

**CONDICIONES GENERALES APLICABLES AL SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO PARA OPERACIONES NO PRESENCIALES ORDENADAS A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES CANALES:**

- (i) [www.i-transfer.es](http://www.i-transfer.es)**
- (ii) página web agentes autorizados de i-transfer o**
- (iii) la aplicación móvil “Giro Directo”**

**I TRANSFER GLOBAL PAYMENTS EP, 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 la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica 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, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. y la Orden 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 el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

I TRANSFER GLOBAL PAYMENTS EP, S.A., (en adelante denominada I TRANSFER) es una entidad de pago española, domiciliada en C/ Nieremberg, 29- bajo en el 28002 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 del Real Decreto-ley 19/2018, e inscrita en el Registro de Entidades de Pago del Banco de España con el número 6828.

**CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO**

**1. INFORMACIÓN QUE EL CLIENTE DEBERÁ FACILITAR A I TRANSFER GLOBAL PAYMENTS EP, S.A. Y PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE ÓRDENES DE ENVÍO DE DINERO**

I TRANSFER aceptará órdenes de envío de dinero emitidas por el cliente a través de la página web de <https://online.i-transfer.es/es/> , a través de la web de cualquiera de los agentes autorizados por I-Transfer, y a través de la aplicación móvil “GiroDirecto”, cuya ejecución se regirá con arreglo a lo previsto en el siguiente procedimiento:

- a) El cliente deberá registrarse en el canal a través del cual deseara emitir la orden de envío de dinero (<https://online.i-transfer.es/es/>, web de un agente autorizado por I-Transfer, o aplicación móvil “GiroDirecto”) facilitando a tal fin la información requerida en los campos obligatorios (nombre, apellidos, país de residencia, país de nacimiento, fecha de nacimiento, teléfono móvil, e-mail y establecer una contraseña personal).

Una vez registrado, se le enviará un e-mail con un link que permitirá verificar la dirección de correo electrónico facilitada con el fin de activar la cuenta. Seguidamente, el cliente podrá acceder a su área personal dónde se le requerirá cumplimentar datos adicionales: dirección completa, ocupación e ingresos mensuales. Asimismo, deberá consignar los datos relativos al documento de identidad, nacionalidad, tipo de documento, número de documento, fecha de emisión, caducidad y lugar de emisión.

- b) El registro requerirá responder a una serie de preguntas relativas a Personas con Responsabilidad Pública (PRP) y al titular real.

- c) Para que el registro sea válido además de cumplimentar los datos, el cliente deberá aportar un documento de identidad válido por cualquiera de estas vías:

- 1.- Adjuntando el documento de identidad durante el procedimiento de registro.
- 2.- Enviando copia del documento de identidad a la siguiente dirección de correo electrónico: [docuclientes@i-transfer.net](mailto:docuclientes@i-transfer.net)

Los documentos de identificación válidos para personas físicas son los siguientes:

- DNI
- Tarjeta de residencia.
- Tarjeta de Identidad de Extranjero.
- Pasaporte (*exclusivamente para extranjeros*).
- Carta o tarjeta oficial de identidad personal expedida por las autoridades de origen (*exclusivamente para ciudadanos de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo*).
- Documento de identidad expedido por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación español (*exclusivamente para el personal de las representaciones diplomáticas y consulares de terceros países en España*).
- Documento nacional de identidad con garantías de autenticidad que incorpore fotografía, expedido por una autoridad gubernamental del país de origen.

El cliente, además, deberá aportar un justificante de residencia reciente en España (con una antigüedad inferior a tres meses), cuando este realice operaciones cuyo importe, bien singular, bien acumulado en cada trimestre natural, supere los 3.000 euros y en el documento de identificación exhibido conste un domicilio en el extranjero.

Se pueden dar dos supuestos:

- Que el justificante de residencia esté a nombre del propio cliente, (cliente, (recibo de la luz, certificado de empadronamiento, documentación fiscal, recibo de alquiler etc.)

- Que el justificante de residencia esté a nombre de un tercero y el cliente reside en su vivienda con su consentimiento. En este caso, se deberá aportar el justificante de residencia a nombre del tercero, autorización firmada por el mismo permitiendo la residencia del cliente en la vivienda de la que es titular, y un documento de identidad válido de entre los admitidos como válidos por I TRANSFER.

Asimismo, en caso de clientes que ordenen transferencias con el exterior cuyo importe, bien singular, bien acumulado en cada trimestre natural, supere los 3.000€, deberán cumplimentar el formulario que les facilita I TRANSFER y aportar la documentación necesaria para justificar la actividad profesional o empresarial, así como en su caso la procedencia de los fondos.

