

OPERACIONES CON EL EXTRANJERO Y/O EN DIVISA

OPERACIONES CON EL EXTRANJERO Y EN DIVISA

EPÍGRAFE 50: CONDICIONES GENERALES. Tarifas máximas de comisiones, condiciones y gastos en operaciones en moneda extranjera y en operaciones en moneda nacional derivadas de transacciones con el exterior, aplicables a clientes en España.

EPÍGRAFE 51: TURISMO Y OTRAS OPERACIONES CON BILLETES.

EPÍGRAFE 52: PAGOS AL EXTERIOR.

EPÍGRAFE 53: COBROS DEL EXTERIOR.

EPÍGRAFE 54: CRÉDITOS, PRÉSTAMOS, ANTICIPOS Y FINANCIACIONES EN MONEDA EXTRANJERA O EN EUROS.

EPÍGRAFE 55: SERVICIOS VARIOS.

EPÍGRAFE 56: SERVICIOS DE PAGO. TRANSFERENCIAS DE FONDOS CON EL EXTERIOR.

EPÍGRAFE 57: AVALES Y OTRAS GARANTÍAS.

EPÍGRAFE 58: SERVICIOS DE PAGO. DEPÓSITOS A LA VISTA EN MONEDA EXTRANJERA.

EPÍGRAFE 59: DEPÓSITOS A PLAZO EN MONEDA EXTRANJERA.

EPÍGRAFE 50: CONDICIONES GENERALES.

Tarifas máximas de comisiones, condiciones y gastos en operaciones en moneda extranjera y en operaciones en moneda nacional derivadas de transacciones con el exterior, aplicables a clientes en España.

50.1: Ámbito de Aplicación

La presente tarifa es de general aplicación a nuestros clientes, Residentes y No Residentes, para las operaciones en Euros derivadas de transacciones con el exterior y operaciones en Moneda Extranjera, exceptuando las transferencias de fondos con el exterior.

Las tarifas derivadas de las operaciones de transferencias de fondos con el exterior quedan recogidas en el Epígrafe de “Tarifas máximas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a clientes por transferencias de fondos con el exterior”.

Las tarifas derivadas de las operaciones realizadas en euros con el mercado interior quedan recogidas en los Epígrafes de “Tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a clientes en operaciones en moneda nacional en el mercado interior, presentadas al Banco de España”.

50.2: Sin contenido.

50.3: Cambio Aplicable

El cambio aplicable en la conversión de Euros a Moneda Extranjera, y viceversa, será el que libremente se pacte, excepto para las operaciones que no excedan de 3.000 €, en cuyo caso serán los que publique diariamente la Entidad. Para las conversiones entre monedas UME se aplicará el tipo de cambio irrevocable fijado para cada una de ellas en relación al euro.

50.4: Gastos e impuestos

Serán a cargo del cliente cedente u ordenante los impuestos a que hubiere lugar, los gastos de correo, telegramas, traducción a petición del mismo, télex, SWIFT, fax, timbre, intereses de demora o cualquier otro gasto o impuesto satisfecho, comisiones y gastos de correspondencias nacionales o extranjeros y primas de seguro CESCE o similar, si los hubiere, así como los que correspondiendo pagar a éstos fuesen rehusados por los mismos.

Los gastos en concepto de envío y/o comunicación, se repercutirán al cliente de acuerdo con las Tarifas Oficiales Postales y de Comunicaciones.

Caso de utilizar sistemas privados de distribución/mensajería, se repercutirán los gastos generados, siempre que se utilicen a solicitud del cliente.

50.5: Repercusiones de Gastos de Comitentes Residentes en el Extranjero

Cuando el cedente u ordenante no residente condicione que todos los gastos y comisiones sean a cargo del beneficiario o librado residente, se percibirá de éste lo que corresponda al no residente, de acuerdo con la Tarifa de Condiciones para Comitentes Residentes en el Extranjero, además de lo que proceda aplicar por la presente Tarifa.

50.6: Comisión por Compra o Venta de Moneda Extranjera (divisas o billetes)

Por la conversión de Euros a moneda extranjera (divisas o billetes) o viceversa, así como por la conversión de una moneda extranjera a otra distinta, se aplicará con carácter general:

- Operaciones liquidadas por caja: Comisión 20 %o. Mínimo 9 Euros.
- Operaciones liquidadas mediante apunte en cuenta del cliente: Comisión 15 %o. Mínimo 9 Euros.

EPÍGRAFE 51: TURISMO Y OTRAS OPERACIONES CON BILLETES.

