



CONDICIONES GENERALES APLICABLES AL SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO SIGUE GLOBAL SERVICES SPAIN, 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 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.

SIGUE GLOBAL SERVICES SPAIN, S.A., (en adelante denominada "SGS") es una entidad de pago española, domiciliada en Carrera de San Jerónimo, 16, 3º Derecha, 28014 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, por cualquier concepto, e inscrita en el Registro de Entidades de Pago del Banco de España con el número 6843.

I. INFORMACIÓN QUE EL CLIENTE DEBERÁ FACILITAR

A. SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO AL EXTERIOR

A.1 DATOS RELATIVOS AL ORDENANTE O RECEPTOR EN ESPAÑA:

SGS únicamente trabaja con personas físicas, de las que deberá obtener los siguientes datos: nombre, apellidos, número del documento de identificación válido (D.N.I., Tarjeta de Residencia, pasaporte, documento de identificación válido en países miembro de la Unión Europea o documentos emitidos por el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación), dirección, teléfono, concepto por el que se realiza el envío de dinero e importe a enviar.

El cliente deberá presentar el documento de identificación original y vigente.

El cliente, además deberá aportar, cuando le sea requerido por la compañía, documentación acreditativa de su actividad profesional o empresarial, así como en su caso la procedencia o destino de los fondos.

Cuando la cantidad enviada o recibida sea igual o superior a 3.000€ en un trimestre natural, cumplimentar los formularios necesarios y aportar documentación acreditativa del origen o destino de los fondos, o cualquier otra solicitada por SGS.

SGS no será responsable por daños y perjuicios indirectos especiales, incidentales o de lucro cesante.

A.2 DATOS RELATIVOS AL BENEFICIARIO FUERA DE ESPAÑA:

Nombre, apellidos, teléfono de contacto, dirección completa, población, país de destino y en caso de transferencia a cuenta bancaria, nombre del banco, sucursal, tipo y número de cuenta y cualesquiera otras solicitadas por los corresponsales.

SGS 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 o incompleta.

A.2 INFORMACION PARA EL CLIENTE

Inmediatamente después de la entrega del dinero para el envío o de haber realizado el pago de una orden, SGS facilitará el documento de liquidación con la información que se indica a continuación:

1. Un número de referencia que permita identificar la orden de envío o de dinero.
2. El importe de la orden de envío o pago de dinero en la moneda utilizada en dicha orden.
3. 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. Para los pagos no constan.
4. 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.
5. La fecha en la que se efectúa la orden.

II. TARIFAS, COMISIONES, GASTOS Y TIPOS DE CAMBIO

1. SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO AL EXTERIOR

El ordenante deberá abonar a SGS por la prestación del servicio de envío de dinero una comisión.



SGS no repercutirá al ordenante ni al beneficiario, ningún gasto adicional por la prestación del servicio de envío de dinero.

Asimismo, tanto las comisiones como los tipos de cambio, estarán disponibles para su consulta en el tablón de anuncios existente en cada local y en la página web de SGS (www.sigue.com),

2. SERVICIO DE PAGO EN ESPAÑA

El beneficiario no deberá abonar a SGS por la prestación del servicio de pago en España ninguna comisión adicional. SGS no repercutirá ni al ordenante ni al beneficiario ningún gasto adicional por la prestación de dicho servicio de pago.

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

Los tipos de cambio utilizados en la conversión estarán impresos en el documento de liquidación que se le entregará al ordenante.

Asimismo, tanto las comisiones como los tipos de cambio, estarán disponibles para su consulta en el tablón de anuncios existente en cada local y en la página web de SGS (www.sigue.com/spain).

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

III. PLAZO DE DISPONIBILIDAD DE LA OPERACIÓN DE ENVÍO DE DINERO.

Las transferencias normalmente se encontrarán disponibles para su recogida por los beneficiarios en un plazo máximo de 24 horas laborales, contados a partir del momento en el que el giro es transmitido al corresponsal, salvo destinos especiales y/o depósitos bancarios, para los que el plazo máximo será de 72 horas hábiles, para el cómputo de estos plazos solamente se tomarán en cuenta los días laborales bancarios, de acuerdo con lo dispuesto en el Orden EHA/1608/2010 de 14 de junio y la orden de 16 de noviembre de 2000 conforme lo previsto en la Ley 16/2009 de Servicios de Pago, estos plazos podrán ampliarse de forma automática cuando la operación requiera de verificación adicional.

El cliente no podrá revocar una orden de envío de dinero después de ser recibida por el beneficiario salvo que SGS consienta expresamente dicha revocación.

SGS podrá rechazar la ejecución de una orden de envío de dinero, 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.

Las órdenes de envío de dinero cuya ejecución haya sido rechazada por SGS se considerarán no recibidas.

IV. PLAZO MÁXIMO PARA LA DISPONIBILIDAD 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 ejecución de la orden por SGS.

• 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 1 día hábil desde el momento de la ejecución de la orden.

V. NO EJECUCIÓN O EJECUCIÓN DEFECTUOSA

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

En el caso de operaciones no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente por causas imputables a SGS, éste devolverá sin demora injustificada al ordenante la cantidad correspondiente a la operación. Salvo la información facilitada para la ejecución de la orden de envío de dinero a que se refiere el apartado I fuese incorrecta SGS no será responsable de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de la operación. No obstante, SGS hará esfuerzos razonables por recuperar los fondos de la operación.

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



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

En todo caso, SGS 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.

VI. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

1. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

SGS 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
SIGUE GLOBAL SERVICES SPAIN, S.A.
Carrera de San Jerónimo, 16 3º Derecha
28014 Madrid
e-mail: atencionalcliente.es@sigue.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 de SGS (www.sigue.com/spain) y del Banco de España (www.bde.es)

2. 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**

INFORMACION ADICIONAL

1) Medidas de garantía

En cumplimiento de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago,

SGS 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.

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 SGS 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 SGS, específicamente destinadas a recibir los depósitos correspondientes a las operaciones pendientes de pago.

2) 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.