



MONDIAL BONY
S E R V I C E
money transfer

CONDICIONES GENERALES
APLICABLES AL SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO

MONDIAL BONY SERVICE S.p.a., SUCURSAL EN ESPAÑA

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 EHA2899/2011, 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.

MONDIAL BONY SERVICE Spa, SUCURSAL EN ESPAÑA., (en adelante denominada MONDIAL BONY SERVICE) es una entidad de pago española, domiciliada en C/Venezuela, nº 14, 36203 Vigo - Pontevedra, autorizada por Banco de España para la prestación del servicio de envío de dinero contemplado en la letra f) del apartado 2 del artículo 1 de la Ley 16/2009, 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 6847.

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO

I. INFORMACIÓN QUE EL CLIENTE DEBERÁ FACILITAR A MONDIAL BONY SERVICE Spa, SUCURSAL EN ESPAÑA

Operaciones presenciales

Datos relativos al ordenante:

Personas físicas: nombre, apellidos, número del documento de identificación válido (Tarjeta de residente, D.N.I., pasaporte o documento de identificación válido en el país de procedencia que incorpore fotografía de su titular), 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 acreditar los poderes de representación y la identificación del ordenante.

Cuando el cliente sea persona jurídica deberá presentar copia de la escritura de constitución (o documento fehaciente acreditativo de su denominación, forma jurídica, domicilio y objeto social) y número de identificación fiscal (NIF). Asimismo, se deberá acreditar los poderes de la persona que actúe en representación de la empresa y el documento de identificación válido de la misma (Tarjeta de residente, DNI, pasaporte o documento de identificación válido de un país de la Unión Europea de procedencia que incorpore fotografía de su titular).

Cal El cliente, además, debe cumplimentar y firmar la ficha del cliente que le será entregada por
36203 Vigo - Pontevedra

Teléfono: 0034 986 11 69 95

0034 915 98 58 13

E-Mail: info@mondialbonyservice.es

MONDIAL BONY SERVICE 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:

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

MONDIAL BONY SERVICE 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:

MONDIAL BONY SERVICE 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 MONDIAL BONY SERVICE, facilitando todos los datos necesarios para que MONDIAL BONY SERVICE pueda aceptar la orden de envío de dinero.
En todo caso, el cliente deberá enviar a MONDIAL BONY SERVICE en el plazo de un mes 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 MONDIAL BONY SERVICE, deberá también enviar debidamente cumplimentada y firmada la “ficha de cliente” que podrá descargar de la página Web de MONDIAL BONY SERVICE.
Asimismo, deberá remitir a MONDIAL BONY SERVICE, 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 MONDIAL BONY SERVICE 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.



MONDIAL BONY
S E R V I C E

money transfer

Para la emisión de una orden de envío de dinero, el cliente deberá ingresar la provisión de fondos correspondiente a dicha orden en una cuenta corriente a nombre de MONDIAL BONY SERVICE en España.

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

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

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

MONDIAL BONY SERVICE aplica las siguientes comisiones máximas:

Incluir la tabla de comisiones.

Pueden ser fijas y/o variables y su determinación puede hacerse depender tanto del país de destino como de la moneda que entrega el ordenante e incluso de la forma de entrega al beneficiario.

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 MONDIAL BONY SERVICE (http://www.mondialbonyservice.es/#xl_xr_page_index), 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 MONDIAL BONY SERVICE DE LA OPERACIÓN DE ENVÍO DE DINERO.

Las órdenes de envío de dinero se considerarán autorizadas por el ordenante y recibidas por MONDIAL BONY SERVICE 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 MONDIAL BONY SERVICE 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 MONDIAL BONY SERVICE y, además, el ordenante haya facilitado toda la información y documentación solicitada por la compañía.

El cliente podrá revocar una orden de envío de dinero después de ser recibida por MONDIAL

Calle Venezuela, 14

36203 Vigo - Pontevedra

Teléfono: 0034 986 11 69 95

0034 915 98 58 13

E-Mail: info@mondialbonyservice.es

BONY SERVICE salvo que el cliente y MONDIAL BONY SERVICE 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.