51.1: Operaciones con Billetes Extranjeros

Epígrafe	Clase de Operación	Comisión		Comisión de manipulación	
		%o	Mínimo	%o	Mínimo
51.1.1	Compra / Venta de Billetes Extranjeros:				
	➤ Pagados en efectivo por Caja	20	9,00	--	--
	➤ Abonados / adeudados en cuenta del cliente	15	9,00	--	--
	➤ Contra entrega de cheques u órdenes de pago en divisa distinta	20	6,01	--	--

51.2: Compra-Venta de Cheques de Viaje en Divisas

Epígrafe	Clase de Operación	Comisión	
		%o	Mínimo
51.2.1	Compra:		
	➤ Liquidados por Caja	13,5	9,02
	➤ Liquidados por Cuenta	5	6,01
51.2.2	Venta:		
	➤ Liquidados por Caja	20	9,02
	➤ Liquidados por Cuenta	12	6,01

Nota: Cuando estos documentos se tomen en Gestión de cobro, se aplicarán las comisiones del epígrafe 53.2 de la presente tarifa.

51.3: Compra de Eurocheques

Epígrafe	Clase de Operación	Comisión	
		%o	Mínimo
51.3.1	En Moneda Extranjera:		
	➤ Liquidados por Caja	10	9,02
	➤ Liquidados por Cuenta	5	6,01
51.3.2	En Euros:	--	--

EPÍGRAFE 52: PAGOS AL EXTERIOR.
52.1: Cheques sobre Extranjero

Epígrafe	Clase de Operación	Comisión		
		Única por Documento	%o	Mínimo
52.1.1	Liquidados por Caja		12,5	18,03
52.1.2	Liquidados por Cuenta		5	9,02
52.1.3	Anulación	15,03		
52.1.4	Emisión Stop Payment	18,03		

Nota 1: En caso de que alguna de estas operaciones se financie en Divisas se aplicará adicionalmente la comisión recogida en el epígrafe 54.1.

52.2: Remesas Simples y Documentarias del Extranjero

Epígrafe	Clase de Operación	Comisión		
		Única	%o	Mínimo
52.2.1	Remesas simples		9,00	35,00
52.2.2	Remesa documentaria		12,00	45,00
52.2.3	Aceptación		1,50	30,00
52.2.4	Aplazamiento, prórroga o demora (mensual)		0,5	15,03
52.2.5	Protesto o declaración impago. Se repercutirán, además, íntegramente los gastos del protesto	18,03		
52.2.6	Traspaso a otra entidad registrada (por efecto)	18,03		

Nota 1: Las comisiones previstas en este epígrafe se aplicarán a todas las remesas incluso en los casos en que sean devueltas, impagadas o reclamadas por el cedente.

Nota 2: Se considerará remesa simple la compuesta únicamente por Letra, Cheque, Pagaré u otro documento de giro. Cuando la remesa venga acompañada de cualquier otro documento, aunque sea fotocopia, tendrá la consideración de remesa documentaria.

Nota 3: La comisión de aplazamiento, prórroga o demora, se percibirá a partir de los treinta días naturales de su presentación al librado, en las remesas a la vista; y de los treinta días naturales a partir del vencimiento, en las remesas con pago diferido.

Nota 4: En caso de que alguna de estas operaciones se financie en Divisas se aplicará adicionalmente la comisión recogida en el epígrafe 54.1.

52.3: Créditos Simples, Documentarios, Standby, Aceptaciones y Órdenes de Pago Documentarias sobre Extranjero

Comisión	Epígrafe y Clase de operación	
	Irrevocable	
	%o	Mínimo
Por apertura (*) (Una sola vez)	7,5	120,00
Por riesgo (Trimestral) (Nota 7)	15	45,00
Por irrevocabilidad (*) (Por trimestre no prorrateable)	6	45,00
Por pago diferido (*) (Trimestral prorrateable por meses)	5	30,00
Por modificación (Nota 3)	Única 18,03	
Por discrepancia (Nota 6)	Única 45,00	

(*): Estas comisiones se percibirán en el momento de cursar la orden de apertura.

Nota 1: La comisión de pago diferido se calculará sobre el período de aplazamiento de pago.

Nota 2: Se percibirán los intereses correspondientes a los días que medien entre la fecha del pago efectivo por el Corresponsal, en virtud de un crédito simple o documentario de importación, y la fecha de valoración real en que la Entidad registrada española adquiere y sitúa las divisas en cobertura del pago, con independencia del saldo que pueda haber en la cuenta del ordenante o en la del Corresponsal pagador.

Nota 3: Esta comisión se cobrará en los casos en que el ordenante de un crédito simple o documentario solicite la modificación del mismo, con independencia del cobro de las comisiones suplementarias a que pudiera dar lugar el incremento del importe o la extensión del plazo de la aplicación.

Nota 4: En los créditos Revolving (Rotativos) además de las comisiones cobradas en la apertura, se percibirá una comisión de “renovación” del 2,5 %o mínimo 18,03 € en cada una de las renovaciones.

Nota 5: En caso de que alguna de estas operaciones se financie en Divisas, se aplicará adicionalmente la comisión recogida en el epígrafe 54.1.

