

## **Epígrafe 5. TRANSFERENCIAS CON EL EXTERIOR**

**Epígrafe que contiene tarifas de comisiones por Servicios de Pago (no sujeto a verificación del Banco de España).** Contiene tarifas orientativas que Ibercaja aplicará a sus clientes, tanto consumidores como no consumidores.

### **DEFINICIÓN DE TRANSFERENCIA CON EL EXTERIOR**

**Se entiende por Transferencia con el Exterior la 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.

El ordenante debe indicar los datos mínimos para cumplir su orden, así como el grado de urgencia de la orden y su elección respecto al criterio de pago del servicio, es decir si todos los componentes de la comisión los satisface él mismo o prefiere compartirlos con el beneficiario. En esta última opción, el ordenante soporta las comisiones de su Entidad y el Beneficiario las comisiones de la suya.

### **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 podrá especificar la forma de distribución de las comisiones y gastos de la operación que instruye realizar. Así, podrá decidir:

- Si comparte los gastos (opción "SHA")
- Si se deben deducir al beneficiario (opción "BEN")
- Si se hace cargo de la totalidad de los gastos y comisiones (opción "OUR")

En el caso de que el cliente ordenante no especifique nada, la Entidad ejecutará la orden con la opción SHA.

#### **• Opción SHA**

La Entidad ordenante transferirá íntegramente el importe de la orden y liquidará al ordenante el importe de la orden, más sus comisiones y gastos.

El resto de Entidades intervinientes podrán deducir del importe recibido sus comisiones y gastos, abonando al beneficiario final el neto correspondiente.

En definitiva, el ordenante paga las comisiones y gastos de la Entidad ordenante y el beneficiario los restantes.

#### **• Opción BEN**

La Entidad del ordenante podrá deducir del importe de la orden original sus gastos y comisiones y transferirá a destino el monto resultante.

El resto de Entidades intervinientes podrán deducir del importe recibido sus comisiones y gastos, abonando al beneficiario final la cantidad resultante.

#### **• Opción OUR**

La Entidad del ordenante transferirá íntegramente el importe de la orden, liquidando el importe de la orden más las comisiones y gastos de todo el proceso. Por tanto, en destino no se deducirán gastos al beneficiario.

### **DEFINICIÓN DE DÍA HÁBIL**

Se considera día hábil el día de apertura comercial, a los efectos necesarios para la ejecución de una operación de pago, de los proveedores de servicios de pago del ordenante o del beneficiario que intervienen en la ejecución de la operación de pago. En el caso de 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 hubieren contratado.

### **FECHA DE ACEPTACIÓN**

Se entiende por fecha de aceptación de la transferencia por Ibercaja, la fecha en la que se cumplen todas las condiciones convenidas para la ejecución de una orden de este tipo y en concreto a:

- La recepción en Ibercaja de la solicitud de transferencia del cliente ordenante debidamente cumplimentada, siempre y cuando incluya la información requerida por Ibercaja.
- La existencia de cobertura financiera suficiente.

Salvo cuando Ibercaja no 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 de la orden por Ibercaja.

## **VÍAS DE RECLAMACIÓN Y DE RECURSO A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE**

En relación a cualquier reclamación, en Ibercaja, existe el Servicio de Atención al Cliente del Grupo Ibercaja, ante el cual, el cliente podrá formular su reclamación directamente a la dirección de correo electrónico [atencioncliente@ibercaja.es](mailto:atencioncliente@ibercaja.es), o a la dirección postal Plaza de Basilio Paraíso, nº 2, 50008 Zaragoza. No obstante, si transcurrido el plazo de dos meses desde que se presentó la reclamación ante dicho Servicio, el cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria, podrá acceder al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

### **5.1.TRANSFERENCIAS CON EL EXTERIOR ENTRE ESTADOS MIEMBROS DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO, REGULADAS POR EL REGLAMENTO (CE) 924/2009.**

Están reguladas por el Reglamento (CE) 924/2009 y por tanto comprendidas en este apartado, las transferencias entre Estados miembros del Espacio Económico Europeo (países miembros de la Unión Europea más Liechtenstein, Noruega e Islandia) efectuadas en euros, coronas suecas o Leu (ron) rumano, cuando haya intervenido en su ejecución una Entidad situada en España y estén destinadas a acreditar una cantidad de dinero en una cuenta de la que pueda disponer el beneficiario.

**La información que el cliente debe facilitar** a Ibercaja para aceptar la operación por ésta, es la siguiente:

- Código Cuenta Cliente (CCC) del ordenante salvo en las órdenes que se efectúen contra la entrega de efectivo por ventanilla.
- Nombre o Razón Social, documento de identificación válido, país y domicilio completo del ordenante cuando éste no disponga de cuenta abierta en la Entidad.
- Nombre o Razón Social del beneficiario, país y domicilio completo.
- Código Internacional de la Cuenta Bancaria (IBAN) del beneficiario completo y válido o en su defecto número de cuenta completo del beneficiario que permita el abono en destino, o forma de pago. En este caso será necesario también el Código SWIFT (BIC) de la Entidad.
- Importe y divisa de la transferencia.

