



**CIRCULAR DE INFORMACIÓN Y  
PROCEDIMIENTO**

**DEPT:** Cumplimiento Normativo

**FECHA:** 01/11/2014

**ÚLTIMA VERSIÓN:** 01/05/2018

**CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LOS SERVICIOS DE PAGO**

**EMISOR:** Dirección General

**REF :** Condiciones Generales

**RESPONSABLE:** Fernando Marques

**CONTACTO:** fernandom@grupotitanes.com

**DIFUSIÓN:** Personal, Agentes, Web, Tablón de  
anuncios

**ANULA:**

**COMPLETA O MODIFICA:** 01/11/2014

**FECHA DE APLICACIÓN:** 20/01/2016

**FECHA LÍMITE DE VALIDEZ:**

# ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN .....	3
2.- CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE PAGO .....	3
2.1- INFORMACIÓN QUE EL ORDENANTE DEBERÁ FACILITAR A TITANES PARA EMITIR UNA ORDEN.....	3
OPERACIONES PRESENCIALES .....	3
OPERACIONES NO PRESENCIALES .....	4
2.2.- GASTOS QUE EL CLIENTE DEBE ABONAR POR LOS DISTINTOS SERVICIOS DE PAGO .....	4
SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO AL EXTERIOR.....	4
SERVICIO DE PAGO EN ESPAÑA DE ÓRDENES DE PAGO CAPTADAS EN EL EXTERIOR.....	5
SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO NACIONAL.....	5
SERVICIO DE COMPRA VENTA DE DIVISA .....	5
SERVICIO DE OPERACIONES DE PAGO .....	5
2.3.- TIPOS DE CAMBIO APLICADOS.....	5
2.4.- AUTORIZACIÓN POR EL ORDENANTE Y RECEPCIÓN POR TITANES DE LA OPERACIÓN..	5
2.5.- PLAZO MÁXIMO DE EJECUCIÓN DE LA OPERACIÓN DE PAGO .....	6
2.6.- PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE .....	6
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (SAC).....	6
SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA .....	7
2.7.- MEDIDAS DE GARANTIA .....	7
2.8.- OTRAS INFORMACIONES .....	7
2.9.- NORMATIVA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCION DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS .....	8

## **1.- INTRODUCCIÓN**

TITANES TELECOMUNICACIONES, S.A. es una entidad de pago española, domiciliada en la calle Ramón y Cajal, 11-13, 50004 Zaragoza, y provista de CIF A-50968460, que está autorizada por el Banco de España para la prestación del servicio de pago de envío de dinero contemplado en la letra f) del apartado 2 del artículo 1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera e inscrita en el Registro de Entidades del Banco de España con el número 6845

La actividad de TITANES se encuentra supervisada por el Banco de España y por el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

El presente documento recoge la información que TITANES debe facilitar a los clientes, en su condición de usuarios de servicios de pago, con carácter previo a la emisión de una orden de pago, de conformidad con lo previsto en las Órdenes Ministeriales EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y EHA/2899/2011, de 28 de octubre, sobre transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. Así mismo, 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.

## **2.- CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE PAGO**

### **2.1- INFORMACIÓN QUE EL ORDENANTE DEBERÁ FACILITAR A TITANES PARA EMITIR UNA ORDEN**

#### *OPERACIONES PRESENCIALES*

Datos y documentos relativos al ordenante: nombre y apellidos, dirección completa en España, número de teléfono, actividad profesional o empresarial, concepto por el que se realiza el envío de dinero y documento que acredite su identidad (DNI, Tarjeta de Residencia o Pasaporte), así como el importe a enviar en euros, o en la divisa correspondiente, si procede.

Si el ordenante actúa en nombre de otra persona deberá acreditar los poderes de representación, aportando prueba documental de los mismos.

Cuando el cliente sea persona jurídica deberá facilitar su denominación social, su domicilio social en España, documento probatorio que acredite su dirección mediante escritura debidamente notariada e inscrita en el Registro Mercantil, CIF y escrituras de poderes notariadas e inscritas en el Registro Mercantil de las personas que actúen en su nombre, DNI, Tarjeta de Residencia, o Pasaporte de las personas físicas que puedan actuar en relación de la persona jurídica. Además de los estados financieros.

El cliente deberá firmar la boleta o recibo y, en su caso ficha de cliente que le será entregada por TITANES y aportar, cuando le sea requerido por la compañía, documentación acreditativa de su actividad profesional o empresarial, así como en su caso la procedencia de los fondos.

Datos y documentos relativos al beneficiario: nombre y apellidos, teléfono de contacto, dirección si procede, población, país de destino y, en el caso de transferencias a una cuenta bancaria, nombre del banco, sucursal, tipo y número de cuenta.

TITANES no será responsable de la ejecución defectuosa o no ejecución de pago cuando la información facilitada por el cliente respecto a los datos del beneficiario sea incorrecta.

