

**CONDICIONES GENERALES APLICABLES AL SERVICIO DE ENVÍO DE
DINERO PARA OPERACIONES PRESENCIALES ORDENADAS A TRAVÉS
DE:**

(i) Oficinas de I Transfer
(i) Red de agentes autorizados por I-Transfer

I TRANSFER GLOBAL PAYMENTS EP, S.A.

INTRODUCCIÓN

El presente documento recoge la información que las entidades de pago deben facilitar a los usuarios de servicios de pago, con carácter previo a la emisión de una orden de pago, de conformidad con lo previsto en la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y en la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, sobre transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. Asimismo, en el presente documento también se regulan los derechos y obligaciones esenciales de los usuarios del servicio de envío de dinero, de conformidad con lo previsto en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

I TRANSFER GLOBAL PAYMENTS EP, S.A., (en adelante denominada I TRANSFER) es una entidad de pago española, domiciliada en C/ Nieremberg, 29 - bajo en el 28002 de Madrid, autorizada por Banco de España para la prestación del servicio de envío de dinero contemplado en la letra f) del apartado 2 del artículo 1 del Real Decreto-ley 19/2018, e inscrita en el Registro de Entidades de Pago del Banco de España con el número 6828.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO

**1. INFORMACIÓN QUE EL CLIENTE DEBERÁ FACILITAR A I TRANSFER
GLOBAL PAYMENTS EP, S.A.**

1.1. SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO AL EXTERIOR

El cliente (también denominado “ordenante”) podrá emitir sus órdenes de envío de dinero a través de las oficinas de I-TRANSFER y de cualquiera de los agentes autorizados por I TRANSFER, cuya relación puede consultarse en el siguiente enlace de la página web del Banco de España: https://app.bde.es/age_www/faces/age_wwwias/jsp/prod/ConsultasAgente/pantallaConsultaAgentes.jsp, estando igualmente disponible en todos los locales de los agentes autorizados de I TRANSFER.

Para la emisión de la orden de envío de dinero, el cliente deberá personarse bien en la oficina de I TRANSFER o bien en el local del agente autorizado de I TRANSFER y facilitar la siguiente información:

Datos relativos al ordenante:

Personas físicas:

Los clientes personas físicas deberán facilitar la siguiente información: nombre, apellidos, número del documento de identificación válido, dirección, teléfono, actividad económica, profesional o empresarial, concepto por el que se realiza el envío de dinero, e importe a enviar en euros o, en su caso, en divisa. Los documentos de identificación válidos son los siguientes:

- DNI
- Tarjeta de residencia.
- Tarjeta de Identidad de Extranjero.
- Pasaporte (*exclusivamente para extranjeros*).
- Carta o tarjeta oficial de identidad personal expedida por las autoridades de origen (*exclusivamente para ciudadanos de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo*).
- Documento de identidad expedido por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación español (*exclusivamente para el personal de las representaciones diplomáticas y consulares de terceros países en España*).
- Documento nacional de identidad con garantías de autenticidad que incorpore fotografía, expedido por una autoridad gubernamental del país de origen

El ordenante deberá mostrar el documento de identificación original y vigente.

Si el ordenante actúa en nombre de otra persona deberá facilitar la anterior información respecto de dicha persona, además de aportar un documento que acredite el poder del representante.

El cliente, además, debe cumplimentar y firmar la ficha de cliente que le será facilitada por I TRANSFER y aportar, cuando le sea requerido por la compañía, documentación acreditativa de su actividad profesional o empresarial, así como en su caso de la procedencia de los fondos.

En caso de clientes que ordenen transferencias con el exterior cuyo importe, bien singular, bien acumulado en cada trimestre natural, supere los 3.000€ deberán cumplimentar el formulario que les facilita I TRANSFER y aportar la documentación necesaria para justificar la actividad profesional o empresarial, así como en su caso la procedencia de los fondos. Asimismo, en dichos supuestos, deberán aportar un justificante de residencia reciente en España (con una antigüedad inferior a tres meses), cuando en el documento de identificación exhibido conste un domicilio en el extranjero. Se pueden dar dos casos:

- Que el justificante de residencia esté a nombre del propio cliente, (cliente, (recibo de la luz, certificado de empadronamiento, documentación fiscal, recibo de alquiler etc.)

