

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

(CONTIENE TARIFAS DE COMISIONES POR SERVICIOS DE PAGO, POR LO QUE NO ESTÁN SUJETAS A VERIFICACIÓN POR EL BANCO DE ESPAÑA)

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****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.

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

Es de aplicación para las transferencias en moneda extranjera con origen y destino en el mercado interior. No aplicable a las transferencias emitidas o recibidas en Coronas suecas o en Leu (Ron) rumano.

**Nota 2ª. 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.

**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 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, o ante cualquier oficina abierta al público de la Entidad, así como la dirección de correo electrónico habilitada a este fin:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
CAJA RURAL DE NAVARRA  
PLAZA DE LOS FUEROS 1  
31003 PAMPLONA (NAVARRA)

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 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, número de cuenta completo del beneficiario que permita en abono en destino, o forma de pago.
- 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).
- 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 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.

**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 3.000,00 € 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. 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 la Nota 5ª 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 CON EL EXTERIOR ENTRE ESTADOS MIEMBROS DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO REGULADAS POR EL REGLAMENTO 924/2009 DE 16 DE SEPTIEMBRE DE 2009**
**ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Este apartado se aplicará exclusivamente a las transferencias reguladas por el Reglamento 924/2009 de 16 de septiembre de 2009.

Incluye las transferencias entre estados miembros del EEE (integrados por la U.E más Liechtenstein, Noruega e Islandia) que sean efectuadas en euros o coronas suecas, leu rumano.

TRANSFERENCIAS EMITIDAS SUJETAS AL REGLAMENTO EUROPEO	Comisión por trámite de transferencia SHA	
	%	Mínimo
Transferencia Normal (con cargo en cuenta)		
- Orden individual	0,35	3,25 €
- Orden en transmisión o soporte magnético	0,25	2,75 €
Transferencia Urgente (para abonar en el mismo día, con cargo en cuenta (a))		
- Orden individual	0,50	35,00 €
- Orden en transmisión o soporte magnético	0,40	30,00 €

(a) 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 RECIBIDAS SUJETAS AL REGLAMENTO EUROPEO	Comisión por trámite de transferencia SHA	
	%	Mínimo
Transferencia Normal (con abono en cuenta)	0,35	0,20 €
Transferencia Urgente (para abonar en el mismo día)	0,35	0,20 €

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. TRANSFERENCIAS ENTRE ESTADOS MIEMBROS DE LA UNIÓN EUROPEA DISTINTAS DE LAS REGULADAS POR EL REGLAMENTO CE 924/2009 DE 16 DE SEPTIEMBRE DE 2009, RESTANTES TRANSFERENCIAS CON EL EXTERIOR Y TRANSFERENCIAS EN MONEDA EXTRANJERA EN EL MERCADO INTERIOR**
**ÁMBITO DE APLICACIÓN**

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

TRANSFERENCIAS EMITIDAS	Comisión			
	SHA Y BEN		OUR	
	%	Mínimo	%	Mínimo
Aceptada (proceso totalmente automatizado) Con adeudo en cuenta				
- Orden individual	0,60	25,00€	0,70	36,00 €
- Orden en transmisión o soporte magnético	0,50	15,00€	0,60	25,00€
Comisión adicional por transmisión urgente (b)	0,05	15,00 €	0,05	15,00 €

(b) 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.

TRASPASOS ENTRE CUENTAS DE LA PROPIA ENTIDAD EN MONEDA EXTRANJERA	Comisión	
	%	Mínimo
Trasposos entre cuentas del mismo ordenante	Exento	Exento
Trasposos a cuentas de terceros	0,06%	0,60€

TRANSFERENCIAS RECIBIDAS	Comisión	
	SHA y BEN	
	%	Mínimo
Con proceso totalmente automatizado (con abono en cuenta)	0,50	15,00 €

<b>FOLLETO DE TARIFAS</b>	<b>Epígrafe 58</b>	<b>Página 5 de 6</b>
---------------------------	--------------------	----------------------

**4. SERVICIOS ADICIONALES**

<b>CONCEPTOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>Comisión por trámite de la transferencia</b>	
	<b>%</b>	<b>Mínimo</b>
<p><b>Por entrega o recepción de efectivo</b></p> <p>Cuando la orden se realiza con entrega de efectivo y no con cargo en cuenta, se percibirá una comisión adicional</p>	0,5	6,00 € (máximo 150 €)
<p><b>Transferencias emitidas con datos insuficientes o incorrectos:</b> se percibirá una comisión adicional</p> <p>Esta comisión únicamente se podrá percibir cuando el cliente no proporciona la totalidad de los datos previstos en la Nota 5ª 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</p>	0,20	16,00 €
<p><b>Localización de datos</b></p> <p>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 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.</p>	0,30	10,00 € (máximo 150 €)
<p><b>Anulación, modificación o devolución de transferencias</b></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 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 la Entidad de destino como por la Entidad intermediaria)</p>	0,10	100,00 €

<b>Conceptos complementarios</b>	<b>Importe único</b>
<p><b>Acciones especiales</b></p> <p>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.</p>	20,00 €
<p><b>Justificantes individual</b></p> <p>Si el ordenante de transferencias u otras órdenes de pago múltiples solicita que la Entidad le expida un justificante individual para cada orden de pago, adicional a la hoja resumen de la liquidación realizada, o solicita que la Entidad envíe el justificante al beneficiario.</p> <p>Si el beneficiario solicita que la Entidad le expida un justificante adicional a la liquidación realizada</p> <p>Si el ordenante de transferencias solicita que la Entidad envíe el</p>	3,00 € por documento  3,00 € por documento

FOLLETO DE TARIFAS	Epígrafe 58	Página 6 de 6
justificante al beneficiario, mediante e-mail o cualquier otro medio electrónico de comunicación		0,30 € por envío
Si el beneficiario solicita que la Entidad le envíe un justificante adicional mediante e-mail o cualquier otro medio electrónico de comunicación.		0,30 € por envío
Cuando a petición del cliente se solicita la recepción de una acuse de recibo mediante SWIFT		15,00 €
Cuando a solicitud del cliente se liquiden transferencias a través de cualquier canal, fuera del horario normal en que la Entidad esté abierta al público, se percibirá una comisión adicional		3,00 €
<p><b>Por cada petición de investigación o aclaración</b></p> <p>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. (Además, se repercutirán al ordenante o al beneficiario de la transferencia, en 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)</p>		100,00 €

Además, se percibirá en concepto de gastos lo siguiente:

Concepto	Gastos
SWIFT	15,00 €
Correo	De acuerdo con las tarifas oficiales postales vigentes