>Página 8 de 13</b>
---------------------------	--------------------	-----------------------

#### 4. SERVICIOS ADICIONALES

<b>CONCEPTOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>Comisión por trámite de la transferencia</b>	
	<b>%</b>	<b>Mínimo - Fijo</b>
Por entrega o recepción de efectivo Cuando la orden se realiza con entrega de efectivo y no con cargo en cuenta.	0,5	6,00 € (máximo 150 €)
Transferencias emitidas con datos insuficientes o incorrectos_ Se percibirá una comisión adicional  Esta comisión únicamente se podrá percibir cuando el cliente no proporciona la totalidad de los datos previstos en la Condición General 5 "Información a facilitar por el que, tras aceptar la entidad la realización de la operación e indicar al cliente el cargo que conllevaría su ejecución, éste se ratifique en solicitar la emisión de la transferencia.	0.20	16 €
Localización de datos  Cuando el nombre del beneficiario no figure como titular no figure como titular o autorizado en la cuenta indicada por el ordenante, o el CCC o el IBAN recibido no exista o sea erróneo, se percibirá una comisión adicional siempre que, tras aceptar la entidad de la operación e indicar al beneficiario el cargo que conllevaría, éste se ratifique en solicitar la ejecución de la transferencia; en caso contrario, se procederá a la devolución	0,30	10 € (máximo 150 €)
Cuando el ordenante instruye que se realicen acciones especiales de aviso, contacto o comunicaciones especiales con el beneficiario, que impida el tratamiento automático de la operación.	--	20 €

<b>FOLLETO DE TARIFAS</b>	<b>Epígrafe 58</b>	<b>Página 9 de 13</b>
---------------------------	--------------------	-----------------------

<b>CONCEPTOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>Comisión por trámite de la transferencia</b>	
	<b>%</b>	<b>Mínimo - Fijo</b>
<p>Justificante individual:</p> <p>Si el ordenante de transferencias u otras órdenes de pago múltiples, solicita que la Caja le expida un justificante individual para cada orden de pago, adicional a la hoja resumen de la liquidación realizada, o solicita que la Caja envíe el justificante al beneficiario.</p> <p>Si el beneficiario solicita que la Caja le expida un justificante adicional a la liquidación realizada.</p> <p>Si el ordenante de transferencias solicita que la Caja envíe el justificante al beneficiario, mediante e-mail o cualquier otro medio electrónico de comunicación.</p> <p>Si el beneficiario solicita que la Caja le envíe un justificante adicional mediante e-mail o cualquier otro medio electrónico de comunicación.</p> <p>Cuando a petición del cliente se solicita la recepción de un acuse de recibo mediante SWIFT.</p> <p>Cuando a solicitud del cliente se liquiden transferencias a través d cualquier canal, fuera del horario normal en que la Caja esté abierto al público, se percibirá.</p>	<p>--</p> <p>--</p> <p>--</p> <p>--</p> <p>--</p> <p>--</p> <p>--</p>	<p>3 € por documento</p> <p>3 € por documento</p> <p>0,30 € por envío</p> <p>0,30 € por envío</p> <p>3,00 €</p> <p>3,00 €</p>
<p>Anulación, modificación o devolución de transferencias</p> <p>Este servicio cubre cualquier gestión ordenada por el cliente para anular, modificar o intentar retroceder cualquier orden de transferencia ya ejecutada. El precio se percibe incluso si las gestiones resultarán infructuosas por causas no imputables a la Entidad. Además en el caso de que el proveedor de servicios de pago del destinatario o del ordenante u otros bancos intervinientes en el proceso repercutan alguna comisión o gasto por anulación, modificación, devolución o ampliación de datos de la orden, estos costes serán repercutidos al cliente ordenante o destinatario según aplique.</p>	0,10	36,00 €

<b>FOLLETO DE TARIFAS</b>	<b>Epígrafe 58</b>	<b>Página 10 de 13</b>
---------------------------	--------------------	------------------------

Por cada petición de investigación o aclaración  Únicamente se podrá percibir del ordenante si la solicitud del cliente se realiza dentro del periodo comprometido por la entidad para la emisión de la transferencia o bien del beneficiario de la transferencia cuando el servicio prestado sea solicitado por el mismo e imputable al negocio subyacente de la transferencia		36,00 €
---	--	---------

Además, se percibirá en concepto de gasto lo siguiente:

<b>Concepto</b>	<b>Gastos</b>
<b>SWIFT</b>	12,00 €
Correo	De acuerdo con las tarifas oficiales postales vigentes

## **5. TRANSFERENCIAS CON EL EXTERIOR ORDENADAS A TRAVÉS DE MONEYGRAM PAYMENT SYSTEMS INC.**

### **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Se entenderán sujetas a este epígrafe aquellas transferencias de envío de dinero al exterior que se realicen a través del corresponsal MONEYGRAM PAYMENT SYSTEMS INC. con domicilio en Minneapolis MN U.S.A. y de acuerdo al contrato suscrito entre dicha entidad y Banco Cooperativo Español el 26 de enero de 2004, al que esta Caja está adherido.