- Que el justificante de residencia esté a nombre de un tercero y el cliente reside en su vivienda con su consentimiento. En este caso, se deberá aportar el justificante de residencia a nombre del tercero, autorización firmada por el mismo permitiendo la residencia del cliente en la vivienda de la que es titular, y un documento de identidad válido de entre los admitidos como válidos por I TRANSFER.

Personas jurídicas

Los clientes personas jurídicas deben presentar documentos públicos que acrediten su existencia y contengan su denominación social, domicilio, forma jurídica, la identidad de sus administradores, estatutos y número de identificación fiscal (NIF).

Los documentos que acreditarían tales extremos pueden ser:

- Escritura de constitución y, en su caso, sucesivas modificaciones
- Tarjeta del número de identificación fiscal
- Escritura notarial de nombramiento de administradores.
- Documentos acreditativos de la identidad de las personas físicas representantes (de conformidad con lo establecido para la identificación de personas físicas).

Respecto a la identificación del representante de la persona jurídica, si éste no es administrador de la misma, deberá aportarse escritura pública de otorgamiento de poder y el documento acreditativo de su identidad (de conformidad con lo establecido para la identificación de personas físicas).

En el caso de personas jurídicas españolas será válida, a estos efectos de identificación, una certificación del Registro Mercantil provincial, aportada por el cliente u obtenida mediante consulta telemática.

Datos relativos al Beneficiario:

Nombre, apellidos, teléfono de contacto, dirección completa, relación o vínculo con el ordenante, población, país de destino y en caso de transferencias a cuenta bancaria, nombre del banco, sucursal, tipo y número de cuenta.

I TRANSFER no será responsable de la ejecución defectuosa o no ejecución de una operación de pago cuando la información facilitada por el cliente respecto a los datos del beneficiario sea incorrecta.

1.2 ÓRDENES DE PAGO RECIBIDAS EN ESPAÑA DEL EXTERIOR

Datos relativos al beneficiario en España

Personas físicas

Los beneficiarios, clientes de I TRANSFER, que sean personas físicas, deberán facilitar la siguiente información: nombre, apellidos, número del documento de identificación válido (cualquiera de los señalados para el caso de envío de dinero al exterior), dirección, teléfono, concepto por el que recibe el envío de dinero.

El beneficiario deberá mostrar el documento de identificación original y vigente.

El beneficiario, además, debe cumplimentar y firmar la ficha de cliente que le será entregada por I TRANSFER y aportar, cuando le sea requerido por la compañía, documentación acreditativa de su actividad profesional o empresarial.

Personas jurídicas

Los beneficiarios, clientes de I TRANSFER, que sean personas jurídicas deben presentar documentos públicos que acrediten su existencia y contengan su denominación social, domicilio, forma jurídica, la identidad de sus administradores, estatutos y número de identificación fiscal (NIF). Los documentos que acreditarían tales extremos son los señalados anteriormente para el caso de envío de dinero al exterior.

Respecto a la identificación del representante de la persona jurídica, si éste no es administrador de la misma, deberá aportarse escritura pública de otorgamiento de poder y el documento acreditativo de su identidad (de conformidad con lo establecido para la identificación de personas físicas).

En el caso de personas jurídicas españolas será válida, a estos efectos de identificación, una certificación del Registro Mercantil provincial, aportada por el cliente u obtenida mediante consulta telemática.

2. GASTOS QUE EL CLIENTE DEBE ABONAR POR EL SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO.

El ordenante deberá abonar a I TRANSFER por la prestación del servicio de envío de dinero únicamente una comisión. I TRANSFER no repercutirá ni al ordenante ni al beneficiario ningún gasto adicional por la prestación del servicio de envío de dinero.

Las comisiones que I-Transfer aplica al ordenante por la prestación del servicio de envío de dinero se describen el **Anexo I**.

El pago de las **comisiones** correrá a cargo del **ordenante** de las mismas, sin que éste pueda repercutir, ni total ni parcialmente, nada al beneficiario.

