

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 las órdenes ministeriales EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y 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 la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.

UNITED EUROPHIL EP, S.A. (en adelante denominada EUROPHIL) es una entidad de pago española, domiciliada en C/ Gran Vía, 62 – 4ª planta, en el 28013 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 de la Ley 16/2009 e inscrita en el Registro de Entidades de Pago del Banco de España con el número 6825.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO

I. INFORMACIÓN QUE EL CLIENTE DEBERÁ FACILITAR A EUROPHIL.

(i) SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO AL EXTERIOR

Operaciones presenciales

Datos relativos al ordenante:

Personas físicas: nombre, apellidos, número del documento de identificación válido (tarjeta de residente, D.N.I., pasaporte o documento de identificación válido en el país de procedencia que incorpore fotografía de su titular y firma), dirección, teléfono, nacionalidad, país de nacimiento, actividad económica o profesional e importe a enviar en euros o, en su caso en divisa.

El ordenante deberá mostrar siempre el documento de identificación original y vigente que será escaneado en nuestro sistema.

Cuando el cliente sea **persona jurídica** deberá presentar copia de la escritura de constitución (o documento fehaciente acreditativo de su denominación, forma jurídica, domicilio y objeto social) y número de identificación fiscal (NIF). Asimismo, se deberán acreditar los poderes de la persona que actúe en representación de la empresa y el documento de identificación válido de la misma (tarjeta de residente, DNI, pasaporte o documento de identificación válido en el país de procedencia que incorpore fotografía de su titular).

El cliente, además, debe cumplimentar y firmar la ficha del cliente que le será entregada por EUROPHIL y aportar, cuando le sea requerido por la compañía en cumplimiento con las normas establecidas por la Ley de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación de terrorismo (Ley 10/2010 de 28 de Abril), documentación acreditativa de su actividad profesional o empresarial, así como, en su caso, de la procedencia de los fondos y del lugar de estancia en España, al igual que el concepto por el cual realiza la transferencia.

EUROPHIL podrá solicitar un soporte documental de la procedencia u origen del dinero cuando el ordenante realice un envío de dinero cuyo importe, bien singular ó acumulado superen los 3.000€ comisión incluida en el trimestre natural o bien por motivos de control de prevención de Blanqueo de Capitales.

Datos relativos al Beneficiario:

Nombre, apellidos, teléfono de contacto, dirección completa, población, país de destino, nº de documento de identidad, relación o vínculo con el ordenante y en caso de transferencia a cuenta bancaria, nombre del banco, sucursal, tipo y número de cuenta.

EUROPHIL 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.

Operaciones no presenciales:

EUROPHIL aceptará órdenes de envío de dinero emitidas por el cliente de manera no presencial, cuya ejecución se regirá con arreglo a las siguientes premisas:

1) - Los clientes que deseen enviar dinero de manera no presencial deberán realizar, al menos, la primera vez, una transferencia desde una cuenta bancaria abierta en España a nombre del cliente (titular), a una de las cuentas bancarias de EUROPHIL disponibles en las oficinas y / o en Atención al Cliente (911 333 500) y completar una ficha con sus datos.

- A partir de la segunda operación, el cliente podrá ordenar envíos sin necesidad de efectuar una transferencia desde su cuenta bancaria, sino que bastará con que abone los fondos mediante ingreso en una de las cuentas bancarias de EUROPHIL.

2) – Los clientes que deseen obtener la clave de identificación para operar a través de medio no presencial y con carácter previo a la ejecución de la primera operación no presencial, deberá seguir el siguiente proceso: Identificación presencial, solicitud de la clave cumplimentado y firmando el formulario correspondiente que deberá solicitar. Para la concesión de la clave, EUROPHIL previamente tendrá que hacer un estudio y comprobación según indica la ley de prevención del Blanqueo de capitales y de la Financiación del Terrorismo.

- Para el correcto proceso de realización, el cliente debe dejar constancia de su nombre completo en el concepto de la transferencia o ingreso.

- Si EUROPHIL lo requiere solicitará que al cliente el resguardo de la transferencia o del ingreso por fax (917 614 033) o correo electrónico (info@europhil.com)

-Una vez realizada la transferencia o efectuado el ingreso, el cliente contactará con EUROPHIL a través del Call Center, identificándose a través de su documento de identidad o su PIN personal y facilitando todos los datos de la operación.