Nota 6: Se percibirá la comisión cuando se observe alguna discrepancia en los documentos negociados que dé lugar a una previa consulta al ordenante, antes de efectuar el pago o dar la conformidad, siempre que se haya pactado con el ordenante que en vez de rechazar el pago se realice la gestión cuando existan discrepancias. Dicha comisión será repercutida al ordenante en caso de no ser aceptada por el cedente de los documentos.

Nota 7: La comisión por riesgo se percibirá por trimestres anticipados. El devengo de la comisión terminará con el vencimiento del documento en el que esté consignado el crédito documentario/Stand-by y, en su defecto, con la anulación de la misma en forma fehaciente y a entera satisfacción de la Caja. Se calculará sobre la cuantía de la obligación principal vigente en el momento de la percepción, más la de las subsidiarias y complementarias que puedan derivarse del incumplimiento de aquélla.

EPÍGRAFE 53: COBROS DEL EXTERIOR.
53.1: Cheques en Moneda Extranjera a Cargo de Entidades de Crédito Españolas o Extranjeras Tomados en Negociación

Epígrafe	Clase de Operación	Comisión			
		Negociación		Devolución	
		%o	Mínimo	%o	Mínimo
53.1.1	Liquidados con abono en Cuenta	6	15,00	20	21,00
53.1.2	Liquidados por Caja	12	18,00	20	21,00

Nota 1: Cuando esta clase de documentos se tome en gestión de cobro, será de aplicación el epígrafe 53.2.

Nota 2: A los cheques de viaje y eurocheques, se les aplicará respectivamente lo establecido en los epígrafes 51.2 y 51.3 de esta Tarifa.

Nota 3: Los cheques tomados en negociación serán siempre liquidados al cliente Salvo Buen Fin.

Nota 4: En caso de solicitud de financiación de estas operaciones se aplicará adicionalmente lo indicado en el epígrafe 54.1 de esta tarifa.

53.2: Remesas Simples y Documentarias sobre Extranjero tomadas en Negociación o en Gestión de Cobro

Epígrafe	Clase de Operación	Comisión			
		Por Cobro, Gestión o Negociación		Por Devolución	
		%o	Mínimo	%o	Mínimo
53.2.1	Remesas simples	9	30,00	20	21,00
53.2.2	Remesas Documentarias	12	45,00	20	21,00

Nota 1: Se considera Remesa Simple la compuesta únicamente por Letra, Pagaré, Cheque u otro documento de giro. Si viene acompañado de cualquier otro documento, aunque sea fotocopia, se considerará Remesa Documentaria.

Nota 2: Las operaciones tomadas en negociación, además de la comisión correspondiente, devengarán intereses desde el día de la negociación hasta la fecha de liquidación, sin bonificación de días.

Nota 3: Los anticipos en Euros sobre remesas simples o documentarias sobre extranjero, devengarán intereses por la parte anticipada, desde el día del anticipo hasta la fecha de liquidación, sin bonificación de días.

Nota 4: Si el vencimiento de la remesa o la recepción del reembolso fuese superior a 180 días, se percibirá además una comisión del 3%o por trimestre o fracción, prorrateable por meses, mínimo 9,01 €, calculada sobre el exceso de dichos 180 días en concepto de comisión de custodia (previa petición del cliente) y aplicable sólo en remesas tomadas en gestión de cobro.

Nota 5: Las comisiones se percibirán en el momento de la entrega de la remesa y, se aplicará como base el contravalor en Euros de las operaciones en divisas al cambio vigente el día en que se apliquen dichas comisiones.

Nota 6: En caso de solicitud de financiación de estas operaciones se aplicará adicionalmente lo indicado en el epígrafe 54.1 de esta tarifa.

53.3: Créditos Documentarios, Cartas de Crédito Stand-By, y Órdenes de Pago Documentarias del Extranjero

Epígrafe	Clase de Operación	Comisión			
		Por Operación		Por Riesgo	
		%o	Mínimo	%o	Mínimo
53.3.1	Por Preaviso		15,03 (fijo)		
53.3.2	Por Notificación (Nota 8)	0,75	45,00		
53.3.3	Por Utilización:				
	➤ Sin Confirmar	11	60,00		
	➤ Confirmados	11	60,00	6 (trimestral)	60,00
53.3.4	Por Pago Diferido			1 (mensual)	60,00
53.3.5	Por solicitud de reembolso a un tercer banco		60,00 (fijo)		
53.3.6	Por Transferencia a otro beneficiario	4	60,00		
53.3.7	Por Modificación (Nota 3)		21,00 (fijo)		
53.3.8	Por Cancelación (Nota 4)		21,00 (fijo)		

Nota 1: Si el crédito condiciona que los gastos sean a cargo del beneficiario, se percibirán de éste las comisiones indicadas.

