

## **TEMA 5. SERVICIOS FINANCIEROS**

Los servicios financieros de Correos incluyen los productos que permiten el envío y la recepción de dinero a través de la red de Correos, tanto en el ámbito nacional como en el internacional. Incluimos también productos relacionados, como tarjetas de crédito, tarjetas regalo, tarjetas de fidelización o programas de puntos que suponen descuentos y/o regalos y finalmente repasaremos el acuerdo que Correos ha realizado recientemente con Banco Mediolanum.

Dentro de los servicios financieros en sentido estricto se incluyen:

- El giro nacional.
- El giro internacional.
- Las transferencias de dinero en minutos (Western Union).
- La tarjeta de Correos Prepago Mastercard.
- La Tarjeta más Cerca.
- La Tarjeta Correos regalo.

Desde enero de 2018 se puso en marcha el Servicio de Envío de Dinero (**SEDI**). Las particularidades en la operativa de este nuevo sistema serán desarrolladas en el tema de procesos (admisión y reparto).

La normativa de entrega de giros en relación con la ley 10/2010 de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales exige, a efectos de la actividad de Correos, la identificación de los destinatarios y las personas que intervengan en las operaciones. En las operaciones de envío de dinero por tanto, deberá procederse a la identificación y comprobación de la identidad de los intervinientes en todo caso.

Para dar cumplimiento a esa Ley, se deben recoger los datos identificativos del destinatario (NIF, CIF, Pasaporte, Tarjeta de Residencia) y, además, los mismos datos cuando el receptor no es el propio destinatario.

Un caso especial es el pago de giros dirigidos a presos; en estos casos la Subdirección General de Servicios Penitenciarios establecerá los criterios y la normativa a seguir para su pago..

Siempre deberá identificarse tanto al destinatario como al receptor. Cuando no exista la posibilidad de identificación, bien por negativa o bien por carencia del documento, se avisará y se pasará a lista.

## 5.1. El giro nacional

Es un servicio que permite ordenar un pago a cualquier persona o entidad (personas físicas o jurídicas) dentro del territorio nacional, con entrega domiciliaria o en oficina y garantía de la cantidad girada.

La Ley 43/2010 (Ley Postal), en su disposición final tercera, califica el servicio del giro postal como un servicio complementario a los servicios postales, por lo que el giro no formaría parte del Servicio Postal Universal; sin embargo, en la guía de tarifas podemos comprobar que este servicio no paga IVA, que es una característica propia de los productos que forman parte del SPU. La misma disposición final tercera, establece que este servicio tiene la consideración de servicio financiero de interés económico general; por lo que implícitamente Correos lo considera incluido en dicho Servicio Postal Universal.

El giro puede enviarse por personas físicas o jurídicas, a través de la red postal pública, puede ir dirigido a personas físicas o jurídicas; puede cobrarse por el destinatario o por persona autorizada. Todos los giros nacionales se envían a través de procesos electrónicos. Gracias al control y confidencialidad del proceso, el giro es un servicio totalmente personalizado.

Si el destinatario tuviese menos de 18 años, únicamente podrá recibir un giro si tiene más de 14 años y actuando necesariamente representado por sus padres, tutores o representantes legales.



CORREOS

## Ficha del producto

### Ámbito

Nacional (España y Andorra).

### Plazos de entrega

- **Ordinario:** Entre 3 y 5 días hábiles.
- **Urgente:** En 6 horas (para envíos depositados en oficina antes de las 13.00 h y destinados a localidades con unidades de reparto especial) o a la mañana del siguiente día hábil (para el resto de envíos).
- **Inmediato:** Disponibilidad inmediata, de 5 a 15 minutos, en cualquier oficina de Correos. Se entrega con localizador (un código único alfanumérico, generado por la aplicación de Giro Electrónico en el momento de la admisión, compuesto de 7 caracteres). Dicho localizador queda registrado en la copia para el cliente del formulario de admisión.
- **De abono en cuenta corriente:** 3 días.