La compañía no repercutirá ni al remitente ni al beneficiario **ningún gasto** derivado de la gestión de la transferencia.

3. TIPOS DE CAMBIO APLICADOS.

En el caso de que el importe de la orden de envío de dinero deba abonarse en divisa distinta de la de la entrega de los fondos, los tipos de cambio utilizados en la conversión estarán indicados en el documento de liquidación que se pondrá a disposición del cliente del ordenante. Asimismo, estarán disponibles para su consulta en el tablón de anuncios existente en cada local y en la página web de I TRANSFER (www.i-transfer.es), mediante un vínculo que, de forma destacada y legible, se encuentra localizado en la pantalla inicial de la primera página para España.

En todo caso, el tipo de cambio se comunicará al cliente con carácter previo a la recepción de la orden de envío de dinero.

4. AUTORIZACIÓN POR EL ORDENANTE Y RECEPCIÓN POR I TRANSFER DE LA OPERACIÓN DE ENVÍO DE DINERO.

Las órdenes de envío de dinero emitidas por el cliente a través de cualquiera de los agentes autorizados por I TRANSFER o de sus oficinas se considerarán autorizadas por el ordenante y recibidas por I TRANSFER cuando el ordenante haya dado el consentimiento para su ejecución, lo que sucederá en el momento en el que éste firme el documento de liquidación de la operación de pago, previa entrega a I TRANSFER del importe de la orden de envío de dinero y una vez haya facilitado toda la información y documentación solicitada por la compañía, así como cumplimentado los formularios requeridos a tal fin.

5. REVOCACIÓN Y RECHAZO DE LA OPERACIÓN DE ENVÍO DE DINERO

El cliente no podrá revocar una orden de envío de dinero después de ser recibida por I TRANSFER salvo que el cliente e I TRANSFER acuerden lo contrario, de conformidad con lo previsto en el artículo 52, apartados 1 y 5, del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

I TRANSFER podrá rechazar la ejecución de una orden de envío de dinero, en los términos previstos en el artículo 51 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, notificando al cliente dicha negativa y, en lo posible, los motivos de la misma, así como el procedimiento para rectificar los posibles errores de hecho que la hayan motivado, salvo que otra norma prohíba tal notificación.

En caso de que I TRANSFER rechace la ejecución de una orden de envío de dinero, ésta devolverá los fondos al cliente, en el día hábil posterior al momento del rechazo utilizando el mismo medio por el cual I Transfer recibió los fondos, salvo que por imperativo legal no pueda realizar tal reembolso.

6. PLAZO MÁXIMO DE EJECUCIÓN DE LA OPERACIÓN DE PAGO

Operaciones de pago extracomunitarias

Se entenderán como operaciones de pago extracomunitarias aquéllas en las que el pago al beneficiario se efectúa en un Estado que no es miembro de la Unión Europea.

El importe de una operación de pago extracomunitaria se abonará al beneficiario en el plazo más breve posible desde el momento de la recepción de la orden de envío de dinero por I TRANSFER, dependiendo de las entidades corresponsales que puedan intervenir en la ejecución del pago.

Operaciones de pago intracomunitarias

Se entenderán como operaciones de pago intracomunitarias aquéllas en las que el pago al beneficiario se efectúa en un Estado miembro de la Unión Europea.

El importe de una operación de pago intracomunitaria se abonará al beneficiario en el plazo máximo de un día hábil desde el momento de la recepción de la orden de envío de dinero.

7. NO EJECUCIÓN O EJECUCIÓN DEFECTUOSA DE UNA OPERACIÓN DE PAGO

I TRANSFER será responsable frente al ordenante de la correcta ejecución de la operación de pago recibida de éste hasta el momento en que su importe se abone al beneficiario, salvo que la información facilitada por el ordenante para la ejecución de la orden de envío de dinero a que se refiere el apartado 1) fuese incorrecta, en cuyo caso I TRANSFER no será responsable de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de la operación de pago. No obstante, I TRANSFER hará esfuerzos razonables por recuperar los fondos de la operación de pago.