MONDIAL BONY
SERVICE
money transfer

De conformidad con lo previsto en el artículo 36 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, MONDIAL BONY SERVICE podrá rechazar la ejecución de una orden de envío de dinero notificando al cliente dicha negativa y, en lo posible, los motivos de la misma, así como el procedimiento para rectificar los posibles errores de hecho que la hayan motivado, salvo que otra norma prohíba tal notificación.

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 máximo de días hábiles desde el momento de la recepción de la orden por MONDIAL BONY SERVICE.

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

MONDIAL BONY SERVICE 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 MONDIAL BONY SERVICE no será responsable de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de la operación de pago. No obstante, MONDIAL BONY SERVICE hará esfuerzos razonables por recuperar los fondos de la operación de pago.

En el caso de operaciones de pago no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente, cuando MONDIAL BONY SERVICE sea responsable ante el ordenante con arreglo a lo indicado en el párrafo anterior, devolverá sin demora injustificada al ordenante la cantidad correspondiente a la operación.

En todo caso, MONDIAL BONY SERVICE 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. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE

(i) SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC)

money transfer

MONDIAL BONY SERVICE 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 cliente de la entidad. Los datos de contacto del SAC son los siguientes:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
Mondial Bony Service Spa, Sucursal en España
Venezuela, n° 14
36203 Vigo - Pontevedra
e-mail: atencioncliente@mondialbonyservice.es

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 su página Web** (http://www.mondialbonyservice.es/#xl_xr_page_index), y en la 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 la compañía fuese desestimada o bien hubiera transcurrido el plazo de dos meses para resolver sin que el citado Servicio de Atención al Cliente hubiera contestado, el cliente podrá presentar su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España:

Banco de España
Servicio de Reclamaciones
C/ Alcalá 50, 28014 Madrid
e-mail: sjuscr@bde.es

VIII. INFORMACIÓN PARA EL ORDENANTE TRAS LA RECEPCIÓN POR MONDIAL BONY SERVICE DE LA ORDEN DE ENVÍO DE DINERO

Inmediatamente después de la recepción de la orden de pago, MONDIAL BONY SERVICE 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 acceso a dicho documento de liquidación **a través de la página Web de la compañía mediante un vínculo que, de forma destacada y legible, se encuentra localizado en la pantalla inicial de la primera página:**

- 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.

Calle Venezue
36203 Vigo - Pontevedra
Teléfono: 0034 986 11 69 95
0034 915 98 58 13
E-Mail: info@mondialbonyservice.es

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 o jurídica 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 MONDIAL BONY SERVICE, así como en la página web de la compañía (http://www.mondialbonyservice.es/#xl_xr_page_index), No obstante, el cliente tendrá derecho a recibir en cualquier momento esta información en soporte papel, previa solicitud expresa a MONDIAL BONY SERVICE.

3) **Medidas de garantía**

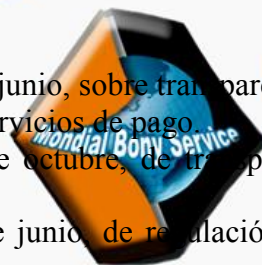
En cumplimiento de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, MONDIAL BONY SERVICE garantiza que los fondos recibidos de los clientes para la ejecución de las órdenes de envío de dinero se encuentran salvaguardados de conformidad con las medidas previstas en el Art. 10 de la citada Ley.

A tal fin, no se mezclarán en ningún momento dichos fondos con los fondos de ninguna otra persona física o jurídica que no sea cliente de la compañía.

Asimismo, en el caso de que al final del día hábil siguiente al día en el que MONDIAL BONY SERVICE 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 MONDIAL BONY SERVICE, específicamente destinadas a recibir los depósitos correspondientes a las operaciones pendientes de pago.

4) **Normativa de transparencia y protección de los clientes**

- Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.
- Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de



MONDIAL BONY
S E R V I C E
money transfer

- 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.



Mondial Bony Service