Si los gastos son a cargo del banco emisor se le aplicará a ésta la tarifa para comitentes extranjeros y se percibirá del beneficiario únicamente la comisión de utilización descrita en el apartado 53.3.3.

- Nota 2: Preaviso:** Cuando exista, se percibirá en cualquier tipo de crédito.
- Nota 3: Modificación:** Cada vez que exista una modificación del crédito, se cobrará esta comisión, además de las que pudieran corresponder por el incremento del importe del crédito o por la extensión de su plazo de validez.
- Nota 4: Cancelación:** En el caso de que el crédito expire sin ser utilizado, se percibirá la comisión de cancelación, además de las comisiones que procedan.
- Nota 5:** Los anticipos en Divisas o en Euros, devengarán intereses desde el día de la negociación hasta la fecha del valor del reembolso.
- Nota 6:** En los créditos confirmados y en función de la categoría de riesgo-país según los criterios contenidos en la Norma 10 de la Circular 4/1991 del Banco de España, la comisión de riesgo puede verse incrementada hasta un máximo del 8 %; mínimo 30,05 Euros.
- Nota 7:** En caso de solicitud de financiación de estas operaciones se aplicará adicionalmente lo indicado en el epígrafe 54.1 de esta tarifa.
- Nota 8:** Se podrá cobrar una sola vez en el momento en que se realiza la notificación.

EPÍGRAFE 54: CRÉDITOS, PRÉSTAMOS, ANTICIPOS Y FINANCIACIONES EN MONEDA EXTRANJERA O EN EUROS.
54.1: Préstamos y Financiaciones en Divisas o en euros

Epígrafe	Clase de Operación	Comisión		
		%o	Mínimo	Única
54.1.1.	Préstamos financieros			
	➤ Apertura (Nota 1):			
	• Hipotecarios	20	510,86	
	• Resto	30	100	
	➤ Cancelación anticipada (Nota 2)	40	-	
	➤ Amortización anticipada (Nota 3)	20	-	
	➤ Gastos de estudio (Nota 4)	-	-	210,35
	➤ Reclamación de posiciones deudoras vencidas (Nota 5)	-	-	35,00
	➤ Liquidación de las disposiciones a Euros	15	9	
	➤ Adquisición de la divisa contra Euros por amortizaciones	15	9	
54.1.2.	Financiación en Divisas o en euros (Nota 6)			
	➤ Liquidación de las disposiciones a Euros	15	9	
	➤ Adquisición de la divisa contra Euros por amortizaciones	15	9	
	➤ Comisión de apertura (Nota 7)	10	12	
	➤ Reclamación de posiciones deudoras vencidas (Nota 8)	-	-	35,00

Nota 1: La comisión de apertura se aplicará sobre el límite máximo del préstamo y se liquidará a la puesta en vigor de la operación.

Nota 2: Para los préstamos hipotecarios a interés variable la comisión será del 10 %o sobre el saldo que se cancela.

En las operaciones de préstamos sujetos a la ley de Crédito al Consumo la comisión será del 15 %o sobre el saldo que se cancela.

En los supuestos de subrogación de operaciones de préstamo hipotecario a interés variable sujetos a la Ley 2/1994, la comisión por cancelación anticipada será del 1% sobre el importe a cancelar para operaciones con fecha de formalización anterior al 27 de abril de 2003, y del 0,5% para operaciones con fecha de formalización posterior.

De acuerdo con lo establecido por la Ley 41/2007, se excluye del cobro de la comisión de amortización y cancelación anticipada a las operaciones de préstamo y crédito hipotecario formalizadas a partir del 9 de diciembre de 2007 en las que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- Que se trate de un préstamo o crédito hipotecario cuya hipoteca recaiga sobre su vivienda y el prestatario sea persona física.

- Que el prestatario sea una persona jurídica y tribute por el régimen fiscal de empresas de reducida dimensión en el Impuesto sobre Sociedades.
En estos supuestos, se percibirá una compensación por desistimiento del 0,5% del capital amortizado anticipadamente cuando la amortización anticipada se produzca dentro de los cinco primeros años de la vida del crédito o préstamo y del 0,25% cuando la amortización anticipada se produzca en un momento posterior.

