

## **Epígrafe 58º.-SERVICIOS DE PAGO: TRANSFERENCIAS DE FONDOS CON EL EXTERIOR Y TRANSFERENCIAS EN MONEDA EXTRANJERA EN EL MERCADO INTERIOR**

***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 - DEFINICIONES**

#### **1.1 DEFINICIÓN 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.

#### **1.2 DEFINICIÓN DE TRANSFERENCIAS EN MONEDA EXTRANJERA EN EL MERCADO INTERIOR**

Es de aplicación para las transferencias en moneda extranjera con origen y destino en España. No aplicable a las transferencias emitidas o recibidas en coronas suecas o en leu (ron) rumano.

#### **1.3 DEFINICIÓN DE DIA HÁBIL**

Se considerarán días hábiles para la Entidad, los días de apertura comercial, a los efectos necesarios para la ejecución de una operación de pago del ordenante o del beneficiario que intervienen en la ejecución de la operación de pago. En el caso de las 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 hubiere contratado.

#### **1.4 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, aquel podrá presentar 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 u oficina abierta al público de la Entidad, así como en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin:

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
CAJASIE TE CAJA RURAL DE TENERIFE  
Av/ Manuel Hermoso Rojas, 8  
38003 SANTA CRUZ DE TENERIFE**

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 (calle Alcalá 50 - 28014 Madrid).

### **1.5 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'**): 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 todas las entidades que participen en el proceso, por tanto, en destino se recibirá el importe íntegro y no se deducirán gastos al beneficiario.
- Si comparte los gastos (**opción 'SHA'**): El ordenante paga las comisiones y gastos de la entidad ordenante y el beneficiario los restantes. 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.
- Si se deben deducir al beneficiario (**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.

### **1.6 INFORMACIÓN A FACILITAR POR EL CLIENTE PARA LA ACEPTACIÓN DE LA TRANSFERENCIA**

La información que el cliente debe facilitar la entidad para la aceptación de a 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 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, nombre completo, localidad y país de la entidad de crédito del beneficiario.
- Código Internacional de Cuenta Bancaria (IBAN) completo y válido del beneficiario. Para las transferencias contenidas en el apartado 3 de este Epígrafe, en su defecto, 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, BEN u OUR).

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 entidad se reserva el derecho a aceptarla o no, a establecer con carácter general o particular un plazo superior de

ejecución de la misma, y, de conformidad de lo previsto en el apartado 4 "Servicios Adicionales", a establecer unas condiciones diferentes para la operación.

### **1.7 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.

### **1.8 DEFINICIÓN DE FECHA DE ACEPTACIÓN DE TRANSFERENCIAS EMITIDAS**

Se entiende por fecha de aceptación de la transferencia por la Entidad, la fecha en la que se cumplen todas las condiciones convenidas para la ejecución de una orden de este tipo y, en concreto

- Formulario: la recepción en la Entidad de la solicitud de transferencia del cliente ordenante debidamente cumplimentada, bien mediante el impreso al efecto o bien por vía electrónica, y siempre y cuando incluya la información requerida por la Entidad, tal y como se describe en el punto 1.6 de este apartado.
- Cobertura financiera: la existencia de cobertura financiera suficiente.

Salvo cuando la Entidad 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.

## **2. TRANSFERENCIAS DE FONDOS CON EL EXTERIOR**

### **2.1 ENTRE ESTADOS MIEMBROS DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO (EEE) REGULADAS POR EL REGLAMENTO CE/924/2009 DE 16 DE SEPTIEMBRE DE 2009 Y EL REGLAMENTO UE 260/2012 DE 14 DE MARZO DE 2012.**

#### **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Este apartado se aplicará exclusivamente a las transferencias reguladas por el Reglamento CE/924/2009 de 16 de septiembre y Reglamento UE 260/2012 de 14 de marzo. Incluye las transferencias entre estados miembros del EEE (integrado por la Unión Europea más Liechtenstein, Noruega e Islandia) que sean efectuadas en euros o coronas suecas, leu rumano, siempre que haya intervenido en su ejecución una entidad situada en España y para abono en cuenta.