Los clientes personas jurídicas deben presentar documentos públicos que acrediten su existencia y contengan su denominación social, domicilio, forma jurídica, la identidad de sus administradores, estatutos y número de identificación fiscal (NIF).

Los documentos que acreditarían tales extremos pueden ser:

- Escritura de constitución y, en su caso, sucesivas modificaciones
- Tarjeta del número de identificación fiscal
- Escritura notarial de nombramiento de administradores.
- Documentos acreditativos de la identidad de las personas físicas representantes (de conformidad con lo establecido para la identificación de personas físicas).

Respecto a la identificación del representante de la persona jurídica, si éste no es administrador de la misma, deberá aportarse escritura pública de otorgamiento de poder y el documento acreditativo de su identidad (de conformidad con lo establecido para la identificación de personas físicas).

En el caso de personas jurídicas españolas será válida, a estos efectos de identificación, una certificación del Registro Mercantil provincial.

- d) A partir de la recepción de los documentos acreditativos de la identidad, I TRANSFER revisará la información facilitada en el proceso de registro junto con el documento de identidad y si todo es correcto se aprobará el alta del cliente. I TRANSFER confirmará el alta al cliente mediante el envío de un e-mail para que pueda comenzar a ordenar envíos de dinero. Asimismo, I TRANSFER podrá solicitar documentación adicional referente a su actividad profesional o empresarial, así como en su caso de la procedencia de los fondos, e incluso bloquear el perfil del cliente, en el caso de que aprecie situaciones de riesgo.
- e) Con carácter previo a la emisión de una orden de envío de dinero, el cliente deberá acceder a su área privada y seleccionar la opción “*Enviar nuevo giro*” dónde se le requerirá para que introduzca los datos de la orden de envío: país de destino, datos del beneficiario, relación que tiene con el destinatario, modalidad de abono en destino (pago en efectivo en ventanilla, en su domicilio, o bien depósito en cuenta) e importe del envío. En ese momento se mostrarán todos los datos de la operación: comisiones, tipo de cambio aplicado, importe final que recibirá el beneficiario en su moneda local etc. Si el cliente está conforme con los datos de la operación deberá

aprobarla para acceder a la “fase de pago”, en la que el cliente deberá entregar a I TRANSFER los fondos asociados a la operación de envío de dinero.

Antes de que el cliente acceda a la “fase de pago”, I TRANSFER generará un código de autenticación que remitirá al cliente vía SMS y que el cliente utilizará para autenticarse, permitiéndole acceder a la fase de pago y continuar con la operación.

- f) De manera previa a la fase de pago, se pondrá a disposición del cliente el documento de condiciones generales aplicables al servicio de envío de dinero ofrecido por I TRANSFER y el documento de privacidad que el cliente deberá aceptar expresamente seleccionando la opción “*aceptar*” para poder proseguir con la emisión de la orden de envío de dinero.
- g) En la “fase de pago”, se requerirá al cliente para que bien mediante transferencia desde una cuenta de su titularidad, o bien a través de tarjeta de crédito o débito pueda proceder a la entrega a I TRANSFER de los fondos asociados a la operación de envío de dinero. Si se trata del primer envío de dinero realizado por el cliente, sólo se admitirá dicha entrega de fondos mediante transferencia bancaria. En las posteriores operaciones de envío de dinero, la entrega de fondos se podrá realizar mediante tarjeta de crédito o débito.
  - 1- Si el cliente selecciona la opción “*pagar por transferencia*” para la entrega de fondos a I TRANSFER, se abrirá una ventana en la que el cliente deberá seleccionar de entre las opciones facilitadas una de las cuentas bancarias de las que es titular I TRANSFER, a la que transferirá los fondos, siempre desde una cuenta de su titularidad. A continuación, deberá indicar la fecha en la que ha realizado la transferencia y el número de operación. La operación quedará retenida hasta que no esté confirmada la recepción de la transferencia en la cuenta de I TRANSFER.
  - 2- Si el cliente selecciona la opción de “*pagar con tarjeta*” para entregar los fondos a I TRANSFER, el sistema redirigirá al cliente a la “pasarela de pago” del Banco de I TRANSFER, en la que el cliente deberá introducir los datos de la tarjeta, (titular, número de tarjeta, caducidad y código de seguridad (CVV)) y autorizar la operación conforme a los requisitos exigidos por la entidad emisora de la tarjeta del cliente.
- h) El cliente podrá consultar todos los datos de su operación y el estado en que se encuentra su envío de dinero en el apartado “Histórico” de su área privada. Incluso podrá comunicar cualquier incidencia en relación con la operación realizada.

