

## EPÍGRAFE 52º -SERVICIOS DE PAGO: TRANSFERENCIAS DE FONDOS CON EL EXTERIOR

**SERVICIOS DE PAGO**

*Este epígrafe contiene tarifas de comisiones por servicios de pago por lo que no está sujeto a verificación por el Banco de España.  
Las tarifas recogidas se aplican a todos los clientes (consumidores y no consumidores) y tienen carácter de máximo.*

## 1.- CONDICIONES GENERALES.

**DEFINICIÓN DE TRANSFERENCIA 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 transferencias 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.

**DEFINICIÓN DE DÍA LABORABLE BANCARIO:** Se consideran días laborables bancarios para la entidad, todos los días del año excepto los domingos, los 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.

**VÍAS DE RECLAMACIÓN Y RECURSO A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE:** En caso de discrepancia o litigio entre el cliente ordenante y la Caja, por causa de la tramitación de una transferencia con el exterior, el cliente debe dirigirse por escrito, en primera instancia, al Servicio de Atención al Cliente sito en la Avenida de Madrid, 120 24005-León o al servicio de atención al cliente sito en la Plaza de los Bandos, 15-17 37002-Salamanca y en segunda instancia, al Defensor del Cliente en la misma dirección indicada anteriormente. Si el cliente no hubiese encontrado satisfacción a su reclamación en el plazo de dos meses, podrá dirigirse por escrito al Servicio de Reclamaciones de Banco de España.

**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:

- \* Gastos a cargo del ordenante (opción OUR): Si se hace cargo de la totalidad de los gastos. La CAJA 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.
- \* Gastos compartidos (opción SHA): Si comparte los gastos. La CAJA transferirá íntegramente el importe de la orden más sus comisiones y gastos, y liquidará al ordenante el importe de la orden más las comisiones y gastos en origen. En el país de destino las entidades intervinientes podrán descontar del importe recibido sus comisiones y gastos, abonando al beneficiario final el neto correspondiente. En definitiva, el ordenante paga las comisiones y gastos de origen y el beneficiario los de destino.
- \* Gastos a cargo del beneficiario (opción BEN): Si se deben deducir al beneficiario. La CAJA deducirá del importe de la orden original sus gastos y comisiones y transferirá a destino el monto resultante. En el país de destino los bancos intervinientes podrán deducir del importe recibido sus comisiones y gastos, abonando al beneficiario final la cantidad resultante.

En caso de que el cliente ordenante no especifique nada, la Caja ejecutará la orden con gastos compartidos (opción SHA).

**INFORMACIÓN MÍNIMA A APORTAR.** La información que el cliente debe facilitar a la entidad para la aceptación y emisión 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 entidad.
- \* Nombre o razón social del beneficiario.

- \* Código SWIFT (BIC) de la entidad/sucursal del beneficiario. En su defecto, para las transferencias del punto 2 de este epígrafe, nombre completo y país de la entidad de crédito del beneficiario y la localidad de la sucursal.
- \* Código Internacional de Cuenta Bancaria (IBAN) completo y válido del beneficiario. En su defecto, para las transferencias del punto 2 de este epígrafe número de cuenta completo del beneficiario que permita el abono en destino, o forma de pago.
- \* Importe y divisa de la transferencia.
- \* Opción de repercusión de las comisiones y gastos (SHA, OUR o BEN).
- \* Información del pago al exterior a efectos de balanza de pagos para las órdenes superiores a 50.000 euros o cantidad equivalente.

En el caso de que no se proporcionen la totalidad de los datos anteriores, la Caja se reserva el derecho a aceptar o no la transferencia a solicitud del cliente; a establecer con carácter general o particular un plazo superior de ejecución de la transferencia; y a liquidar, previa información al cliente y aceptación por éste, la comisión adicional establecida en este epígrafe.

**DEFINICIÓN DE FECHA DE ACEPTACIÓN.** Se entiende por fecha de aceptación de la transferencia por la Caja, la fecha en la que se cumplen todas las condiciones convenidas para la ejecución de una orden de este tipo y en concreto:

- \* **Formulario Impreso/electrónico:** La recepción en la Caja de la solicitud de transferencia del cliente ordenante debidamente cumplimentada, bien mediante el impreso al efecto o por vía electrónica y siempre y cuando incluya la información requerida por la Caja tal y como se describe en el apartado INFORMACIÓN A FACILITAR POR EL CLIENTE.
- \* **Cobertura financiera:** La existencia de cobertura financiera suficiente.