- Nota 3:** Para los préstamos hipotecarios a interés variable la comisión será del 10 %o sobre el saldo que se amortiza.
En las operaciones de préstamos sujetos a la ley de Crédito al Consumo, la comisión será de un 15 %o sobre el saldo que se amortiza.
En los supuestos de subrogación de operaciones de préstamo hipotecario a interés variable sujetos a la Ley 2/1994, la comisión por cancelación anticipada será del 1% sobre el importe a cancelar para operaciones con fecha de formalización anterior al 27 de abril de 2003, y del 0,5% para operaciones con fecha de formalización posterior.
De acuerdo con lo establecido por la Ley 41/2007, se excluye del cobro de la comisión de amortización y cancelación anticipada a las operaciones de préstamo y crédito hipotecario formalizadas a partir del 9 de diciembre de 2007 en las que concurra alguna de las siguientes circunstancias:
- Que se trate de un préstamo o crédito hipotecario cuya hipoteca recaiga sobre su vivienda y el prestatario sea persona física.
 - Que el prestatario sea una persona jurídica y tribute por el régimen fiscal de empresas de reducida dimensión en el Impuesto sobre Sociedades.
- En estos supuestos, se percibirá una compensación por desistimiento del 0,5% del capital amortizado anticipadamente cuando la amortización anticipada se produzca dentro de los cinco primeros años de la vida del crédito o préstamo y del 0,25% cuando la amortización anticipada se produzca en un momento posterior.
- Nota 4:** Estos gastos no se aplicarán a los préstamos afectados por la Orden del 5 de Mayo de 1994 sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.
- Nota 5:** Esta comisión se percibirá una sola vez por cada cuota impagada reclamada y servirá para compensar los gastos de gestión de su regularización, tales como teléfono, confección y envío de cartas de reclamación, telegramas o desplazamientos para su gestión.
- Nota 6:** Esta comisión se percibirá con independencia de las comisiones que puedan corresponder por la tramitación de la operación principal financiada (crédito documentario, remesa, cheque, u orden de pago de o al exterior).
- Nota 7:** Esta comisión se cobrará en el momento de la formalización de la línea o en cada operación que se financia con cargo a la línea.
- Nota 8:** Esta comisión se percibirá una sola vez por cada financiación vencida impagada y servirá para compensar los gastos de gestión de su regularización, tales como teléfono, confección y envío de cartas de reclamación, telegramas o desplazamientos para su gestión.

EPÍGRAFE 55: SERVICIOS VARIOS.
55.1: Compra-Venta de Divisas a Plazo

Epígrafe	Clase de Operación	Comisión		
		Única por Operación	%o	Mínimo
55.1.1	Contratación		1	15,03
55.1.2	Anulación por incumplimiento		2	15,03
55.1.3	Cancelación parcial anticipada	18,03		

55.2: Opciones sobre Divisas

Epígrafe	Clase de Operación	Comisión	
		%o	Mínimo
55.2.1	Por opción PUT	1	15,03
55.2.2	Por opción CALL	1	15,03

55.3: Tramitaciones varias

Epígrafe	Clase de Operación	Comisión
55.3.1	Por comunicaciones de cobro o pago al Banco de España. (Se cobrará el coste de tramitación y comunicación al Banco de España de adeudos y abonos en cuentas de euros de No residentes por importes superiores a 50.000 €, siempre y cuando no exista conversión de moneda)	6,01 €
55.3.2	Por control de pagos anticipados con justificación posterior	12,02 € por cada operación
55.3.3	Cumplimentación a solicitud y en nombre del cliente, de los formularios S1 y B3, relativos a movimientos de moneda metálica, billetes de banco o cheque bancario al portador	6,01 € por formulario a percibir en el momento de la cumplimentación
55.3.4	Petición de justificante por fax	9 €

55.4: Gastos de Gestión, Información por Cuenta de Clientes

Epígrafe	Clase de Operación	Comisión
55.4.1	Por Emisión de Certificados	
	➤ De Saldos (Nota 1)	30 €
	➤ De Inversión	30 €
	➤ De Auditorías	30 €
	➤ Otras Certificaciones	30 €
55.4.2	Por tramitación, verificación, autorización previa ante los distintos organismos oficiales	18,03 €
55.4.3	Por información de operaciones tramitadas con antelación superior a SEIS meses	15,03 €
55.4.4	Informes comerciales internacionales	120 €
55.4.5	Contactos Comerciales	30,05 €
55.4.6	Contactos Comerciales con gestiones especiales	120,20 €
55.4.7	Gestión, obtención o renovación del certificado de No Residente o Residente en España (Nota 2)	15,03 €

Nota 1: Esta comisión no será de aplicación en la emisión de certificados denominados “Saldo cero”, ni en aquellos otros derivados del cumplimiento de precepto normativo.

Nota 2: La comisión por “gestión o renovación” del certificado de no residente o residente en España, se percibirá exclusivamente, cuando sea el cliente quien solicite expresamente la prestación de dichos servicios.

EPÍGRAFE 56: SERVICIOS DE PAGO. TRANSFERENCIAS DE FONDOS CON EL EXTERIOR.

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: 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.

Nota 2ª: DEFINICIÓN DE DÍA HÁBIL BANCARIO.

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 Caja, así como la dirección de correo electrónico habilitada a este fin:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
CAJA LABORAL POPULAR, S. COOP.
Pº J.M. Arizmendiarrieta s/n
20500 – MONDRAGÓN (GUIPUZCOA)
Servicio.de.Atencion.al.Cliente@laboralkutxa.com

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 podrá 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 podrá 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: DEFINICIÓN DE FECHA DE ACEPTACIÓN DE TRANSFERENCIAS EMITIDAS.