#### **EMITIDAS - Comisión por trámite de transferencia SHA.**

#### **TRANSFERENCIA NORMAL - con cargo en cuenta.**

FOLLETO DE TARIFAS	Epígrafe 58º.	Página: 4
--------------------	---------------	-----------

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO	MÁXIMO
Emisión orden <b>individual</b>	0.40 %	3,95 €	500,00 €
Emisión orden <b>inmediata individual</b> (Nota 1)	0.60 %	8,00 €	900,00 €
Emisión orden <b>en soporte informático</b> (Nota 2)	0.30 %	3,00 €	500,00 €

**Nota 1** - En la **orden inmediata**, el plazo máximo de entrega de los fondos a la entidad bancaria del beneficiario es, como máximo, de 20 segundos desde el momento de recepción de la orden, no obstante, no se puede garantizar que todas las entidades destinatarias soporten esta modalidad de transferencia nique, aunque lo hagan, la acepten. Por ello, puede ser que antes, e incluso después, de que se emita la transferencia, ésta nos e pueda ejecutar. En tal caso, la Entidad informará inmediatamente de la imposibilidad de ejecutar la orden y reembolsará al ordenante los fondos emitidos y el coste asociado al servicio. El importe máximo por orden de pago es de 15.000 euros.

**Nota 2** - Para que sea aplicable la tarifa de **soporte informático** el número mínimo de órdenes que debe contener cada soporte es de veinte.

#### **TRANSFERENCIA URGENTE – con cargo en cuenta – para abonar en el mismo día.**

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.

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO	MÁXIMO
Emisión orden transferencia <b>Urgente</b>	0,75 %	15,00 €	500,00 €

#### **TRANSFERENCIA NORMAL - con abono en cuenta.**

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO	MÁXIMO
Recepción orden transferencia <b>Normal</b>	0,20 %	3,00 €	75,00 €

<b>FOLLETO DE TARIFAS</b>	<b>Epígrafe 58º.</b>	<b>Página: 5</b>
---------------------------	----------------------	------------------

**TRANSFERENCIA URGENTE - con abono en cuenta**

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO	MÁXIMO
Recepción orden transferencia <b>Urgente</b>	0,10 %	5,00 €	75,00 €

En caso de información incorrecta o incompleta, la Entidad 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.

**2.2 ENTRE ESTADOS MIEMBROS DE LA UNIÓN EUROPEA DISTINTAS DE LAS REGULADAS POR EL REGLAMENTO CE/924/2009 DE 16 DE SEPTIEMBRE de 2009 Y EL REGLAMENTO UE 260/2012 DE 14 DE MARZO 2012 Y RESTANTES TRANSFERENCIAS CON EL EXTERIOR.****ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Este apartado se refiere exclusivamente a las transferencias con el exterior no incluidas en el ámbito de aplicación del Reglamento CE/924/2009 de 16 de septiembre.

**EMITIDAS****TRANSFERENCIA NORMAL - con cargo en cuenta.**

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO
Transferencias <b>SHA y BEN</b>	0,60 %	15,00 €
Transferencias <b>OUR</b>	0,70 %	36,00 €

**TRANSFERENCIA URGENTE – con cargo en cuenta – para abonar en el mismo día.**

Para aquellas operaciones que se ejecutan, siguiendo instrucciones del cliente, en el mismo día, para acreditar 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.

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO
Transferencias <b>SHA y BEN - comisión adicional</b> a la Normal.	0,05 %	15,00 €
Transferencias <b>OUR - comisión adicional</b> a la Normal.	0,05 %	15,00 €

**RECIBIDAS**

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO
Transferencias <b>SHA y BEN</b> <b>Proceso totalmente automatizado</b> - con abono en cuenta	0,40 %	15,00 €

**3. TRANSFERENCIAS EN MONEDA EXTRANJERA EN EL MERCADO INTERIOR****3.1 EN CORONAS SUECAS O LEU RUMANO.****EMITIDAS****TRANSFERENCIA NORMAL - con cargo en cuenta.**

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO	MÁXIMO
Emisión orden <b>individual</b>	0,40 %	3,95 €	500,00 €
Emisión orden <b>en soporte informático</b>	0,30 %	3,00 €	500,00 €

Nota: Para que sea aplicable la tarifa de soporte informático, el número mínimo de órdenes que debe contener cada soporte será de 20.