Salvo cuando la Caja haya exigido al cliente condiciones o informaciones adicionales, se entiende que la aceptación de la transferencia se ha producido, a más tardar, el día laborable bancario siguiente a la recepción del formulario de solicitud por la entidad.

**TIPOS DE CAMBIO.** Los tipos de cambio aplicables en las transferencias emitidas que deban abonarse en divisa distinta a la del adeudo al cliente serán, bien los publicados diariamente por la entidad para importes que no excedan de 3.000 euros o cantidad equivalente, bien los fijados por la Caja atendiendo a las cotizaciones del mercado, todo ello referido al cambio de venta en la fecha de aceptación de la transferencia.

En las transferencias recibidas que deban abonarse al cliente en divisa distinta de la recibida, serán los que correspondan según las cotizaciones del mercado y fijados por la Caja como cambio de compra en la fecha de abono de la transferencia.

**FINANCIACIÓN.** Transferencias ordenadas: Si el pago comporta una financiación se percibirán las comisiones de financiación correspondientes. Estas comisiones no obstante tienen carácter sustitutorio con las aplicables para líneas de financiación y cobertura de riesgos de operaciones de comercio exterior.

Transferencias recibidas: Si se hubiera efectuado una financiación al exportador se percibirán, además de las comisiones que correspondan, las comisiones de financiación. Estas comisiones no obstante tienen carácter sustitutorio con las aplicables para líneas de financiación y cobertura de riesgos de operaciones de comercio exterior.

#### 1.1. TRANSFERENCIAS ENTRE PAÍSES DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO (UNIÓN EUROPEA MÁS LIECHTENSTEIN, NORUEGA E ISLANDIA) HASTA 50.000 EUROS O SU CONTRAVALOR EN DIVISAS DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO

##### DEFINICIONES.-

**Transferencia normal:** Es toda operación de transferencia con cargo y abono en cuenta, identificada con el IBAN y BIC completo y válido y el nombre del beneficiario. Tienen opción de precio compartido entre ordenante y beneficiario (SHA), a cargo del ordenante (OUR) o gastos a cargo del beneficiario (BEN). Posibilidad de incluir información adicional superior a 140 caracteres o solicitud de servicios adicionales.

**Transferencia urgente:** Por transmisión urgente se entiende la transmisión a la Entidad destinataria en el mismo día de la orden, siguiendo las instrucciones del cliente. Tanto en divisas de países miembros del Espacio Económico Europeo como del resto, caso de ser posible según mercado de divisa.

Los órdenes de movimientos de fondos (OMF) se consideran transferencias urgentes.

## 1.1.1.- TRANSFERENCIAS EMITIDAS EN EUROS Y CORONAS SUECAS HASTA 50.000 EUROS

Clase de operación y concepto	Comisión por operación ( euros)	
	%	Mínimo - Máximo
1 Transferencia normal:		
- Orden individual .....	0,30	3,25 - 500,00
- Orden mediante transmisión electrónica o soporte magnético	0,20	1,75 - 250,00
2 Transferencia urgente :		
- Orden individual .....	0,48	18,00 - 550,00
3 Órdenes de traspaso de fondos con cargo en cuentas de otras entidades (ver nota 2):		
- Orden de traspaso .....	0,10	10,00 - sin máximo
- Rechazo de solicitud de traspaso .....		30,00 euros fijos

## 1.1.2.- TRANSFERENCIAS RECIBIDAS

Clase de operación y concepto	Comisión por operación ( euros)	
	%	Mínimo - Máximo
1-Transferencia normal .....	--	--