### **OPERACIONES NO PRESENCIALES**

Datos y documentos relativos al ordenante: Con carácter previo a la emisión de una orden, el cliente deberá registrarse como cliente de TITANES, debiendo rellenar y enviar el formulario de solicitud de clave para poder operar por medios telefónicos o telemáticos, en el que indicará de forma expresa como desea recibir la clave para poder operar. Además de nombre y apellidos, dirección completa, número de teléfono, actividad profesional o empresarial, y documento que acredite su identidad, DNI, Tarjeta de Residencia o Pasaporte, (deberá ser copia escaneada del original y a color)

Cuando el cliente sea persona jurídica deberá facilitar su denominación social, su domicilio social, documento probatorio que acredite su dirección mediante escritura debidamente notariada e inscrita en el Registro Mercantil, CIF y escrituras de poderes notariadas e inscritas en el Registro Mercantil de las personas que actúen en su nombre, DNI, Tarjeta de Residencia, o Pasaporte de las personas físicas que puedan actuar en relación de la persona jurídica.

El cliente deberá remitir, cuando le sea requerido por la compañía, documentación acreditativa de su actividad profesional o empresarial, así como en su caso la procedencia de los fondos.

Datos y documentos relativos al beneficiario: nombre y apellidos, teléfono de contacto, dirección si procede, población, país de destino y, en el caso de transferencias a una cuenta bancaria, nombre del banco, sucursal, tipo y número de cuenta.

TITANES no será responsable de la ejecución defectuosa o no ejecución de pago cuando la información facilitada por el cliente respecto a los datos del beneficiario sea incorrecta.

## **2.2.- GASTOS QUE EL CLIENTE DEBE ABONAR POR LOS DISTINTOS SERVICIOS DE PAGO**

### **SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO AL EXTERIOR**

El ordenante deberá abonar a TITANES por la prestación del servicio de envío de dinero únicamente una comisión. La cuantía de las comisiones máximas aplicables serán del 17% sobre la cantidad transferida con un mínimo de 20€.

En todo caso el ordenante se hará cargo de la totalidad de los mismos, en el momento de realizar la transferencia, no pudiendo repercutir ni total ni parcialmente ningún cargo al beneficiario.

## ***SERVICIO DE PAGO EN ESPAÑA DE ÓRDENES DE PAGO CAPTADAS EN EL EXTERIOR***

El beneficiario de una orden de pago captada en el exterior para ser pagada en España no deberá abonar ningún tipo de comisión, recibiendo la cantidad neta de la orden de transferencia en euros, puesto que los cargos y comisiones aplicables a la transferencia le habrán sido aplicados al remitente en el país de origen de la misma.

## ***SERVICIO DE ENVÍO DE DINERO NACIONAL***

El ordenante deberá abonar a TITANES por la prestación del servicio de envío de dinero únicamente una comisión. La cuantía de las comisiones máximas aplicables serán del 10% sobre la cantidad transferida con un mínimo de 20€.

El beneficiario de una orden de pago captada en España para ser pagada en España no deberá abonar ningún tipo de comisión, recibiendo la cantidad neta de la orden de transferencia en euros, puesto que los cargos y comisiones aplicables a la transferencia le habrán sido aplicados al remitente.

## ***SERVICIO DE COMPRA VENTA DE DIVISA***

El cliente que efectúe una operación de compra o venta de divisa no abonará cantidad alguna en concepto de comisiones a Titanes.

## ***SERVICIO DE OPERACIONES DE PAGO***

El ordenante deberá abonar a TITANES por la prestación del servicio de operaciones de pago únicamente una comisión. La cuantía de las comisiones máximas aplicables serán de 500 euros con un mínimo de 30€.

### **2.3.- TIPOS DE CAMBIO APLICADOS**

En el caso de que las operaciones deban abonarse en una divisa distinta de la divisa de 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. Así mismo, estarán disponibles en el tablón de anuncios existente en cada local y en la página web de la compañía ([www.grupotitanes.com](http://www.grupotitanes.com)). En todo caso el tipo de cambio se comunicará al cliente con carácter previo a la realización de la orden de envío.

### **2.4.- AUTORIZACIÓN POR EL ORDENANTE Y RECEPCIÓN POR TITANES DE LA OPERACIÓN**

Las órdenes se considerarán autorizadas por el ordenante y recibidas por TITANES 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 TITANES del importe de la orden 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 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 TITANES y, además el ordenante valide de forma electrónica o telefónica la operación mediante la utilización de la clave facilitada por TITANES, que tendrá el mismo valor que la firma manuscrita, y haya facilitado toda la información y documentación solicitada por la compañía.

El cliente no podrá revocar una orden después de ser recibida por TITANES, salvo que la compañía consienta expresamente dicha revocación.

TITANES podrá rechazar la ejecución de una orden, 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 la normativa prohíba expresamente dicha notificación.