Estas transferencias de envíos sólo podrán ser utilizadas por personas físicas y no podrán exceder de 2.000 euros por operación y día. Estas transferencias se liquidarán única y exclusivamente en euros.

### **TRANSFERENCIAS ORDENADAS**

#### **Nota 1ª REPERCUSIÓN DE COMISIONES Y GASTOS**

Las transferencias realizadas por este sistema, serán siempre con gastos "OUR": El cliente que ordena el envío se hace cargo de la totalidad de los gastos y comisiones. Sólo se podrá repercutir algún tipo de comisión o gasto al beneficiario si así lo recogen las leyes del país del beneficiario.

#### **Nota 2ª TIPOS DE CAMBIO**

Los tipos de cambio aplicados en la emisión de transferencias serán los publicados por la Caja para este tipo de operaciones.

Los tipos de cambio a aplicar dependerán del país del beneficiario y de la moneda en que se efectúe el pago (euros, dólares USA o moneda local) y estarán a disposición del público en las oficinas de la Caja.

Cuando la Caja garantice al ordenante la cantidad exacta a recibir en destino, la misma es efectiva durante los dos días siguientes a esta transferencia. Esto es aplicable cuando:

- a) La cantidad a recibir escrita por el ordenante en la orden de transferencia es diferente a dólares estadounidenses.
- b) La cantidad a recibir escrita en la orden de transferencia aparece en dólares estadounidenses y el pago en el país de recepción es hecho efectivo en esta misma moneda, asumiendo que dicha transferencia es recibida en el país y en la moneda que originariamente consignó quien envía.

Después de pasados los dos días desde el inicio de la transferencia, se aplicará el cambio de moneda válido en el momento de la recepción, el cual es fijado por la Caja.

#### **Nota 3ª INFORMACIÓN A FACILITAR POR EL CLIENTE**

Los datos de la orden de transferencia que debe facilitar el cliente son:

- País de destino
- Ciudad de destino
- Cantidad a enviar
- Nombre y apellidos del ordenante
- Domicilio completo del ordenante
- D.N.I., pasaporte o identificación válida del ordenante

<b>FOLLETO DE TARIFAS</b>	<b>Epígrafe 58</b>	<b>Página 12 de 13</b>
---------------------------	--------------------	------------------------

- Nacionalidad
- País de residencia
- Concepto del envío
- Nombre y apellidos del beneficiario
- Domicilio completo del beneficiario
- D.N.I., pasaporte o identificación válida del beneficiario

Es responsabilidad del ordenante verificar todos los datos de la orden de transferencia contenida en el formulario. Si finalmente el dinero es recibido en un país y/o moneda diferente de la especificada por el emisor, se deducirá o añadirá la comisión correspondiente de la cantidad entregada. La tasa de cambio a aplicar para esta transferencia redirigida, será la del día de la recogida.

#### **Nota 4ª PLAZO DE COBRO**

Las transferencias que no hubiesen sido cobradas en el plazo de 45 días naturales, quedarán disponibles a modo de reembolso para el ordenante. La cantidad transferida podrá ser cobrada por el ordenante en la misma oficina que se originó la transferencia, presentando el correspondiente justificante e identificándose correctamente. La comisión de emisión no se reembolsará.

#### **Nota 5ª IDENTIFICACIÓN**

La Caja exigirá al ordenante la presentación de los documentos acreditativos de la identidad del mismo, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 19/1993, de 28 de diciembre, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales y en su Reglamento de desarrollo, aprobado por el Real Decreto 925/1995.

A los efectos de garantizar la seguridad de la transferencia y para supuestos en los que el beneficiario no disponga de la identificación necesaria y válida para recibir los fondos, el remitente de la transferencia ("el que envía") podrá utilizar el sistema de la pregunta "de prueba" siempre y cuando la cantidad de la transferencia lo permita y la Caja ofrezca dicha opción. Aquella transferencia que incluya una pregunta "de prueba" se podrá pagar a través de la respuesta correcta a dicha pregunta o/y con la presentación de la identificación necesaria y válida por parte del beneficiario. El número de referencia de la transferencia no será siempre necesario. Los remitentes deberán ser precavidos al hacer envíos a desconocidos. El beneficiario podrá recibir una transferencia en cualquier país del mundo donde exista un representante del servicio.

**Nota 6ª CUANTÍA Y MODALIDADES DE CÁLCULO DE LAS COMISIONES Y GASTOS**

<b>Importe de transferencias</b>	<b>Comisión</b>
<b>Cláusula de gastos "OUR" (1)</b>	
- De 0,00 a 100,00 €	20,00 €
- De 100,01 a 200,00 €	30,00 €
- De 200,01 a 350,00 €	35,00 €
- De 350,01 a 450,00 €	40,00 €
- De 450,01 a 600,00 €	45,00 €
- De 600,01 a 800,00 €	50,00 €
- De 800,01 a 1.000,00 €	55,00 €
- De 1.000,01 a 1.200,00 €	60,00 €
- De 1.200,01 a 1.400,00 €	65,00 €
- De 1.400,01 a 1.600,00 €	70,00 €
- De 1.600,01 a 2.000,00 €	75,00 €

(1) No se podrán realizar transferencias con cláusulas SHA y BEN