Datos relativos al Beneficiario:

El ordenante deberá facilitar la siguiente información del beneficiario: nombre, apellidos o denominación social, teléfono de contacto, dirección completa, ciudad, país de destino y nombre del banco, sucursal, tipo y número de cuenta.

I TRANSFER 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.

## **2. GASTOS QUE EL CLIENTE DEBE ABONAR POR EL SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO.**

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

Las comisiones que I-TRANSFER aplica al ordenante por la prestación del servicio de envío de dinero se recogen en Anexo I.

El pago de las comisiones correrá a cargo del ordenante de las mismas, sin que éste pueda repercutir, ni total ni parcialmente, nada al beneficiario.

La compañía no repercutirá ni al remitente ni al beneficiario ningún gasto derivado de la gestión de la transferencia.

## **3. 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, el tipo de cambio utilizado en la conversión se mostrará al cliente, junto con el resto de datos de la orden de envío de dinero, antes de acceder a la “fase de pago”, con objeto de que el cliente lo conozca previamente y muestre su conformidad.

Asimismo, estarán disponibles para su consulta (i) en la página web de I TRANSFER ([www.i-transfer.es](http://www.i-transfer.es)), mediante un vínculo que, de forma destacada y legible, se encuentra localizado en el pie de página de la pantalla inicial para España; (ii) en la pantalla inicial de la ventana de envío de dinero de la página web de los agentes autorizados por I Transfer, y (iii) en la aplicación “Giro Directo”, mediante un vínculo en la ventana de inicio del proceso de envío de dinero.

## **4. AUTORIZACIÓN POR EL ORDENANTE Y RECEPCIÓN POR I TRANSFER DE LA OPERACIÓN DE ENVÍO DE DINERO.**

Las órdenes de envío de dinero se considerarán autorizadas por el ordenante cuando éste haya dado el consentimiento para su ejecución, lo que sucederá en el momento en el que éste seleccione la opción “*aceptar*” tras completar el proceso de emisión de la orden de envío de dinero.

El momento de la recepción de estas operaciones de pago por parte de I TRANSFER será el siguiente:

- a) En el caso de que el cliente entregue a I TRANSFER el importe total correspondiente a la operación de envío de dinero mediante pago con tarjeta de débito o crédito, la orden de envío de dinero se entenderá recibida por I TRANSFER en el momento en el que la entidad bancaria de I TRANSFER confirme a través de su “pasarela de pago” la aceptación de la operación de pago con tarjeta.

- b) En el caso de que el cliente entregue a I TRANSFER el importe total correspondiente a la operación de envío de dinero mediante transferencia bancaria, la orden de envío de dinero se entenderá recibida por I TRANSFER en el momento en el que el importe de la operación de pago haya sido abonado en la cuenta bancaria de I TRANSFER.

## **5. REVOCACIÓN Y RECHAZO DE LA OPERACIÓN DE ENVÍO DE DINERO**

El cliente no podrá revocar una orden de envío de dinero después de ser recibida por I TRANSFER, salvo que el cliente e I TRANSFER acuerden lo contrario, de conformidad con lo previsto en el artículo 52, apartados 1 y 5, del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

I TRANSFER podrá rechazar la ejecución de una orden de envío de dinero, en los términos previstos en el artículo 51 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, 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.

En caso de que I TRANSFER rechace la ejecución de una orden de envío de dinero, ésta devolverá los fondos al cliente en el día hábil posterior al momento del rechazo utilizando el mismo medio por el cual I TRANSFER recibió los fondos, salvo que por imperativo legal no pueda realizar tal reembolso.

## **6. 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 I TRANSFER, 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 un día hábil desde el momento de la recepción de la orden de envío de dinero.

## **7. NO EJECUCIÓN O EJECUCIÓN DEFECTUOSA DE UNA OPERACIÓN DE PAGO**

I TRANSFER 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 1) fuese incorrecta, en cuyo caso I TRANSFER no será responsable de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de la operación de pago. No obstante, I TRANSFER 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 I TRANSFER sea responsable ante el cliente con arreglo a lo indicado en el párrafo anterior, I TRANSFER devolverá sin demora injustificada al cliente la cantidad correspondiente a la operación de pago, por el mismo medio por el cual I TRANSFER recibió los fondos.

En todo caso, I TRANSFER 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.

## **8. RESPONSABILIDAD DEL ORDENANTE EN CASO DE OPERACIONES DE PAGO NO AUTORIZADAS.**

El ordenante soportará todas las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas si el ordenante ha incurrido en tales pérdidas por haber actuado de manera fraudulenta o por haber incumplido, deliberadamente o por negligencia grave, una o varias de las obligaciones que establece las presentes condiciones generales.