Formulario: La recepción en Laboral Kutxa 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 Laboral Kutxa, tal y como se describe en el apartado 6 siguiente.

Cobertura financiera: La existencia de cobertura financiera suficiente.

Salvo cuando Laboral Kutxa 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 por Laboral Kutxa del formulario de solicitud.

Nota 6ª: INFORMACIÓN A FACILITAR POR EL CLIENTE PARA LA ACEPTACIÓN DE LA TRANSFERENCIA.

La información que el cliente debe facilitar a Laboral Kutxa para la aceptación de la transferencia, 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 Laboral Kutxa.
- 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 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).

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, Laboral Kutxa se reserva el derecho a aceptarla o no y, de conformidad con lo previsto en el apartado 4 “Servicios Adicionales”, a establecer unas condiciones diferentes para la operación.

Nota 7ª: TIPO 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 € 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 de la fecha de abono.

2.- TRANSFERENCIAS CON EL EXTERIOR ENTRE ESTADOS MIEMBROS DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO.

ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Las tarifas recogidas en este apartado serán de aplicación a todas las transferencias reguladas por la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, y por el Reglamento (CE) 924/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009 (modificado por el Reglamento (CE) 260/2012).

Es decir, las transferencias nacionales en euros y las transferencias de cuenta a cuenta entre estados miembros del Espacio Económico Europeo (países miembros de la Unión Europea más Liechtenstein, Noruega e Islandia) efectuadas en euros, coronas suecas, o Leus romanos con gastos SHA (gastos compartidos) y siempre que haya intervenido en su ejecución una entidad situada en España y para abono en cuenta.

Es decir, la transferencia debe ser iniciada por una persona física a través de la entidad o sucursal de entidad situada en España o en cualquier país de la Unión Europea más Liechtenstein, Noruega e Islandia, destinada a acreditar una cantidad de dinero en una cuenta de la que pueda disponer el beneficiario, abierta en una entidad o sucursal de entidad situada en otro país del Espacio Económico Europeo o en España cuando la transferencia provenga del exterior.

OPCIÓN DE REPERCUSIÓN DE GASTOS

Opción SHA- En virtud de la Ley 16/2009 de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, en aquellas transferencias en las que ambos prestadores de servicios de pago estén situados en el Espacio Económico Europeo, y que las operaciones sean realizadas en euros, coronas suecas o leus, los gastos serán compartidos por el ordenante y el beneficiario de la operación de pago.

El ordenante abonará los gastos cobrados por la entidad del ordenante, y el beneficiario pagará los gastos cobrados por la entidad beneficiaria. La entidad ordenante transferirá íntegramente el importe de la orden, y liquidará al ordenante el importe de la orden más las comisiones y gastos.

TRANSFERENCIA EMITIDAS	Comisión por trámite de transferencia SHA		
	%o	Mínimo	Máximo
Transferencia normal (con cargo en cuenta)			
▪ Orden individual	4,00	5,00	300
▪ Orden en transmisión o soporte magnético	3,50	5,00	300
Transferencia Urgente [Para abonar el mismo día, con cargo en cuenta (1)].			
▪ Orden individual	4,00	30,00	300
▪ Orden en transmisión o soporte magnético	3,50	25,00	300

- (1) 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 de abono deben estar identificadas con el BIC y el IBAN completo y válido.

TRANSFERENCIAS RECIBIDAS	Comisión por trámite de transferencia SHA		
	%o	Mínimo	Máximo
Transferencia normal (con abono en cuenta)	0,075	2,00 €	75 €
Transferencia urgente (para abonar el mismo día)	0,075	2,00 €	75 €

En caso de información incorrecta o incompleta, Laboral Kutxa 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.- TRANSFERENCIA ENTRE ESTADOS MIEMBROS DE LA UNIÓN EUROPEA DISTINTA DE LAS REGULADAS POR EL REGLAMENTO 924/2009 DE 16 DE SEPTIEMBRE DE 2009, MODIFICADO POR EL REGLAMENTO (CE) 260/2012 Y RESTANTES TRANSFERENCIAS CON EL EXTERIOR.

ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Este apartado se refiere exclusivamente a todas las transferencias no reguladas por la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, y por el Reglamento (CE) 924/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de Septiembre de 2009 (modificado por el Reglamento (CE) 260/2012).

Es decir, incluye todas las transferencias con el exterior a excepción de las transferencias entre España y otro Estado miembro de la Unión Europea más Liechtenstein, Noruega e Islandia y viceversa, en euros o en cualquier otra divisa de dichos países calculados al tipo de cambio del día en que se ordene la transferencia y para abono en cuenta de una entidad situada en cualquier Estado miembro de la Unión Europea más Liechtenstein, Noruega e Islandia.