## **2.5.- PLAZO MÁXIMO DE EJECUCIÓN DE LA OPERACIÓN DE PAGO**

El plazo de pago de las transferencias varía dependiendo de los países de destino, pudiéndose ejecutar el mismo día y hasta un plazo máximo de 5 días hábiles bancarios, salvo que concurran causas no imputables ni a TITANES, ni a sus agentes o corresponsales.

## **2.6.- PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE**

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

TITANES 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 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:

TITANES TELECOMUNICACIONES SA  
Avenida de Ranillas N°1 D, planta tercera, oficina F.  
Parque Empresarial Dinamiza  
50018 Zaragoza-España  
Email: [servicioatencioncliente@grupotitanes.com](mailto:servicioatencioncliente@grupotitanes.com)

El procedimiento para la resolución de quejas y reclamaciones se describe en el Reglamento del Servicio de Atención al Cliente, que se encuentra a disposición de los clientes en todos los locales a través de los que opera la compañía, así como en la página web de la entidad ([www.grupotitanes.com](http://www.grupotitanes.com))

## **SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA**

En el caso de que la reclamación presentada ante el Servicio de Atención al Cliente de la compañía fuese desestimada o bien hubiera transcurrido el plazo de dos meses sin que el mencionado SAC hubiera contestado, el cliente podrá presentar su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Banco de España  
Servicio de Reclamaciones  
Calle Alcalá, 50  
28014 Madrid  
Email: [sjuscr@bde.es](mailto:sjuscr@bde.es)

### **2.7.- MEDIDAS DE GARANTIA**

TITANES ha optado por salvaguardar los intereses de los usuarios de los servicios de pago por el procedimiento previsto en el artículo 17, apdo. 2, letra a) del Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago, y en consecuencia:

- Los fondos de los usuarios de servicios de pago depositados en las cuentas titularidad de TITANES no se mezclarán en ningún momento con los fondos de ninguna persona física o jurídica que no sean usuarios de servicios de pago.
- Los fondos se mantendrán en depósitos a la vista en entidades de crédito sometidas a supervisión y domiciliadas en Estados miembros de la Unión Europea o de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico o se invertirán exclusivamente en activos seguros, líquidos y de bajo riesgo en los términos establecidos en la normativa vigente.
- Los titulares de los fondos depositados en dichas cuentas gozarán de derecho de separación sobre las cuentas y activos mencionados de conformidad con la normativa concursal, en beneficio de los usuarios de servicios de pago, con respecto a posibles reclamaciones de otros acreedores de la entidad de pago, en particular en caso de insolvencia.

### **2.8.- OTRAS INFORMACIONES**

- Entendemos por día laborable bancario todos los días del año, excepto los 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 aquella, carezca de actividad.
- Entendemos por servicio de envío de dinero el 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 este.

- Entendemos por servicio de operaciones de pago el servicio de pago que permite bien recibir fondos de un ordenante siempre que se cree una 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 este.
- Entendemos por Usuario de servicios de pago, a la persona física o jurídica que haga uso de un servicio de pago, ya sea como ordenante, como beneficiario, o ambos.
- Las transferencias podrán ser no ejecutadas si el ordenante no pudiese o se negase a aportar la documentación requerida, o cuando así fuese necesario en virtud de los procedimientos de control interno de TITANES o en cumplimiento de la normativa legal vigente.
- El dinero recibido por TITANES tiene por objeto la realización de una transferencia y en ningún caso se trata de un depósito. Cuando un cliente presencial desee anular una operación deberá presentarse en el establecimiento donde se ordenó la misma con el correspondiente justificante. Sólo después de verificar que la transferencia no ha sido pagada en destino, se procederá a devolver al cliente la cantidad objeto de la transferencia. Titanes devolverá el dinero al cliente a través del Agente Autorizado donde se ordenó la transferencia, a través de una oficina propia de la compañía o mediante depósito en la cuenta bancaria del cliente.
- TITANES no se hace responsable de la pérdida o mal uso que el ordenante pueda hacer del documento acreditativo de la liquidación de la transferencia facilitado por la compañía.
- Cuando la cuantía de la transferencia exceda de 3.000€, deberá efectuarse necesariamente mediante operaciones de abono del importe en cuentas bancarias titularidad de TITANES. Si no se cumple con este requisito la compañía no se hace responsable de la devolución del dinero.
- La responsabilidad máxima asumida por TITANES por la no entrega de los fondos, total o parcialmente, retraso en el pago o por cualquier otra causa derivada de la prestación del servicio, queda limitada al importe de la transferencia más, en su caso, comisiones. En ningún caso TITANES, ni sus agentes o corresponsales serán responsables por daños indirectos, incidentales, especiales o causales.

## **2.9.- NORMATIVA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCION DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS**

- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y las entidades de pago.
- Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios de pago



- 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 los préstamos.
- Circular 6/2010, de 28 de septiembre, del Banco de España, 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.