En todo caso, I TRANSFER 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.

## **9. PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE**

### **9.1 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)**

I TRANSFER 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**

**I Transfer Global Payments Ep, S.A.**

**C/ Nieremberg, 29 bajo**

**28002Madrid**

**Tlf: 915025800**

**Fax: 915025810**

**e-mail: [atencion.cliente@i-transfer.net](mailto:atencion.cliente@i-transfer.net)**

El Servicio de Atención al Cliente resolverá las quejas y reclamaciones presentadas en el plazo de 15 días hábiles desde su presentación. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de I TRANSFER, éste enviará una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el cliente recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

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 de agentes a través de los cuales opera la compañía, como en la página Web de la Compañía ([www.i-transfer.es](http://www.i-transfer.es)) y del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)).

### **9.2 RECLAMACIÓN ANTE EL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA Y 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 quince días para resolver sin que el citado Servicio de Atención al Cliente hubiera contestado, el cliente podrá presentar su reclamación ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España:

**Banco de España**

**Departamento de Conducta de Entidades**

**C/ Alcalá 48, 28014 Madrid**

[https://app.bde.es/psr\\_www/faces/psr\\_wwwias/jsp/op/InicioSesion/PantallaAsistenteForm.jsp](https://app.bde.es/psr_www/faces/psr_wwwias/jsp/op/InicioSesion/PantallaAsistenteForm.jsp)

## **10. INFORMACIÓN PARA EL ORDENANTE TRAS LA RECEPCIÓN POR I TRANSFER DE LA ORDEN DE ENVÍO DE DINERO**

Inmediatamente después de la recepción de la orden de pago, I TRANSFER 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 mediante puesta a disposición del cliente del documento de liquidación en el área privada de la página Web de la Compañía para su descarga e impresión:



- 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.

## **11. INFORMACION ADICIONAL**

### **1) Definiciones:**

#### **a. Día hábil**

Son días laborables bancarios todos los días del año, excepto domingos, 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.

#### **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.

### **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 la página web de la I Transfer ([www.i-transfer.es](http://www.i-transfer.es)), en la página web de los agentes autorizados por I-TRANSFER y en la aplicación “Giro Directo”. No obstante, el cliente tendrá

derecho a recibir previamente y en cualquier momento esta información en soporte papel, previa solicitud expresa a I TRANSFER.

Asimismo, si la transmisión de información o notificaciones se efectuara por medios telemáticos, se informará al cliente previamente de los requisitos técnicos aplicables al equipo y a los programas informáticos. I TRANSFER facilitará al Titular toda la información legalmente exigible en castellano.

### **3) Procedimiento de notificación de sospecha de fraude y medidas de seguridad**

I TRANSFER dispone de un procedimiento seguro de notificación al cliente para el supuesto de que existan sospechas de fraude, fraude real o amenazas de seguridad vinculados al servicio de pago.

En caso de que I TRANSFER notifique una anomalía o contingencia relacionadas con asuntos de seguridad, lo notificará al cliente de manera inmediata, a la dirección de contacto o al número de teléfono que el cliente haya proporcionado.

En el supuesto de que el cliente percibiera riesgos de seguridad, o necesite solicitar o notificar cualquier anomalía o problema relacionado con cuestiones de seguridad, deberá notificarlo a la mayor brevedad a I TRANSFER a la siguiente dirección: [atencion.cliente@i-transfer.net](mailto:atencion.cliente@i-transfer.net)

I TRANSFER proporcionará asistencia técnica al cliente ante cualquier solicitud o notificación de anomalías o problemas relacionados con cuestiones de seguridad o para minimizar las consecuencias de los riesgos existentes.

I TRANSFER podrá rechazar la ejecución de las órdenes e instrucciones recibidas por medios no habilitados por I TRANSFER para la operativa habitual o aquellas que no hayan sido validadas con los elementos de seguridad correspondientes. Dicho rechazo no supondrá en ningún caso la asunción de responsabilidad alguna por parte de I TRANSFER.

El cliente tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad pertinentes en relación con las claves de acceso facilitadas por I TRANSFER. En concreto:

- Cambiar con regularidad las claves de acceso.
- No enviar nunca por correo electrónico ni mensaje las claves de acceso, ni compartirlas en redes sociales.
- Desconfiar de correos y mensajes que no provengan de una fuente legítima.
- No facilitar datos confidenciales.
- Notificar de manera inmediata a I TRANSFER cualquier sospecha o duda en relación con las claves de acceso.