TRANSFERENCIA EMITIDAS	COMISIÓN SHA/BEN		COMISIÓN OUR	
	%o	Mínimo	%o	Mínimo
Aceptada (proceso totalmente automatizado) Con adeudo en cuenta	6,00	15,00	7,00	36,00
Comisión adicional por transmisión urgente (3)	0,05	20,00	0,05	20,00

- (1) 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.

TRANSFERENCIAS RECIBIDAS	Comisión por trámite de transferencia SHA y BEN	
	%o	Mínimo
Con proceso totalmente automatizado (con abono en cuenta)	4,00 €	30,00 €

4.- SERVICIOS ADICIONALES.

CONCEPTOS COMPLEMENTARIOS	Comisión por trámite de transferencia		
	%o	Mínimo	Máximo
Por entrega o recepción de efectivo (cuando la orden se realiza con entrega de efectivo y no con cargo en cuenta).	3,00	6,00	75 €
(Cont.)			

CONCEPTOS COMPLEMENTARIOS	Comisión por trámite de transferencia SHA y BEN		
	%o	Mínimo	Máximo
<p>Transferencias emitidas con datos insuficientes o incorrectos: se percibirá una comisión adicional.</p> <p>Esta comisión únicamente se podrá percibir cuando el cliente no proporcione la totalidad de los datos previstos en la Condición General 6 – “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>	1,00	6,00 €	150 €
<p>Localización de datos.</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>	3,00	10,00 €	150 €
<p>Justificante individual.</p> <p>Si el ordenante de transferencias u otras órdenes de pago múltiples, solicita que Laboral Kutxa le expida un justificante individual para cada orden de pago, adicional a la hoja resumen de la liquidación realizada, o solicita que Laboral Kutxa envíe el justificante al beneficiario.</p> <p>Si el beneficiario solicita que Laboral Kutxa le expida un justificante adicional a la liquidación realizada.</p> <p>Si el ordenante de transferencia solicita que Laboral Kutxa envíe el justificante al beneficiario mediante e-mail o cualquier otro medio electrónico de comunicación.</p> <p>Si el beneficio solicita a Laboral Kutxa le envíe un justificante adicional mediante e-mail o cualquier otro medio electrónico de comunicación.</p> <p>Cuando el ordenante instruye que se realicen otras acciones especiales de aviso, contacto o comunicaciones especiales con el beneficiario, que impidan el tratamiento automático de la operación.</p> <p>Cuando a petición del cliente se solicita la recepción de un acuse de recibo mediante SWIFT.</p> <p>(Cont.)</p>	---	6,00 €/ documento	
	---	6,00 €/ documento	
	---	0,30 €/envío	
	---	0,30 €/envío	
	---	12,00 €	
	---	3,00 €	

CONCEPTOS COMPLEMENTARIOS	Comisión por trámite de transferencia SHA y BEN		
	%o	Mínimo	Máximo
<p>Justificante individual.</p> <p>Cuando a solicitud del cliente se liquidan transferencias a través de cualquier canal, fuera del horario normal en que Laboral Kutxa esté abierto al público, se percibirá</p>	---	3,00 €	
<p>Anulación, modificación o devolución de transferencias.</p> <p>Este servicio cubre cualquier gestión ordenada por el cliente para anular, modificar o intentar retroceder orden de transferencia ya ejecutada. El precio se percibirá incluso si las gestiones resultaran infructuosas por causas no imputables a la entidad</p>	10,00	36,00 €	
<p>Por cada petición de investigación o aclaración</p> <p>Únicamente se podrá percibir del ordenante si la solicitud del cliente se realiza dentro del período comprometido para la entidad para la emisión de la transferencia o bien del beneficiario de la transferencia cuando el servicio prestado sea solicitado por el mismo o imputable al negocio subyacente de la transferencia.</p>	---	36,00 €	

Además, se percibirá en concepto de gastos lo siguiente:

CONCEPTO	Gastos
SWIFT (nota 1)	12,00 €
Correo	De acuerdo con las tarifas oficiales postales vigentes

Nota 1: Estos gastos no se cobrarán en el ámbito de la aplicación del Reglamento 924/2009. (modificado por el Reglamento (CE) 260/2012)

EPÍGRAFE 57: AVALES Y OTRAS GARANTÍAS.

57.1.- Avales y Otras Garantías sobre Extranjero

Epígrafe	Clase de Operación	Comisión			
		Por formalización (una sola vez)		Por riesgo (trimestral)	
		% sobre importe Aval	Mínimo Euros	% sobre importe Aval	Mínimo Euros
57.1.1	Preavales	5	60,00	10,00	40,00
57.1.2	Avales técnicos	5	60,00	15,00	40,00
57.1.3	Avales económicos				
	➤ Comerciales				
	▪ Hasta 1 año	5	60,00	15,00	40,00
	▪ A más de 1 año	5	60,00	15,00	40,00
	➤ Financieros				
	▪ Hasta 1 año	5	60,00	15,00	40,00
	▪ A más de 1 año	5	60,00	15,00	40,00

Nota 1: Se entenderá comprendida en este Epígrafe la prestación de toda clase de cauciones, garantías y fianzas para asegurar el buen fin de obligaciones o compromisos contraídos por el cliente ante un tercero.