-El cliente deberá enviar a EUROPHIL por fax (917 614 033) o por mail (info@europhil.com) el documento de identificación válido de la misma (tarjeta de residente, DNI, pasaporte o documento de identificación válido en el país de procedencia que incorpore fotografía de su titular) antes de la ejecución de la operación (de acuerdo con lo establecido en el anterior apartado “Operaciones Presenciales”)

- No será necesario que el cliente envíe copia de la documentación identificativa en el caso de que ya se dispusiera de la misma, salvo que se encuentre caducada.

-Finalmente, se indica al cliente el número de referencia de la operación, como justificante de la validación de la transacción, sin perjuicio de la posterior remisión de la factura podrá ser descargada desde la página Web (www.europhil.com) o bien recibirlo mediante correo ordinario o electrónico a su domicilio si así lo solicita.

(ii) SERVICIO DE PAGO DE ENVÍOS RECIBIDOS

Datos relativos al ordenante: Los especificados en el apartado (i). Siempre y cuando provengan de corresponsales internos.

Datos relativos al beneficiario/ receptor:

Personas físicas: nombre, apellidos, número del documento de identificación válido (tarjeta de residente, D.N.I., pasaporte o documento de identificación válido en el país de procedencia que incorpore fotografía de su titular y firma), dirección, teléfono, nacionalidad y país de nacimiento, y relación o vínculo con el ordenante.

El beneficiario/receptor deberá mostrar el documento de identificación original y vigente, que será escaneado en nuestro sistema.

Para el cobro deberá aportar el número de la clave /número de identificación de la misma.

Las solicitudes de documentación a presentar por el emisor en el caso de pago de ordenes emitidas por un corresponsal externo pueden variar dependiendo del país de origen y sus legalidades. Europhil no es responsable en esta etapa del proceso.

En todos los casos, Europhil podrá solicitar a los intervinientes en sus operaciones, en cumplimiento con las normas establecidas por la Ley de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación de terrorismo (Ley 10/2010 de 28 de Abril), información o documentación adicional.

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

(i) SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO AL EXTERIOR

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

La cuantía y modalidad de cálculo de las comisiones máximas aplicables, así como los gastos repercutibles que deba pagar el ordenante a la compañía serán un 20% del monto enviado, y un mínimo en cualquier caso de 4 €. No existiendo ningún otro gasto o comisión con cargo al ordenante o beneficiario. Excepto las retenciones legales (si las hubiese) que la Administración Pública de cada país en destino exigiese en cada caso.

(ii) SERVICIO DE PAGO DE ENVÍOS RECIBIDOS

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

La cuantía y modalidad de cálculo de las comisiones máximas aplicables, así como los gastos repercutibles que deba pagar el ordenante a la compañía serán un 10% del monto enviado, y un mínimo en cualquier caso de 4 €. No existiendo ningún otro gasto o comisión con cargo al ordenante o beneficiario.

El pago en España se efectuará exclusivamente en la moneda Euro.

III. TIPOS DE CAMBIO APLICADOS.

En el caso de que el importe del 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 impresos en el documento de liquidación que se le entregará al ordenante. Asimismo, estarán disponibles para su consulta en los locales o en Atención al Cliente para los casos no presenciales y Agentes Autorizados.

En todo caso, el tipo de cambio se comunicará al cliente con carácter previo a la realización de la orden de envío de dinero y se recogerá en el documento de liquidación de la misma.

IV. DOCUMENTO DE LIQUIDACIÓN DE UN ENVÍO DE DINERO

Operaciones presenciales

Las órdenes de envío de dinero se considerarán autorizadas por el ordenante y recibidas por EUROPHIL 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 y entrega a EUROPHIL 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.

Operaciones no presenciales

En el caso de órdenes de envío de dinero emitidas de manera no presencial, el consentimiento se considerará válidamente emitido cuando el importe de la operación de pago haya sido abonado en la cuenta bancaria de EUROPHIL y, además, el ordenante haya facilitado toda la información y documentación solicitada por la compañía.

El cliente no podrá revocar una transferencia o ingreso después de ser recibida por EUROPHIL, salvo que EUROPHIL consienta expresamente dicha revocación.

V. PLAZO MÁXIMO DE EJECUCIÓN DE LA OPERACIÓN DE ENVÍO DE DINERO

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 máximo de siete días hábiles desde el momento de la recepción de la orden por EUROPHIL, salvo que concurran causas no imputables ni a EUROPHIL, ni a sus Agentes o corresponsales.

EUROPHIL podrá rechazar la ejecución de una orden de envío de dinero, cuando el ordenante o beneficiario se nieguen a proporcionar cualquier información o documentación exigida en estas condiciones generales, o en aplicación de la política interna en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales, 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.

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 o en el mismo estado Español.