Si el cliente no proporciona la totalidad de los datos anteriores, Ibercaja se reserva el derecho a aceptar o no la transferencia y, de conformidad con lo previsto en este epígrafe (apartado 5.3. "Transferencias emitidas con datos insuficientes o incorrectos"), a cobrar la tarifa adicional por datos insuficientes siempre que, tras aceptar la entidad la realización de la operación e indicar al cliente el cargo que llevaría su ejecución, éste se ratifique en solicitar la emisión de la transferencia.

### **TRANSFERENCIA URGENTE**

Es aquella transferencia en la que, utilizando procedimientos especiales, las Entidades intervinientes garantizan que los fondos quedan abonados en el Banco del Beneficiario en la misma fecha del cargo, siempre que la aceptación de la orden se produzca antes de la hora de cierre del sistema de compensación respectivo. Debe tener las características que permitan el tratamiento automatizado, es decir, las cuentas de cargo y abono deben estar identificadas con el BIC e IBAN completo y válido.

Este servicio sólo se presta por petición expresa del cliente ordenante.

#### **5.1.1. TRANSFERENCIAS EMITIDAS.**

Comisiones para el ordenante o pagador.

Transferencias Emitidas (Nota 1)	Transferencia Ordinaria		Transferencia Inmediata		Urgente	
	%	Mínimo	%	Mínimo	%	Mínimo
<b>Individual en Oficina</b> Comisión compartida (SHA)	0,40	3,50 €	0,50	5,00 €	0,60	20,00 €

#### 5.1.2. TRANSFERENCIAS RECIBIDAS

Tarifas para el Beneficiario o receptor, aplicables exclusivamente a aquellas transferencias ordenadas con opción de gastos compartidos "Share", o gastos a cargo del Beneficiarios "BEN".

Transferencias Recibidas	Tarifa	
	%	Mínimo
Transferencia recibida con abono en cuenta	-	-

#### 5.2. TRANSFERENCIAS CON EL EXTERIOR, ENTRE ESTADOS MIEMBROS DEL ESPACIO ECONOMICO EUROPEO DISTINTAS DE LAS REGULADAS POR EL REGLAMENTO (CE) 924/2009 Y LAS RESTANTES TRANSFERENCIAS CON EL EXTERIOR.

Están comprendidas en este apartado, todas aquellas transferencias con el exterior no incluidas en el apartado 5.1 anterior.

**La información que el cliente debe facilitar** a Ibercaja para aceptar la operación por ésta, es la siguiente:

- Código Cuenta Cliente (CCC) del ordenante salvo en las órdenes que se efectúen contra la entrega de efectivo por ventanilla.
- Nombre o Razón Social, documento de identificación válido, país y domicilio completo del ordenante cuando éste no disponga de cuenta abierta en la Entidad.
- Nombre o Razón Social del beneficiario, país y domicilio completo.
- Código SWIFT (BIC) de la Entidad y en el caso de que la Entidad no tenga BIC, nombre completo de la Entidad, país y domicilio completo de la sucursal del beneficiario.
- Código Internacional de la Cuenta Bancaria (IBAN) del beneficiario completo y válido o en su defecto número de cuenta completo del beneficiario que permita el abono en destino, o forma de pago.
- Importe y divisa de la transferencia.
- Opción de repercusión de comisiones y gastos (SHA, OUR, BEN). Sólo en pagos realizados al exterior. Para los pagos realizados en cualquier divisa dentro del Espacio Económico Europeo, de acuerdo con el Real Decreto-ley 19/2018 de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, desde el 24.02.2019 es obligatorio el criterio de gastos compartidos (SHA).

Si el cliente no proporciona la totalidad de los datos anteriores, Ibercaja se reserva el derecho a aceptar o no la transferencia y, de conformidad con lo previsto en este epígrafe (apartado 5.3. "Transferencias emitidas con datos insuficientes o incorrectos"), a cobrar la tarifa adicional por datos insuficientes siempre que, tras aceptar la entidad la realización de la operación e indicar al cliente el cargo que llevaría su ejecución, éste se ratifique en solicitar la emisión de la transferencia.

#### TRANSFERENCIA URGENTE

Es aquella transferencia en la que, utilizando procedimientos especiales, las Entidades intervinientes garantizan que los fondos quedan abonados en el Banco del Beneficiario en la misma fecha del cargo, siempre que la aceptación de la orden se produzca antes de la hora de cierre del sistema de compensación respectivo. Debe tener las características que permitan el tratamiento automatizado,

es decir, las cuentas de cargo y abono deben estar identificadas con el BIC y el IBAN o número de cuenta completo y válido.

Este servicio sólo se presta por petición expresa del cliente ordenante.