Nota 2: Se entiende por preavales aquellos que constituyen un compromiso en firme de Laboral Kutxa para otorgar aval definitivo en su día, ante la entidad que lo solicita.

Nota 3: Se consideran avales de carácter técnico los que no suponen obligación directa de pago para la Caja avalista, pero responden del incumplimiento de los compromisos que el avalado tiene contraídos, generalmente, ante algún Organismo Público con motivo de importación de mercancías en régimen temporal, participación en concursos y subastas, ejecución de obras o suministros, buen funcionamiento de maquinaria vendida, etc.

Nota 4: Avales de carácter económico: Pueden ser de carácter comercial o financiero. Los primeros se refieren a operaciones de naturaleza comercial y responden del pago aplazado en compraventa de cualquier clase de bienes, fraccionamientos de pago, sumas entregadas anticipadamente, etc. Los segundos responden de créditos o préstamos obtenidos por el cliente avalado de otras Entidades, ante las que la Caja avalista queda obligado directamente a su reembolso; generalmente, consisten en aval en letras financieras o en pólizas de crédito o préstamo.

- Nota 5:** La comisión por riesgo se percibirá por trimestres anticipados.
El devengo de la comisión terminará con la devolución del documento en el que esté consignado el aval o garantía y, en su defecto, con la anulación de la misma en forma fehaciente y a entera satisfacción de la Caja.
Se calculará sobre la cuantía de la obligación principal vigente en el momento de la percepción, más la de las subsidiarias y complementarias que puedan derivarse del incumplimiento de aquella.
- Nota 6:** En caso de Garantía prestada ante una entidad extranjera que exija a su vez contragarantía bancaria nuestra, se considerarán operaciones distintas devengando cada una sus propias comisiones.

EPÍGRAFE 58: SERVICIOS DE PAGO. DEPÓSITOS A LA VISTA EN MONEDA EXTRANJERA.

Las tarifas recogidas en el presente epígrafe tienen carácter de máximo y se aplican a todos los clientes (consumidores y no consumidores).

58.1.- Administración y Mantenimiento de Cuentas en Divisas

Epígrafe	Clase de Operación	Comisión	
		€	Mínimo
58.1.1	Mantenimiento. (Nota 2).	9 € (trimestrales)	
58.1.2	Por apunte. (Nota 5).	0,18 €	
58.1.3	Manipulación. (Nota 3).	20 ‰	9

Nota 1: Si las disposiciones o abonos se efectúan en moneda distinta de la correspondiente a la cuenta de pagos, cobros, traspasos... se percibirá una comisión de compra-venta del 15‰ con un mínimo de 9 € si es por cuenta y del 20‰ con un mínimo de 9 € si es por caja.

Nota 2: Los adeudos por este concepto se efectuarán coincidiendo con la liquidación periódica de la cuenta y en la proporción que corresponda de acuerdo con el período liquidado.

Nota 3: Se percibirá esta comisión cuando se efectúe una entrega o retirada de billetes mediante el cargo o abono en una cuenta de la misma divisa.

Nota 4: En el supuesto de que el cliente solicite la cancelación anticipada de una Imposición a Plazo, la Entidad podrá acceder a dicha cancelación aplicándose una deducción del 4% anual sobre el principal que se reintegre por el período que medie entre la fecha de cancelación y el vencimiento pactado, no pudiendo rebasar esta deducción, en ningún caso, el importe de los intereses devengados por dicha imposición a Plazo.

Nota 5: Se excluyen como operaciones sujetas a cobro de comisión las siguientes:

- Adeudos de cheques
- Adeudos de comisiones
- Reintegros e ingresos en efectivo
- Abonos / adeudos de intereses

58.2.- Operaciones de Compensación

Comisión de Compensación
Se cobrará una comisión de compensación del 2‰; mínimo 18,03 € sobre el importe total compensado. Al diferencial resultante, se le aplicarán únicamente las comisiones correspondientes al medio de cobro / pago utilizado.

EPÍGRAFE 59: DEPÓSITOS A PLAZO EN MONEDA EXTRANJERA.

1) COMISIÓN POR CANCELACIÓN ANTICIPADA

En el supuesto de que el cliente solicite la cancelación anticipada en una Imposición a Plazo, la Entidad podrá acceder a dicha cancelación aplicándose una deducción del 4 % anual sobre el principal que se reintegre por el período que medie entre la fecha de cancelación y el vencimiento pactado, no pudiendo rebasar esta deducción, en ningún caso, el importe de los intereses devengados por dicha Imposición a Plazo.