## 1.1.3.- SERVICIOS ADICIONALES

Clase de operación y concepto	Comisión en euros	
	%	Mínimo
1 Entrega o recepción en efectivo .....	1,00	35,00
Se aplica cuando la orden se realiza contra entrega o recepción de efectivo y no con cargo o abono en cuenta.		
2 Transferencias emitidas con datos insuficientes o incorrectos .....	0,10	10,00
(Se requiere que figure el BIC o IBAN completo y válido de la cuenta del ordenante y del beneficiario y su nombre o razón social). Se percibirá la comisión adicional indicada, siempre 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.		
3 Localización de datos en la recepción de la transferencia ..		Importe fijo y único de 10,00 €
Cuando el nombre del beneficiario no figure como titular o autorizado en la cuenta indicada por el ordenante, o el CCC o IBAN recibido no exista o sea erróneo, se percibirá una comisión adicional siempre que, tras aceptar la entidad la realización 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.		
4 Declaración individual a la Balanza de Pagos .....		Importe fijo y único de 5,00 €
Se percibe cuando es necesario realizar una declaración individual a la Balanza de Pagos en nombre del cliente (ver nota 1) .		
5 Compra-venta de moneda.....	0,30	5,00
Se aplica cuando la moneda del adeudo/abono es distinta a la de la cuenta.		
6 Anulación, modificación o devolución de transferencia .....		Importe fijo y único de 30,00 €
Esta comisión se percibirá por la gestión, a petición del cliente, para anular, modificar o intentar retroceder cualquier orden de transferencia ya ejecutada, incluso si la gestión resultare infructuosa por causas no imputables a la entidad.		

Clase de operación y concepto	Comisión en euros	
	%	Mínimo
7 Envío de justificante al beneficiario por cualquier medio (papel, email, SMS, o cualquier medio electrónico) ..... Se aplica por cada envío en los siguientes casos: - Cuando el ordenante solicita el envío de justificante al beneficiario. - Cuando el beneficiario solicita un justificante adicional.		Importe fijo y único de 0,15 €
8 Instrucciones especiales ..... Cuando el ordenante instruye que se realicen acciones especiales de aviso, contacto o comunicaciones especiales con el beneficiario que impidan el tratamiento automático de la operación.		Importe fijo y único de 15,00€
9 Entrega de soporte físico: Por cada fichero o soporte informático procesado .....		Importe fijo y único de 6,00 €

## 1.2. TRANSFERENCIAS EN EUROS, POR IMPORTE SUPERIOR A 50.000 EUROS, EN LAS QUE INTERVENGA UN NO RESIDENTE

### 1.2.1.- TRANSFERENCIAS EMITIDAS

Clase de operación y concepto	Comisión por operación ( euros)	
	%	Mínimo - Máximo
1 Transferencia normal: - Orden individual ..... - Orden mediante transmisión electrónica o soporte magnético	0,50 0,50	10,00 - 500,00 10,00 - 500,00
2 Transferencia urgente (*): - Orden individual .....	0,50	18,00 - 550,00
3 Órdenes de traspaso de fondos con cargo en cuentas de otras entidades (ver nota 2): - Orden de traspaso ..... - Rechazo de solicitud de traspaso .....	0,10	10,00 - sin máximo 30,00 euros fijos

(\*) Es aquella transferencia en la que, utilizando procedimientos especiales (vía Banco de España o Target 2), las entidades intervinientes garantizan que los fondos quedan abonado 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.

Las órdenes de movimiento de fondos (OMF) se consideran transferencias urgentes.

### 1.2.2.- TRANSFERENCIAS RECIBIDAS

Clase de operación y concepto	Comisión por operación ( euros)	
	%	Mínimo - Máximo
1 Transferencia normal:	--	--

## 1.3. RESTO DE TRANSFERENCIAS.

## 1.3.1.- Transferencias emitidas.

Clase de operación y concepto	Comisión en euros	
	%	Mínimo
Orden individual (ver nota 1)		
Gastos a cargo del ordenante .....	0,70	36,00
Gastos compartidos o a cargo del beneficiario .....	0,50	10,00

## 1.3.2.- Transferencias recibidas.

Clase de operación y concepto	Comisión en euros	
	%	Mínimo
Liquidadas por cuenta:		
Gastos a cargo del ordenante .....	--	--
Gastos compartidos o a cargo del beneficiario .....	0,30	6,00