**TRANSFERENCIA URGENTE - con cargo en cuenta - para abonar en el mismo día.**

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.

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO	MÁXIMO
Emisión orden transferencia <b>Urgente</b>	0,75%	15,00	500 €

**RECIBIDAS****TRANSFERENCIA NORMAL - con abono en cuenta.**

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO	MÁXIMO
Recepción orden transferencia <b>Normal</b>	0,20%	3,00	75,00 €

**TRANSFERENCIA URGENTE - con abono en cuenta.**

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO	MÁXIMO
Recepción orden transferencia <b>Urgente</b>	0,10%	5,00	75,00 €

En caso de información incorrecta o incompleta, la Entidad 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.

**3.2 EN DIVISAS DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO, EXCEPTUANDO EUROS, CORONAS SUECAS O LEU RUMANO.**

FOLLETO DE TARIFAS	Epígrafe 58º.	Página: 7
--------------------	---------------	-----------

**EMITIDAS****TRANSFERENCIA NORMAL - con cargo en cuenta.**

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO
Emisión orden <b>individual</b>	0,60%	15,00

**TRANSFERENCIA URGENTE - con cargo en cuenta – para abonar en el mismo día.**

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.

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO
Emisión orden <b>individual - comisión adicional</b> a la Normal	0,05%	15,00

**RECIBIDAS****TRANSFERENCIA NORMAL - con abono en cuenta.**

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO
Recepción orden transferencia <b>Normal</b>	0,40%	15,00

**3.3 RESTO DE TRANSFERENCIAS (EXCLUIDAS LAS REALIZADAS EN DIVISAS DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO, EN CORONAS SUECAS O EN LEU RUMANO).****EMITIDAS****TRANSFERENCIA NORMAL – con cargo en cuenta**

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO
Transferencias <b>SHA y BEN</b>	0,60%	15,00
Transferencias <b>OUR</b>	0,70%	36,00

**TRANSFERENCIA URGENTE – con cargo en cuenta**

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.

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO
Transferencias <b>SHA y BEN - comisión adicional</b> a la Normal	0,05%	15,00
Transferencias <b>OUR - comisión adicional</b> a la Normal	0,05%	15,00

<b>FOLLETO DE TARIFAS</b>	<b>Epígrafe 58º.</b>	<b>Página: 8</b>
---------------------------	----------------------	------------------

**RECIBIDAS**

**TRANSFERENCIA NORMAL – con abono en cuenta**

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO
Transferencias <b>SHA y BEN</b>	0,40%	15,00

**4. TRASPASOS ENTRE CUENTAS DE LA PROPIA ENTIDAD EN MONEDA EXTRANJERA**

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO	MÁXIMO
Trasposos entre cuentas del <b>mismo ordenante</b>	Exento	Exento	Exento
Trasposos a cuentas de <b>terceros</b>	0,06%	0,60 €	90,00 €

**5. SERVICIOS ADICIONALES - Comisión por trámite de la transferencia**

La prestación de estos servicios devengarán las **comisiones adicionales** indicadas, con carácter independiente a las que procedan por el tratamiento normal de la operación implicada.

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO	MÁXIMO
<b>Por entrega o recepción de efectivo</b>	0,50%	6,00 €	150,00 €

Cuando la orden se realiza con entrega de efectivo y no con cargo en cuenta.

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO	MÁXIMO
<b>Transferencias emitidas con datos insuficientes o incorrectos</b>	0,20%	16,00 €	-

Se percibirá cuando el cliente no proporcione la totalidad de los datos previstos en el punto 1.6 del apartado 1 de este Epígrafe "Información a facilitar por el cliente para la aceptación de la transferencia", 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.

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO	MÁXIMO
<b>Localización de datos</b>	0,30%	10,00 €	150,00 €

Cuando el nombre del beneficiario 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 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.

CONCEPTO	PORCENTAJE	MÍNIMO	MÁXIMO
<b>Anulación, modificación o devolución de transferencias emitidas</b>	0,10%	36,00 €	-

Se percibirá por cualquier gestión ordenada por el cliente para anular, modificar o intentar retroceder una orden de transferencia ya ejecutada. Esta comisión se percibirá incluso si las gestiones resultaran infructuosas por causas no imputables a la Entidad.