### Formas de abono

En metálico, en cheque, en cuenta (giro O.I.C.). Los giros a Lista con localizador (giros inmediatos) se pagaran siempre en metálico.

### Límites

- **Cantidad mínima girada:** 0,01 €.
- **Cantidad máxima girada:**
  - 499,99 € para pago en metálico a domicilio (inferior a 500 €).
  - 2.499,99 € para pago en cheque.
  - 2.499,99 € para pago en metálico de giro inmediato con localizador.
  - 2.499,99 € para los giros a abonar en cuenta.

## Servicios adicionales de giro ordinario y urgente

- Comunicación privada para el destinatario, no superior a 140 caracteres, sin pago de percepción adicional alguna.
- Aviso de recibo (M35) que se confecciona en destino (giro ordinario).
- Acuse de recibo (PC) (para giro urgente). El acuse de recibo es un servicio tasado (ST) mediante el cual, el remitente puede pedir que por vía telegráfica se le informe de la situación en que se encuentra el giro: nombre y apellidos del receptor, número de DNI, relación con el destinatario, fecha y hora de entrega; si no ha sido abonado, la situación en que se encuentra el giro.
- Certificación de imposición y pago.
- Reexpediciones, Modificación de datos, Devoluciones, etc. Para estos casos, el remitente debe presentar el resguardo de imposición y siempre que el giro no haya sido abonado al destinatario puede pedir mediante un Telegrama de Servicio Interior Tasado (ST) que dicho giro sea reexpedido, que sean modificados los datos o que sea devuelto, etc. El empleado debe comprobar, en el localizador de envíos o en SGIE, la Unidad en la que se encuentra el giro y dirigir el ST al Director de dicha Unidad. Debe informarse al cliente que estas modificaciones dan lugar a la confección de un nuevo giro por lo que los gastos que ello conlleva se descuentan del importe girado.
- Gestión de información de giro: se establece el servicio en:
  - Abono domicilio destinatario (ordinario).
  - Abono domicilio destinatario (urgente).

## Servicios adicionales para Giros Inmediatos

- Comunicación privada para el destinatario, no superior a 140 caracteres, sin pago de percepción adicional alguna.
- SMS al destinatario: Se realizará una comunicación al teléfono móvil del destinatario, indicando la disponibilidad de un giro inmediato a su nombre y comunicándole el número secreto o localizador.
- SMS al remitente: Se realizará una comunicación al teléfono móvil informado por el remitente, indicando que el giro inmediato con localizador ha sido pagado.
- SMS al destinatario y remitente para comunicar la puesta a disposición del giro y la notificación de pago (incluye en uno los dos servicios anteriores).

## Operativa de prestación

Dependiendo de las formas de entrega del dinero los giros se clasifican en:

- Entrega en domicilio del destinatario (ordinario) (incluye la entrega en apartado).
- Entrega en domicilio del destinatario (urgente) (incluye la entrega en apartado).
- A abonar en Oficina de Correos: Giro inmediato.
- A abonar en cuenta (Giro O.I.C.).

Los giros a domicilio se asignan en Giro electrónico a la Unidad de Reparto (giros ordinarios a domicilio) o USE, en aquellas localidades que exista (giros urgentes a domicilio).

Los giros a pagar en domicilio (ordinarios o urgentes) cuyo importe individual sea inferior a 500 € se abonarán siempre en metálico. Los de cantidad igual o superior a 500 € se abonarán mediante cheque nominativo.

Si hay varios giros a pagar a un mismo destinatario, cuya suma sea o igual o superior a 500 €, se pondrán al pago mediante cheque nominativo por el importe total de la suma de los importes de todos los giros. Si en el momento del pago de giros en el domicilio del destinatario, el cliente manifiesta su disconformidad con esa forma de abono, el personal de reparto deberá indicarle que, para el pago en metálico, deberá dirigirse a su Oficina de referencia, entregando al cliente un aviso de llegada (M4) y procediendo a liquidar el giro como avisado.