## 1.4. SERVICIOS ADICIONALES

## 1.4.1.- Transferencias emitidas

Clase de operación y concepto	Comisión en euros	
	%	Mínimo
1 Entrega o recepción en efectivo .....	1,00	35,00
Se aplica cuando la orden se realiza contra entrega o recepción de efectivo y no con cargo o abono en cuenta.		
2 Transferencias emitidas con datos insuficientes o incorrectos .....	0,10	6,00
(Se requiere que figure el BIC o IBAN completo y válido de la cuenta del ordenante y del beneficiario y su nombre o razón social). Se percibirá la comisión adicional indicada, siempre 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.		
3 Localización de datos en la recepción de la transferencia ..		Importe fijo y único de 10,00 €
Cuando el nombre del beneficiario no figure como titular o autorizado en la cuenta indicada por el ordenante, o el CCC o IBAN recibido no exista o sea erróneo, se percibirá una comisión adicional siempre que, tras aceptar la entidad la realización 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 .		
4 Declaración individual a la Balanza de Pagos .....		Importe fijo y único de 5,00 €
Se percibe cuando es necesario realizar una declaración individual a la Balanza de Pagos en nombre del cliente (ver nota 1) .		
5 Compra-venta de moneda .....	0,30	5,00
Se aplica cuando la moneda del adeudo/abono es distinta a la de la cuenta.		

Clase de operación y concepto	Comisión en euros	
	%	Mínimo
6 Anulación, modificación o devolución de transferencia ..... Esta comisión se percibirá por la gestión, a petición del cliente, para anular, modificar o intentar retroceder cualquier orden de transferencia ya ejecutada, incluso si la gestión resultare infructuosa por causas no imputables a la entidad.		Importe fijo y único de 30,00 €
7 Envío de justificante al beneficiario por cualquier medio (papel, email, SMS, o cualquier medio electrónico) ..... Se aplica por cada envío en los siguientes casos: - Cuando el ordenante solicita el envío de justificante al beneficiario. - Cuando el beneficiario solicita un justificante adicional.		Importe fijo y único de 0,15 €
8 Instrucciones especiales ..... Cuando el ordenante instruye que se realicen acciones especiales de aviso, contacto o comunicaciones especiales con el beneficiario que impidan el tratamiento automático de la operación.		Importe fijo y único de 15,00€
9 Entrega de soporte físico: Por cada fichero o soporte informático procesado .....		Importe fijo y único de 6,00 €

## 1.4.2.- Transferencias recibidas

Clase de operación y concepto	Comisión en euros	
	%	Mínimo
1 Entrega en efectivo ..... Se aplica al beneficiario cuando la orden se realiza contra entrega de efectivo y no con abono en cuenta.	1,00	35,00
2 Localización de datos en la recepción de la transferencia .. Cuando el nombre del beneficiario no figure como titular o autorizado en la cuenta indicada por el ordenante, o el CCC o IBAN recibido no exista o sea erróneo, se percibirá una comisión adicional siempre que, tras aceptar la entidad la realización 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 .		Importe fijo y único de 10,00 €
3 Declaración individual a la Balanza de Pagos ..... Se percibe cuando es necesario realizar una declaración individual a la Balanza de Pagos en nombre del cliente (ver nota 1) .		Importe fijo y único de 5,00 €
4 Compra-venta de moneda ..... Se aplica cuando la moneda del adeudo/abono es distinta a la de la cuenta.	0,30	5,00

Clase de operación y concepto	Comisión en euros	
	%	Mínimo
5 Anulación, modificación o devolución de transferencia ..... Esta comisión se percibirá por la gestión para anular, modificar o intentar retroceder cualquier orden de transferencia ya ejecutada, incluso si la gestión resultare infructuosa por causas no imputables a la entidad.	Importe fijo y único de 30,00 €	
6 Envío de justificante al beneficiario por cualquier medio (papel, email, SMS, o cualquier medio electrónico) ..... Se aplica por cada envío en los siguientes casos: - Cuando el ordenante solicita el envío de justificante al beneficiario. - Cuando el beneficiario solicita un justificante adicional.	Importe fijo y único de 0,15 €	
7 Instrucciones especiales ..... Cuando el ordenante instruye que se realicen acciones especiales de aviso, contacto o comunicaciones especiales con el beneficiario que impidan el tratamiento automático de la operación.	Importe fijo y único de 15,00€	

Nota 1.- Tiene la obligación de efectuar declaración individual a la Balanza de Pagos el residente en España que realiza una operación con no residente de importe superior a 50.000,00 euros o su contravalor. Esta declaración la realiza la Caja en nombre del cliente residente con los datos que éste le facilita para justificar el motivo de la operación.