El importe de una operación de pago intracomunitaria se abonará al beneficiario en el plazo máximo de cuatro días hábiles desde el momento de la recepción de la orden por EUROPHIL, salvo que concurran causas no imputables ni a EUROPHIL, ni a sus Agentes o corresponsales.

Ante una operación de envío de dinero no ejecutada y confirmada por el pagador, EUROPHIL podrá ofrecer como opción al ordenante la realización de una MODIFICACIÓN, si las políticas del pagador y cumplimiento con las normas establecidas por la Ley de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación de terrorismo lo permiten.

VI. PLAZO MÁXIMO DE LA DEVOLUCIÓN DE UNA OPERACIÓN DE ENVÍO DE DINERO

Una vez el ordenante realiza a EUROPHIL la solicitud de cancelación, EUROPHIL primero tendrá que comprobar que no está pagada en destino y, para ello, solicitará corresponsal el correspondiente aviso de cancelación y una notificación de que los fondos se encuentran disponibles para EUROPHIL. A partir de ese momento, dicha devolución se realizará por el mismo importe total y en la misma moneda entregada por el ordenante/cliente en un plazo máximo de 3 días hábiles bancarios presentando la siguiente documentación: Factura original, documento de identificación original del ordenante, solicitud de la cancelación.

Operaciones presenciales

Si el cliente/ordenante solicitara la devolución de la operación de pago, tanto si es intracomunitaria como extracomunitaria, el cliente deberá presentar la factura original, así como su documento de identificación original y firmar la solicitud de cancelación.

Operaciones no presenciales

Para los envíos no presenciales el cliente deberá presentar copia de su documento de identidad, copia de su cartilla donde consta que es titular de la cuenta donde se acreditará el importe, junto a una solicitud firmada de cancelación que estará disponible en Atención al Cliente.

VII. OPERACIONES DE PAGO EJECUTADAS DE FORMA INCORRECTA

Cuando el ordenante tenga conocimiento de que se ha ejecutado incorrectamente una operación de pago deberá comunicar la misma a EUROPHIL sin tardanza injustificada, a fin de poder rectificar el error cometido.

Si resultase imposible rectificar el error y éste fuera imputable a EUROPHIL, la compañía devolverá al ordenante el importe de la orden de envío de dinero. Por el contrario, si el error fuera imputable al ordenante, corresponderá a éste asumir el error generado por los datos erróneamente proporcionados para el envío de la orden de pago.

VIII. NO EJECUCIÓN O EJECUCIÓN DEFECTUOSA DE UNA OPERACIÓN ENVÍO DE DINERO REALIZADO

EUROPHIL será responsable frente al ordenante de la correcta ejecución de la operación de envío de dinero, hasta el momento en que su importe se abone al beneficiario.

En el caso de operaciones de pago la responsabilidad de EUROPHIL se extenderá hasta el momento en que el importe de la orden de envío de dinero se abone en la cuenta del corresponsal de servicios de pago del beneficiario. Producido este abono, el corresponsal de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la correcta ejecución de la operación.

En el caso de operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente, cuando EUROPHIL sea responsable ante el ordenante, devolverá sin demora injustificada al ordenante la cantidad correspondiente a la operación.

Cuando el responsable con arreglo a lo dispuesto en el párrafo anterior sea el corresponsal de servicios de pago del beneficiario, éste pondrá inmediatamente a disposición del beneficiario la cantidad correspondiente a la operación de pago.

En todo caso, EUROPHIL 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.

IX. PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE

i) SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

EUROPHIL 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, United Europhil, EP, S.A.. Calle Gran Vía 62 – 1º Dcha 28013 Madrid . e-mail: reclamos@europhil.com

El Servicio de Atención al Cliente resolverá las quejas y reclamaciones presentadas en el plazo máximo de dos meses desde su presentación.

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 todos los locales a través de los cuales opera la compañía, como en la página Web del Banco de España (www.bde.es)

(iii) RECLAMACIÓN ANTE EL SERVICIO DE 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 dos meses para resolver sin que el citado Servicio de Atención al Cliente hubiera contestado, el cliente podrá presentar su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España:

Banco de España. Servicio de Reclamaciones, C/ Alcalá 50, 28014 Madrid . e-mail: sjuscr@bde.es

X. INFORMACIÓN PARA EL ORDENANTE TRAS LA RECEPCIÓN POR EUROPHIL DE LA ORDEN DE ENVÍO DE DINERO

Inmediatamente después de la recepción de la orden de pago, EUROPHIL facilitará al 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, en el caso de operaciones no presenciales, mediante el acceso a dicho documento de liquidación a través de la página web (WWW.EUROPHIL.COM), en la zona de clientes, podrá descargar su documento de liquidación, bien recibirlo mediante correo electrónico o correo ordinario a su domicilio si así lo solicita.