En el caso de órdenes de envío de dinero no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente, cuando I TRANSFER sea responsable ante el cliente con arreglo a lo indicado en el párrafo anterior, I TRANSFER devolverá sin demora injustificada al cliente la cantidad correspondiente a la operación de pago, por el mismo medio por el cual I TRANSFER recibió los fondos.

En todo caso, I TRANSFER tratará de averiguar inmediatamente, previa petición y con independencia de su responsabilidad, los datos relativos a la operación de pago y notificará al ordenante los resultados.

8. RESPONSABILIDAD DEL ORDENANTE EN CASO DE OPERACIONES DE PAGO NO AUTORIZADAS.

El ordenante soportará todas las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas si el ordenante ha incurrido en tales pérdidas por haber actuado de manera fraudulenta o por haber incumplido, deliberadamente o por negligencia grave, una o varias de las obligaciones que establece las presentes condiciones generales.

En todo caso, I TRANSFER tratará de averiguar inmediatamente, previa petición y con independencia de su responsabilidad, los datos relativos a la operación de pago y notificará al ordenante los resultados.

9. PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE

9.1 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

I TRANSFER dispone de un Servicio de Atención al Cliente, de conformidad con las obligaciones previstas en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras, cuya finalidad es atender y resolver tanto las quejas como las reclamaciones que formulen los clientes de la entidad. Los datos de contacto del SAC son los siguientes:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

I Transfer Global Payments Ep, S.A.

C/ Nieremberg, 29 bajo

28002Madrid

Telf.: 915025800

Fax: 915025810

e-mail: atencion.cliente@i-transfer.net

El Servicio de Atención al Cliente resolverá las quejas y reclamaciones presentadas en el plazo de 15 días hábiles desde su presentación. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de I TRANSFER, éste enviará una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el cliente recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

El procedimiento para la resolución de quejas y reclamaciones se describe en el Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, que se encuentra a disposición de éstos tanto en las oficinas de I TRANSFER, como en todos los locales de agentes a través de los cuales opera la compañía, como en la página Web de la Compañía (www.i-transfer.es) y del Banco de España (www.bde.es).

9.2.1 RECLAMACIÓN ANTE EL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA Y RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

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 quince días establecido para resolver sin que el citado Servicio de Atención al Cliente hubiera contestado, el cliente podrá presentar su reclamación ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España:

Banco de España

Departamento de Conducta de Entidades

C/ Alcalá 48, 28014 Madrid

https://app.bde.es/psr_www/faces/psr_wwwias/jsp/op/InicioSesion/PantallaAsistenteForm.jsp

10 INFORMACIÓN PARA EL ORDENANTE TRAS LA RECEPCIÓN POR I TRANSFER DE LA ORDEN DE ENVÍO DE DINERO

Inmediatamente después de la recepción de la orden de pago, I TRANSFER facilitará o pondrá a disposición del ordenante la información que se indica a continuación, mediante la entrega de un documento de liquidación de la operación de envío de dinero

en papel o mediante puesta a disposición del cliente del documento de liquidación en el área privada de la página Web de la Compañía para su descarga e impresión:

- Un número de referencia que permita identificar la orden de envío de dinero.
- El importe de la orden de envío de dinero en la moneda utilizada en dicha orden.
- La cantidad total correspondiente a los gastos de la operación de envío de dinero que debe abonar el ordenante, con un desglose de los mismos, en su caso.
- En el caso de que la operación incluya un cambio de divisa, el tipo de cambio utilizado en la operación y el importe de la transacción tras la conversión de moneda.
- La fecha de la recepción de la orden de pago.