### **4) Medidas de garantía**

En cumplimiento del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, I TRANSFER 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 artículo 21 del citado Real Decreto-ley y en el artículo 16 del Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, 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 I TRANSFER 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 I TRANSFER 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.

El cliente de I TRANSFER gozará del derecho de separación sobre la citada cuenta bancaria separada, de conformidad con la normativa concursal, como beneficiario de los servicios de pago prestados por I TRANSFER, con respecto a posibles reclamaciones de otros acreedores de la entidad de pago, en particular en caso de insolvencia.

#### **5) Normativa de transparencia y protección de los clientes**

- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago-
- Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica 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, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- 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 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios 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.
- Ley 22/2007, de 11 julio de Comercialización a Distancia de Servicios Financieros.

## ANEXO I

I TRANSFER aplica las siguientes comisiones máximas:

Cuando la moneda entregada sea el Euro

- se aplica una **comisión fija máxima** cuyo importe dependerá de la cuantía de la transferencia, determinada en las Tablas expuestas a continuación:

AFRICA		
BENIN, BURKINA FASO, CABO VERDE, CAMERUN, COSTA MAFIL, EGIPTO, GAMBIA, GHANA, GUINEA CONAKRY, GUINEA ECUATORIAL, GUINEA-BISSAU, KENIA, MALI, MARRUECOS, NIGER, NIGERIA, SENEGAL, SIERRA LEONA, SUDAFRICA, TOGO, UGANDA		
Desde	Hasta	CARGO
20,00 €	100,99 €	7,00 €
101,00 €	260,99 €	9,90 €
261,00 €	350,99 €	14,00 €
351,00 €	500,99 €	16,00 €
501,00 €	850,99 €	23,00 €
851,00 €	1.200,99 €	37,00 €
1.201,00 €	2.500,99 €	65,00 €
2.501,00 €	3.000,00 €	78,00 €

**EUROPA**

ALBANIA, ALEMANIA, BELGICA, BIELORRUSIA,  
ESPAÑA, ESTONIA, GEORGIA, GRECIA, ITALIA,  
LITUANIA, MOLDAVIA, REINO UNIDO,  
RUMANIA, SUIZA, UCRANIA, FRANCIA,  
BULGARIA

<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>CARGO</b>
10,00 €	300,00 €	9,50 €
351,00 €	500,00 €	13,00 €
501,00 €	600,99 €	13,84 €
601,00 €	800,99 €	16,50 €
801,00 €	1.000,99 €	20,44 €
1.001,00 €	1.200,99 €	23,25 €
1.201,00 €	1.400,99 €	26,00 €
1.401,00 €	1.600,99 €	28,75 €
1.601,00 €	2.000,99 €	38,10 €
2.001,00 €	2.500,99 €	45,25 €
2.501,00 €	3.000,00 €	91,00 €

## ASIA

ARMENIA, BANGLADESH, FILIPINAS, INDIA,  
MALASIA, NEPAL, PAKISTAN, RUSIA, SRI  
LANKA, TURQUIA

Desde	Hasta	CARGO
101,00 €	150,99 €	8,00 €
151,00 €	200,99 €	8,50 €
201,00 €	300,99 €	9,00 €
301,00 €	400,99 €	9,90 €
401,00 €	500,99 €	11,90 €
501,00 €	600,99 €	13,90 €
601,00 €	700,99 €	15,90 €
701,00 €	800,99 €	17,90 €
801,00 €	900,99 €	19,90 €
901,00 €	1.000,99 €	21,90 €
1.001,00 €	1.200,00 €	30,00 €
1.201,00 €	1.400,00 €	35,00 €
1.401,00 €	1.600,00 €	40,00 €
1.601,00 €	1.800,00 €	45,00 €
1.801,00 €	2.000,00 €	50,00 €
2.001,00 €	2.200,00 €	55,00 €
2.201,00 €	2.400,00 €	55,00 €
2.401,00 €	2.600,00 €	60,00 €
2.601,00 €	3.000,00 €	70,00 €

- Transferencias con destino a cualquier **otro país no indicado en las anteriores tablas**: se aplica una **comisión máxima** que se obtendrá mediante la aplicación del **10 % del importe enviado por el cliente**. **En el caso de que el importe resultante sea superior a 30 euros**, se aplicará **solamente una comisión máxima de 30 euros**. Todo ello, con independencia del importe de la transferencia.

### Cuando la moneda entregada sea el **Dólar estadounidense**:

Se aplica una comisión variable que se obtendrá mediante la aplicación del **5 %** sobre el importe enviado por el cliente.

No se podrán ordenar transferencias en dólares estadounidenses a Rumania, Moldavia y Cuba.