Contenido en el documento de liquidación:

- Datos aportados del ordenante y del beneficiario, nº de referencia / clave necesaria para el cobro, nº de documento / folio que identifica la orden de envío de dinero, importe de la orden de envío de dinero en la moneda utilizada en dicha orden, comisión aplicada, tipo de cambio utilizado en la operación (en caso de que la operación incluya un cambio de divisa), el importe de la orden de envío de dinero tras la conversión de moneda, la fecha de realización y de la recepción del importe enviado, datos del corresponsal que abonará la orden de envío de dinero.

Mediante la firma del documento de liquidación, el ordenante reconoce que ha recibido y revisado las condiciones aplicables a la orden de envío de dinero de EUROPHIL.

Así mismo, el ordenante acepta tales condiciones, y acepta que las mismas rijan cualquiera de todas las transacciones llevadas a cabo por el ordenante a través de EUROPHIL. En cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999, de 13 de diciembre, el cliente autoriza expresamente a EUROPHIL la recogida de datos. Los datos personales del ordenante contenidos en las solicitudes de envío de dinero al extranjero se incorporarán en un fichero denominado "clientes", propiedad de EUROPHIL e inscrito en el registro general de protección de datos. El ordenante autoriza una posible cesión de los mismos a otras empresas dentro de la actividad desarrollada y así como a recibir comunicaciones comerciales, incluyendo la vía electrónica. Así mismo el cliente autoriza la transferencia internacional de sus datos a países en los que se encuentren los corresponsales de United Europhil EP S.A., ofrezcan o no un nivel de protección equiparable a lo establecido en la LOPD 15/1999, para el desarrollo de la relación contractual mantenida con el mismo. El cliente tiene derecho, en todo momento, a ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los mismos. Para ello deberá mandar a la compañía una carta por correo certificado a c/ Gran Vía, 62 4ª dcha (28013 Madrid).

XI. INFORMACIÓN PARA EL BENEFICIARIO TRAS LA EJECUCIÓN DE UNA OPERACIÓN DE PAGO EN ESPAÑA

Inmediatamente después de la ejecución de una operación de pago en España, EUROPHIL entregará al beneficiario el documento de liquidación de la operación de pago en papel.-que contendrá los siguientes datos:

Datos del ordenante, datos del beneficiario, nº de referencia / clave necesaria para el cobro, nº de documento / folio que identifica la orden de pago, la fecha, valor del abono, entre otros datos generales de la oficina donde se produjo la operación de pago.

Mediante la firma del documento de liquidación, el beneficiario reconoce que ha recibido y revisado las condiciones aplicables a la orden de pago de EUROPHIL.

INFORMACION ADICIONAL

1) Definiciones:

- Día hábil :** Son días laborables bancarios. Todos los días del año excepto sábados, domingos y 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.
- Servicio de envío de dinero:** Servicio que permite enviar fondos por parte de un ordenante con el único fin de transferir una cantidad equivalente a un corresponsal de servicios de pago que actúe por cuenta de EUROPHIL y ponerlos a disposición del beneficiario.
- Modificación :** Servicio que permite realizar un cambio de los datos del beneficiario y / o la dirección de cobro si es del mismo pagador.
- Usuario de servicios de envío de dinero:** Persona física o jurídica que haga uso de un servicio de **de envío de dinero**, ya sea como ordenante, como beneficiario o ambos.
- Ordenante / Cliente:** Usuario de servicios de pago que emite una orden de envío de dinero a un beneficiario
- Receptor / Beneficiario :** Usuario de servicios de pago que recibe una orden de envío de dinero de un ordenante.
- Corresponsal / Pagador:** Es el proveedor en destino quien realiza el pago al beneficiario del envío de dinero
- Documento de Liquidación:** Es el documento donde queda formalizada la operación realizada entre el ordenante y Europhil.

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 y Agentes Autorizados a través de los cuales opere EUROPHIL, así como en la página web de la compañía (www.europhil.com). No obstante, el cliente tendrá derecho a recibir en cualquier momento esta información en soporte papel, previa solicitud expresa a EUROPHIL.

3) Medidas de garantía

En cumplimiento de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, EUROPHIL 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 Art. 10 de la citada Ley.

4) Normativa de transparencia y protección de los clientes

- Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.
- Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago.
- Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.
- 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 del Banco de España 6/2010, de 28 de septiembre, sobre publicidad de los servicios y productos 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.