

CONDICIONES GENERALES APLICABLES AL SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO

MUNDIAL MONEY TRANSFER, 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.

MUNDIAL MONEY TRANSFER, S.A. (en adelante, también denominada MUNDIAL ENVIOS) es una entidad de pago española, domiciliada en la calle Santa Engracia nº 141, 1º-1, 28003 Madrid, que está autorizada por el 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, restringido a los conceptos de gastos de estancia en el extranjero y remesas de trabajadores domiciliados en España, e inscrita en el Registro de Entidades de Pago del Banco de España con el número 6806.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO

I. INFORMACIÓN QUE EL CLIENTE DEBERÁ FACILITAR A MUNDIAL ENVIOS

(i) SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO AL EXTERIOR

Operaciones presenciales

Datos relativos al ordenante:

MUNDIAL ENVÍOS únicamente admite como clientes a personas físicas, que deberán facilitar la siguiente información: nombre, apellidos, número del documento de identificación válido (D.N.I., tarjeta de residencia o pasaporte –sólo clientes extranjeros–), dirección, teléfono, concepto por el que se realiza el envío de dinero e importe a enviar en euros o, en su caso, en divisa.

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.

El cliente, además, debe cumplimentar y firmar la ficha de cliente que le será entregada por MUNDIAL ENVIOS 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.

Cuando la cantidad enviada sea igual o superior a 2.500 € el cliente deberá ingresar dicha cantidad obligatoriamente en una de las cuentas bancarias de la compañía

Datos relativos al Beneficiario:

El beneficiario únicamente podrá ser una persona física. El ordenante deberá facilitar la siguiente información del beneficiario: nombre, apellidos, teléfono de contacto, dirección completa, población, país de destino y, en el caso de transferencias a cuenta bancaria, nombre del banco, sucursal, tipo y número de cuenta.

MUNDIAL ENVIOS 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

MUNDIAL ENVIOS aceptará órdenes de envío de dinero emitidas por el cliente de manera no presencial, cuya ejecución se regirá con arreglo a lo previsto en uno de estos dos procedimientos:

- a) En el caso de que los fondos asociados a una orden de envío de dinero procedan de una cuenta bancaria abierta en España a nombre del cliente.
Efectuada la provisión de fondos, el cliente contactará telefónicamente con MUNDIAL ENVIOS, facilitando todos los datos necesarios para que MUNDIAL ENVIOS pueda aceptar la orden de envío de dinero.
En todo caso, el cliente deberá enviar a MUNDIAL ENVIOS en el plazo de un mes (i) los documentos que acreditan su identidad (de acuerdo con lo establecido en el anterior apartado “Operaciones Presenciales”). Si se tratase de la primera operación que el cliente efectuase con MUNDIAL ENVIOS, deberá también enviar debidamente cumplimentada y firmada la “ficha de cliente” que podrá descargar de la página web de MUNDIAL ENVIOS (<http://www.mundialenvios.com/>).
Asimismo, deberá remitir a MUNDIAL ENVIOS, cuando le sea requerido por la compañía, documentación acreditativa de su actividad profesional o empresarial.
- b) En el caso de que los fondos asociados a una orden de envío de dinero no procedan de una cuenta bancaria abierta en España a nombre del mismo cliente, la identidad de dicho cliente deberá quedar acreditada en el momento de la emisión de la orden de envío de dinero mediante la aportación de una clave de identificación.
La concesión de la clave de identificación deberá cumplir los siguientes requisitos:
 - Con carácter previo a la concesión de la clave de identidad, será requisito indispensable la identificación presencial del cliente, de conformidad con lo establecido en el anterior apartado “Operaciones Presenciales”.
 - Una vez identificado el cliente, cumplimentará y firmará el correspondiente formulario específico de solicitud de clave de identidad.
 - Si MUNDIAL ENVIOS aprueba la solicitud (para lo cual, podrá requerir al cliente la aportación de documentación adicional), comunicará tal decisión al

cliente y le notificará la clave de identidad concedida, que será personal e intransferible.

Para la emisión de una orden de envío de dinero, el cliente deberá ingresar la provisión de fondos correspondiente a dicha orden en una de las cuentas bancarias de MUNDIAL ENVIOS en España.

Efectuada la provisión de fondos, el cliente contactará telefónicamente con MUNDIAL ENVIOS, facilitando todos los datos necesarios para que MUNDIAL ENVIOS pueda aceptar la orden de envío de dinero, y comunicará su clave de identidad, que cumplirá la función de la firma del cliente.

(ii) SERVICIO DE PAGO EN ESPAÑA DE ÓRDENES DE PAGO RECIBIDAS DEL EXTERIOR

Datos relativos al beneficiario en España:

El beneficiario, que será el cliente de MUNDIAL ENVÍOS, únicamente podrá ser una persona física, que deberá facilitar la siguiente información: nombre, apellidos, número del documento de identificación válido (D.N.I., tarjeta de residencia o pasaporte –sólo clientes extranjeros-), 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 MUNDIAL ENVIOS y aportar, cuando le sea requerido por la compañía, documentación acreditativa de su actividad profesional o empresarial, así como en su caso del destino de los fondos.