Nota 2.- La comisión por traspaso de fondos con cargo en cuentas de otras entidades solamente se percibe en los casos en que se reciban los fondos.  
Si la entidad de cargo rechaza el traspaso y no se reciben los fondos, se percibirá la comisión por rechazo de la solicitud cuando tal rechazo sea imputable al cliente que dio la orden.

Nota 3.- Las modificaciones de las comisiones, tipos de interés y gastos repercutibles se comunicarán previa e individualmente con una antelación mínima de dos meses.

## 2.- A TRAVES DE WESTERN UNION

### 2.1.- Transferencias emitidas

Importe Transferencia (tramos en euros)	Comisión (euros)
0,00 a 45,00	10,50
45,01 a 85,00	12,00
85,01 a 165,00	18,00
165,01 a 245,00	21,50
245,01 a 325,00	25,50
325,01 a 410,00	30,00
410,01 a 610,00	33,50
610,01 a 815,00	37,50
815,01 a 1.020,00	45,00

Importe Transferencia (tramos en euros)	Comisión (euros)
1.020,01 a 1.220,00	48,50
1.220,01 a 1.435,00	57,00
1.435,01 a 1.625,00	60,50
1.625,01 a 2.030,00	69,00
2.030,01 a 2.405,00	85,00
2.405,01 a 2.530,00	89,50
2.530,01 a 2.655,00	94,00
2.655,01 a 2.780,00	98,50
2.780,01 a 2.905,00	103,00
2.905,01 a 3.000,00	107,50

### 2.2.- Transferencias recibidas

Todas las transferencias recibidas lo serán con cláusula OUR por lo que no se aplicará comisión alguna.

**Nota 1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

Transferencias al exterior que se realicen o se reciban a través del corresponsal WESTERN UNION FINANCIAL SERVICES, INC., con domicilio en Estados Unidos, de acuerdo al contrato suscrito entre dicha Entidad y Caja España de Inversiones el 10 de abril de 2003.

Solamente podrán ser utilizadas por personas físicas tanto en la emisión como en la recepción, y no podrán exceder de 3.000,00 euros por operación y día. Estas transferencias se liquidarán única y exclusivamente en euros.

**Nota 2.- REPERCUSIÓN DE GASTOS Y COMISIONES**

Estas transferencias son 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 3.- TIPOS DE CAMBIO**

Los envíos de dinero normalmente se pagarán en la divisa del país de destino (en algunos países se dispone del pago en dólares de EE.UU. o en otra divisa alternativa). Los tipos de cambio aplicables se fijan e informan en el momento en que se ordena el envío de la transferencia y están disponibles en las oficinas de Caja España.

**Nota 4.- PLAZO DE EJECUCIÓN**

Los envíos de dinero suelen estar a disposición del destinatario en unos minutos y habitualmente en un plazo máximo de 24 horas, dependiendo de los horarios de apertura en los países de destino.

**Nota 5.- INFORMACIÓN A FACILITAR POR EL CLIENTE**

La información que el cliente ordenante debe facilitar para la aceptación de la orden de envío de dinero son:

- \* Nombre y apellidos, domicilio completo, D.N.I. o pasaporte o identificación válida, nacionalidad y país de residencia del ordenante.
- \* Nombre y apellidos y domicilio completo del beneficiario.
- \* País de destino.
- \* Importe del envío.
- \* Concepto del envío.

Es responsabilidad del ordenante verificar todos los datos de la orden de transferencia.

**Nota 6.- IDENTIFICACIÓN**

Caja España 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 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 ordenante podrá utilizar el sistema de la "pregunta de prueba", siempre y cuando el importe del envío lo permita. La 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. 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 7.- PLAZO DE COBRO**

Las transferencias que no hubiesen sido cobradas en el plazo de cuarenta y cinco días naturales quedan disponibles a modo de reembolso para el ordenante. No obstante lo anterior, en el momento en que Caja España tenga constancia de que la transferencia no ha sido cobrada, le comunicará al ordenante que la tiene disponible para su reembolso. La cantidad así transferida podrá ser cobrada por el ordenante en la misma oficina en que se originó la transferencia, presentando el correspondiente justificante e identificándose correctamente. En estos casos la comisión de emisión no se reembolsará.

**Nota 8.- Para cuentas con Tarifa Plana véase también el epígrafe 8.**