11 INFORMACION ADICIONAL

1) Definiciones:

a. Día hábil

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, aquélla carezca de actividad.

b. Servicio de envío de dinero

Servicio de pago que permite bien recibir fondos de un ordenante sin que se cree ninguna cuenta de pago a nombre del ordenante o del beneficiario, con el único fin de transferir una cantidad equivalente a un beneficiario o a otro proveedor de servicios de pago que actúe por cuenta del beneficiario, o bien recibir fondos por cuenta del beneficiario y ponerlos a disposición de éste.

c. Usuario de servicios de pago:

Persona física que haga uso de un servicio de pago, ya sea como ordenante, como beneficiario o ambos.

d. Cliente:

Usuario de servicios de pago que emite una orden de envío de dinero o recibe el pago en España de una orden de envío de dinero

2) Comunicación a los usuarios de servicios de pago de la información contenida en este documento

El presente documento se encontrará a disposición de todos los clientes en el tablón de anuncios existente en todos los locales a través de los cuales opere I TRANSFER así como en la página web de la Compañía (www.i-transfer.es). No obstante, el cliente tendrá derecho a recibir previamente y en cualquier momento esta información en soporte papel, previa solicitud expresa a I TRANSFER.

Asimismo, si la transmisión de información o notificaciones se efectuara por medios telemáticos, se informará al cliente previamente de los requisitos técnicos aplicables al equipo y a los programas informáticos.

I TRANSFER facilitará al Titular toda la información legalmente exigible en castellano.

3) Procedimiento de notificación de sospecha de fraude y medidas de seguridad

I TRANSFER dispone de un procedimiento seguro de notificación al cliente para el supuesto de que existan sospechas de fraude, fraude real o amenazas de seguridad vinculados al servicio de pago.

En caso de que I TRANSFER notifique una anomalía o contingencia relacionadas con asuntos de seguridad, lo notificará al cliente de manera inmediata, a la dirección de contacto o al número de teléfono que el cliente haya proporcionado.

En el supuesto de que el cliente percibiera riesgos de seguridad, o necesite solicitar o notificar cualquier anomalía o problema relacionado con cuestiones de seguridad, deberá notificarlo a la mayor brevedad a I TRANSFER a la siguiente dirección: atencion.cliente@i-transfer.net

I TRANSFER proporcionará asistencia técnica al cliente ante cualquier solicitud o notificación de anomalías o problemas relacionados con cuestiones de seguridad o para minimizar las consecuencias de los riesgos existentes.

I TRANSFER podrá rechazar la ejecución de las órdenes e instrucciones recibidas por medios no habilitados por I TRANSFER para la operativa habitual o aquéllas que no hayan sido validadas con los elementos de seguridad correspondientes. Dicho rechazo no supondrá en ningún caso la asunción de responsabilidad alguna por parte de I TRANSFER.

4) Medidas de garantía

En cumplimiento del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, I TRANSFER garantiza que los fondos recibidos de los clientes para la ejecución de las órdenes de envío de dinero se encuentran salvaguardados de conformidad con las medidas previstas en el artículo 21 del citado Real Decreto-ley y en el artículo 16 del Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago.

A tal fin, no se mezclarán en ningún momento dichos fondos con los fondos de ninguna otra persona física o jurídica que no sea cliente de la compañía.

Asimismo, en el caso de que al final del día hábil siguiente al día en el que I TRANSFER recibió los fondos del cliente, éstos no se hayan abonado al beneficiario o, en su caso, transferido al corresponsal, quedarán depositados en una de las cuentas bancarias separadas de I TRANSFER o depósito a la vista en una entidad crédito domiciliada en Estados miembros de la Unión Europea o de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico, específicamente destinados a recibir los depósitos correspondientes a las operaciones pendientes de pago.

El cliente de I TRANSFER gozará del derecho de separación sobre la citada cuenta bancaria separada, de conformidad con la normativa concursal, como beneficiario de los servicios de pago prestados por I TRANSFER, con respecto a posibles reclamaciones de otros acreedores de la entidad de pago, en particular en caso de insolvencia.

5) Normativa de transparencia y protección de los clientes

- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago
- Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.
- Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre las Condiciones Generales de Contratación.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 22/2007, de 11 julio de Comercialización a Distancia de Servicios Financieros.

ANEXO I

I TRANSFER aplica las siguientes comisiones máximas:

Para todas las operaciones, sin diferenciación entre monedas entregadas por el cliente y con independencia del país de destino de la operación de envío de dinero **I-Transfer aplicará una comisión máxima del 10% sobre el importe de la transferencia ordenada por el cliente.**

No se podrán ordenar transferencias en dólares estadounidenses a Rumania, Moldavia y Cuba.