Cuando la cantidad recibida sea igual o superior a 2.500 € MUNDIAL ENVÍOS ingresará dicha cantidad en una cuenta bancaria designada por el cliente a tal efecto.

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

(i) SERVICIO DE ENVIO DE DINERO AL EXTERIOR

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

MUNDIAL ENVIOS aplica las siguientes comisiones máximas:

TABLA1: ORDEN DE ENVÍO EN EUROS Y PAGO EN DESTINO EN MONEDA LOCAL Y/O DOLARES

País	Moneda de Pago	Comisión
ARGENTINA	LOCAL	6€ POR CADA 600€ ENVIADOS
BENIN	LOCAL	9€ POR CADA 600€ ENVIADOS
BOLIVIA	DÓLARES/LOCAL	6€ POR CADA 600€ ENVIADOS

BRASIL	LOCAL	6€ POR CADA 600€ ENVIADOS
BURKINA FASO	LOCAL	9€ POR CADA 600€ ENVIADOS
CABO VERDE	LOCAL	9€ POR CADA 600€ ENVIADOS
CAMERÚN	LOCAL	9€ POR CADA 600€ ENVIADOS
CHILE	DÓLARES/LOCAL	6€ POR CADA 600€ ENVIADOS
COLOMBIA	DÓLARES/LOCAL	6€ POR CADA 600€ ENVIADOS
COSTA DE MARFIL	LOCAL	9€ POR CADA 600€ ENVIADOS
COSTA RICA	DÓLARES/LOCAL	6€ POR CADA 600€ ENVIADOS
CUBA	LOCAL	9€ POR CADA 600€ ENVIADOS
ECUADOR	DÓLARES/LOCAL	6€ POR CADA 600€ ENVIADOS
EL SALVADOR	DÓLARES/LOCAL	6€ POR CADA 600€ ENVIADOS
FILIPINAS	LOCAL	9€ POR CADA 600€ ENVIADOS
GHANA	LOCAL	9€ POR CADA 600€ ENVIADOS
GUATEMALA	DÓLARES/LOCAL	6€ POR CADA 600€ ENVIADOS
GUINEA BISSAU	LOCAL	9€ POR CADA 600€ ENVIADOS
HONDURAS	DÓLARES/LOCAL	6€ POR CADA 600€ ENVIADOS
KENYA	LOCAL	9€ POR CADA 600€ ENVIADOS
MARRUECOS	LOCAL	6€ POR CADA 600€ ENVIADOS
MAURITANIA	LOCAL	9€ POR CADA 600€ ENVIADOS
MEXICO	LOCAL	6€ POR CADA 600€ ENVIADOS
NICARAGUA	DÓLARES/LOCAL	6€ POR CADA 600€ ENVIADOS
NIGER	LOCAL	9€ POR CADA 600€ ENVIADOS
NIGERIA	LOCAL	9€ POR CADA 600€ ENVIADOS
PANAMA	DÓLARES	6€ POR CADA 600€ ENVIADOS
PARAGUAY	DÓLARES/LOCAL	6€ POR CADA 600€ ENVIADOS
PERÚ	DÓLARES/LOCAL	6€ POR CADA 600€ ENVIADOS
REPÚBLICA DOMINICANA	DÓLARES/LOCAL	6€ POR CADA 600€ ENVIADOS
SENEGAL	LOCAL	9€ POR CADA 600€ ENVIADOS
SIERRA LEONA	LOCAL	9€ POR CADA 600€ ENVIADOS
TOGO	LOCAL	9€ POR CADA 600€ ENVIADOS
URUGUAY	DÓLARES/LOCAL	6€ POR CADA 600€ ENVIADOS
VENEZUELA	LOCAL	6€ POR CADA 600€ ENVIADOS

TABLA2: ORDEN DE ENVÍO EN EUROS Y PAGO EN DESTINO EN EUROS

País	Moneda de Pago	Comisión variable	Comisión Mínima
BOLIVIA	EUROS	7%	14
FRANCIA	EUROS	7%	14
MOLDAVIA	EUROS	7%	14
PERÚ	EUROS	7%	14
RUMANÍA	EUROS	7%	14

ii) SERVICIO DE PAGO EN ESPAÑA DE ÓRDENES DE PAGO RECIBIDAS DEL EXTERIOR

MUNDIAL ENVIOS no aplicará ningún tipo de comisión o gasto al beneficiario por la prestación del servicio de pago. Las comisiones y en su caso, gastos aplicables a este servicio de pago, serán satisfechos por el proveedor de servicios de pago del ordenante. El pago en España se efectuará exclusivamente en la moneda Euro.