Además, se repercutirán al ordenante de la transferencia, en su caso, los gastos que la tramitación en destino pueda ocasionar y que sean reclamados tanto por el banco de destino



<b>FOLLETO DE TARIFAS</b>	<b>Epígrafe 58º.</b>	<b>Página: 9</b>
---------------------------	----------------------	------------------

como por cualquier banco intermediario..

<b>Conversión formato SEPA</b>	0,10%	1,50 €	-
--------------------------------	-------	--------	---

### Conceptos complementarios

CONCEPTO	COMISIÓN POR DOCUMENTO
<b>Acciones especiales</b> 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.	3,00 €
<b>Anulación, devolución o modificación de transferencias recibidas</b> Se percibirá cuando la transferencia, siguiendo las instrucciones contenidas en la misma, haya sido abonada al cliente y éste solicite su anulación, devolución o modificación.	20,00 €
<b>Solicitud de datos relativos a su aplicación</b> - si se requieren previamente al plazo legal de ejecución de la misma o si se trata de datos ajenos a la propia transferencia	20,00 €
<b>Solicitud de datos relativos a su origen</b> - que excedan de los que obligatoriamente debe facilitar la entidad al cliente.	20,00 €

### Justificantes

CONCEPTO	COMISIÓN POR DOCUMENTO
Si el ordenante de transferencias u otras órdenes de pago múltiples <b>solicita</b> que la Entidad le expida un <b>justificante individual para cada orden de pago, adicional a la hoja resumen de la liquidación</b> realizada, o solicita que la Entidad envíe el justificante al beneficiario.	3,00 €
Si el <b>BENEFICIARIO solicita</b> que la Entidad le expida un <b>justificante adicional a la liquidación</b> realizada.	3,00 €
<b>COMISIÓN POR ENVÍO</b>	
Si el <b>ORDENANTE</b> de transferencias <b>solicita</b> que la Entidad envíe el <b>justificante al beneficiario, mediante e-mail o cualquier otro medio electrónico</b> de comunicación.	3,00 €
Si el <b>BENEFICIARIO solicita</b> que la Entidad le envíe un <b>justificante adicional mediante e-mail o cualquier otro medio electrónico</b> de comunicación.	3,00 €
<b>COMISIÓN</b>	
Cuando a petición del cliente se solicita la recepción de una <b>acuse de recibo mediante SWIFT</b>	3,00 €
Cuando a solicitud del cliente <b>se liquiden transferencias a través de cualquier canal, fuera del horario normal</b> en que la Entidad esté abierta al público, se percibirá una <b>comisión adicional</b>	3,00 €
<b>Por cada petición de investigación o aclaración</b> Se percibirá del ordenante si la solicitud del cliente se realiza dentro del periodo comprometido por la entidad para la emisión de la transferencia, o del beneficiario cuando el servicio prestado sea solicitado por el mismo e imputable al negocio subyacente de la transferencia. Además, se repercutirán al ordenante o al beneficiario de la transferencia, en	36,00 €

<b>FOLLETO DE TARIFAS</b>	<b>Epígrafe 58º.</b>	<b>Página: 10</b>
---------------------------	----------------------	-------------------

su caso, los gastos que la tramitación en destino pueda ocasionar y que sean reclamados tanto por la Entidad de destino como por la Entidad intermediaria.

<b>GASTOS POR DOCUMENTO</b>	
<b>SWIFT</b> Este concepto no será aplicable a las operaciones STP en divisas del EEE, Corona Sueca o Leu Rumano.	15,00 €
<b>Correó</b>	<b>De acuerdo con las tarifas oficiales postales vigentes</b>

## 6. LÍNEAS DE RIESGO PARA LA OPERATIVA DE COMERCIO EXTERIOR

En las operaciones de emisión y recepción de transferencias descritas en los apartados anteriores de esta tarifa, que sean financiadas por disposición de una línea de riesgo de Comercio Exterior concedida por la Entidad al cliente solicitante de la financiación, y según corresponda en cada caso, se percibirán las comisiones tarifadas en el Epígrafe 60.