### 5.2.1. TRANSFERENCIAS EMITIDAS

Comisión para el ordenante o pagador

Transferencias Emitidas	Transferencia Ordinaria		Urgente	
	%	Mínimo	%	Mínimo
Comisión pago al exterior	0,50	12,00 €	0,60	20,00 €

Además de la comisión de pago al exterior si se elige la opción de que todos los gastos sean por cuenta del ordenante

Transferencias Emitidas	Transferencia Ordinaria		Urgente	
	%	Mínimo	%	Mínimo
Gastos OUR	0,20	30,00 €	0,20	30,00 €

También en las transferencias emitidas se cobrará 10€ en concepto de gastos de SWIFT por cada transferencia.

### 5.2.2. TRANSFERENCIAS RECIBIDAS

Tarifas para el Beneficiario o receptor, aplicables exclusivamente a aquellas transferencias ordenadas con opción de gastos compartidos "Share", o gastos a cargo del Beneficiarios "BEN".

Transferencias Recibidas	Tarifa	
	%	Mínimo
Liquidadas con abono en cuenta		
Comisión a cargo del ordenante (OUR)	-	-
Comisión compartida (SHA)	0,25	10,00 €
Comisión a cargo del beneficiario (BEN)	0,25	10,00 €
Traspaso a otras Entidades de Órdenes Recibidas	-	Fijo
Por traspaso a otra Entidad (En Euro o Divisas)	-	25,00 €

**5.3. SERVICIOS ADICIONALES**

Servicios Adicionales	Tarifas adicionales	
	%	Mínimo o Fijo
<b>Entrega o recepción de efectivo</b> Cuando la orden se realice contra entrega o recepción de efectivo en lugar de con cargo o abono en cuenta, se aplicará un gasto adicional tanto en transferencias internas, ordinarias como en urgentes. Este servicio se prestará de acuerdo a la información facilitada por el ordenante y será a éste a quien se repercuta el coste.	0,25	6,00 €
<b>Transferencias Emitidas con datos insuficientes o incorrectos</b> Las transferencias y órdenes emitidas con datos insuficientes o incorrectos (se requiere BIC e IBAN completo y válido del beneficiario y su nombre o razón social), serán gravadas con la tarifa adicional indicada, 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.	-	15,00 €
<b>Localización de datos en Transferencias Recibidas</b> Cuando el nombre del beneficiario no coincida con el titular o autorizado en cuenta indicada por el ordenante, o cuando el CCC o IBAN comunicado sea inexistente, incompleto o erróneo, se aplicará la tarifa adicional indicada previa notificación y aceptación por el beneficiario. Ibercaja se reserva la potestad de proceder a la devolución a origen de la transferencia.	-	15,00 €
<b>Cambio de Divisa</b> Cuando en cualquiera de las transferencias incluidas en este epígrafe, se produzca un cambio de una divisa a otra o de una divisa a euros, o viceversa, además de la tarifa correspondiente a la transferencia, se aplicará la tarifa de cambio de divisa.	0,20	3,00 €
<b>Envío de justificante de transferencia a su beneficiario</b> Emisión y envío al beneficiario de la operación realizada de un justificante adicional a la liquidación realizada, a petición del beneficiario. Comisión por documento emitido aplicado al beneficiario.	-	2,00 €
<b>Emisión de justificante individual en órdenes de pago múltiples</b> Emisión de un justificante individual por cada orden de pago, adicional a la hoja resumen de la liquidación realizada, a petición del ordenante de transferencias u otras órdenes de pago múltiples. Comisión por documento emitido.	-	1,50 €
<b>Instrucciones especiales para el Beneficiario o para el Banco del Beneficiario</b> Si el ordenante incluye instrucciones especiales para el beneficiario o para el Banco del beneficiario, se aplicará la tarifa tanto a transferencias emitidas como recibidas.	-	15,00 €
<b>Anulación, modificación o devolución de transferencias</b> Gestiones ordenadas por el ordenante de la operación para anular, modificar o intentar retroceder una orden de transferencia ya ejecutada. La comisión se aplicará incluso si las gestiones realizadas resultaran infructuosas por causas no imputables a la Entidad. Si la gestión realizada conlleva unos gastos cobrados por terceros, estos se repercutirán al cliente. Además, se cobrarán los gastos de SWIFT en los que incurra la Entidad, a razón de 10 € por mensaje enviado.	-	40,00 €

**Gastos de Envío y Comunicación**

En las comunicaciones derivadas de operaciones a la que se refiere este epígrafe se aplicarán en los casos permitidos por la ley y pactados en el contrato, los gastos de correo que corresponda de acuerdo con el apartado Gastos de Correo recogido en las Condiciones Generales de esta Tarifa, aplicándose la tarifa oficial que tenga publicada en cada momento la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos.

**NOTAS**

---

**Nota 1.**

Están exentas de esta comisión las operaciones de transferencias incluidas en los servicios establecidos para la Cuenta Universal – Tarifa Plana (Epígrafe 8).