III) 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 impresos en el documento de liquidación que se le entregará al ordenante. Asimismo, estarán disponibles para su consulta en el tablón de anuncios existente en cada local y en la página web de MUNDIAL ENVIOS (<http://www.mundialenvios.com/>), mediante un vínculo que, de forma destacada y legible, se encuentra localizado en la pantalla inicial de la primera página. En todo caso, el tipo de cambio se comunicará al cliente con carácter previo a la recepción de la orden de envío de dinero.

IV) AUTORIZACIÓN POR EL ORDENANTE Y RECEPCIÓN POR MUNDIAL ENVIOS DE LA OPERACIÓN DE ENVÍO DE DINERO

Las órdenes de envío de dinero se considerarán autorizadas por el ordenante y recibidas por MUNDIAL ENVIOS 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 MUNDIAL ENVIOS 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.

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 MUNDIAL ENVIOS y, además, el ordenante haya facilitado toda la información y documentación solicitada por la compañía.

El cliente no podrá revocar una orden de envío de dinero después de ser recibida por MUNDIAL ENVIOS salvo que el cliente y MUNDIAL ENVIOS acuerden lo contrario, de conformidad con lo previsto en el artículo 37, apartados 1 y 5, de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.

MUNDIAL ENVIOS podrá rechazar la ejecución de una orden de envío de dinero, en los términos previstos en el artículo 36 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, 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.

V) 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 MUNDIAL ENVIOS, 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 cuatro días hábiles desde el momento de la recepción de la orden.

VI) NO EJECUCIÓN O EJECUCIÓN DEFECTUOSA DE UNA OPERACIÓN DE PAGO

MUNDIAL ENVIOS 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 I fuese incorrecta, en cuyo caso MUNDIAL ENVIOS no será responsable de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de la operación de pago. No obstante, MUNDIAL ENVIOS 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 MUNDIAL ENVIOS sea responsable ante el cliente con arreglo a lo indicado en el párrafo anterior, MUNDIAL ENVIOS devolverá sin demora injustificada al cliente la cantidad correspondiente a la operación de pago.

En todo caso, MUNDIAL ENVIOS 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.

VII) PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE

i) SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

MUNDIAL ENVIOS 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:

MUNDIAL MONEY TRANSFER, S.A.
Servicio de Atención al Cliente
C/ Santa Engracia, 141, 1º puerta 1
28006 Madrid, España
Tlf.: 91-536-09-67
e-mail: atencionalcliente@mundialenvios.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 MUNDIAL ENVIOS (<http://www.mundialenvios.com/>) y del Banco de España (www.bde.es).

ii) 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 MUNDIAL ENVÍOS fuese desestimada o bien hubiera transcurrido el plazo de dos meses 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

VIII) INFORMACIÓN PARA EL ORDENANTE TRAS LA RECEPCIÓN POR MUNDIAL ENVIOS, DE LA ORDEN DE ENVÍO DE DINERO

Inmediatamente después de la recepción de la orden de pago, MUNDIAL ENVIOS 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, en el caso de operaciones no presenciales, mediante el envío de dicho documento de liquidación a la dirección de e-mail facilitada por el cliente:

- 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.

IX) 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, MUNDIAL ENVIOS facilitará o pondrá a disposición del beneficiario la información que se indica a continuación, mediante la entrega de un documento de liquidación de la operación de pago en papel o, en el caso de abono en cuenta bancaria del beneficiario, mediante el envío de dicho documento de liquidación a la dirección de e-mail facilitada por el cliente, al informarle telefónicamente de la ejecución de la operación de pago:

- Una referencia que permita al beneficiario identificar la operación de pago y al ordenante, así como cualquier información comunicada junto con la operación de pago.
- El importe de la operación de pago en la moneda en que los fondos sean abonados al beneficiario.
- La indicación de que las comisiones y en su caso, los gastos aplicables a este servicio de pago, han sido satisfechos por el proveedor de servicios de pago del ordenante.
- Cuando proceda, el tipo de cambio utilizado en la operación de pago y el importe de la operación de pago antes de la conversión a la moneda.
- La fecha valor del abono.

X) INFORMACIÓN ADICIONAL

1) Definiciones

a) Día hábil

Son días hábiles todos los días de apertura comercial de MUNDIAL ENVÍOS, a los efectos necesarios para la ejecución de una operación de pago.

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 MUNDIAL ENVIOS, así como en la página web de MUNDIAL ENVIOS (<http://www.mundialenvios.com/>). No obstante, el cliente tendrá derecho a recibir en cualquier momento esta información en soporte papel, previa solicitud expresa a MUNDIAL ENVIOS.

MUNDIAL ENVIOS remitirá al cliente toda la información legalmente exigible en castellano.

3) Medidas de garantía

En cumplimiento de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, MUNDIAL ENVIOS, 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 y en el art. 17 del Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, 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 MUNDIAL ENVIOS 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 MUNDIAL ENVIOS 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.

4) Normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros:

- 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.