Si en el momento del pago de giros en la Oficina (avisados, apartados, lista), el cliente manifiesta su disconformidad con esa forma de abono, la Oficina procederá a la anulación del cheque, pagando el importe en metálico de aquellos giros que, individualmente, no superen la cantidad de 500 €.

- Giro en Oficina Inmediato.

Se abona en metálico, con independencia de su cantidad.

- Abono en Cuenta

Es aquel giro abonado en la cuenta corriente que ha manifestado el cliente en el momento de la admisión

## Proceso de prestación

- La admisión se realiza en oficina. El empleado registra en el ordenador los datos que le proporciona el cliente sobre el destinatario del giro, el remitente, el importe a girar y los posibles valores añadidos. Esos datos se imprimen en el nuevo impreso de admisión (que sustituye al antiguo GI02).
- La entrega se realiza bajo firma al destinatario o a persona autorizada por escrito. Los datos que se deben recoger en dicha libranza son firma del receptor, DOI del receptor, fecha de pago, y firma y NIP del empleado de Correos.
- Si en el momento de la firma, el destinatario no puede o no sabe firmar, lo hará en su lugar un testigo debidamente identificado (en ningún caso actuará como testigo el empleado de Correos).

- En caso de Giro inmediato, el destinatario deberá, comunicar al empleado de la oficina, el código localizador, además de identificarse. Este tipo de giro se pagará siempre en oficina y en metálico.
- La devolución devengará las tasas establecidas, a excepción del giro con pago inmediato que podrá ser cobrado por el remitente, si solicita la devolución antes de la fecha límite de permanencia en destino.
- El plazo de pago de los giros en destino termina el día 25 del mes siguiente al de su imposición o el posterior hábil, si aquel fuere festivo.
- El plazo de reclamación:
  - Mínimo: 10 días para los giros ordinarios, dirigidos a Apartados, inmediato, OIC // 2 días para los urgentes.
  - Máximo: Una vez agotados los plazos en Lista de destino y origen permanecen 2 años desde la fecha de la imposición en los Servicios Financieros Postales. Una vez transcurrido este plazo, Correos los mantiene 2 años más.
  - Cancelaciones: El remitente de un giro podrá pedir en cualquier momento la devolución de un giro no pagado. Una vez que el sistema ha comprobado que el giro no está pagado en destino, la solicitud se registra en la aplicación de SGIE a través de la opción “Pago en oficina” seleccionando remitente.
  - A los giros sobrantes y caducados no se le descuentan tasas. El sistema genera un nuevo giro cuyo código de barras pasa de empezar por ED a DV guardando el mismo número.

### **Particularidades del giro nacional**

Los diferentes tipos de giros se agrupan dependiendo del origen, por una parte están los que proceden de reembolsos y por otra los demás.

En los siguientes giros hay normas específicas:

- Giros dirigidos a Apartados: Se debe seleccionar como tipo de giro “oficina” y como opción de entrega “a apartado”, poner el código portal de oficina de destino y el número de apartado. La aplicación dirige el giro a la oficina concreta donde se encuentra ese apartado.
- Giro Inmediato: siempre se abona en oficina. En el momento de la admisión el sistema, aparte de número de giro, asigna un código o localizador, que aparece impreso en el resguardo junto al código de barras. El remitente comunica al destinatario dicho código, ya que es imprescindible para poder ser cobrado.
- Giros dirigidos a ayuntamientos y a jefaturas provinciales de tráfico: se debe recoger número de expediente o sanción y fecha del mismo en el espacio reservado para texto. Advirtiéndolo al remitente que podrá ser rehusado si se omiten dichos datos.
- Giros dirigidos a jefaturas provinciales de tráfico para renovación de permiso de conducir: en el texto debe constar “renovación de permiso de conducción” y número de permiso.

## Canales de comercialización

Red de oficinas.

## Tarifas

La tarifa del giro consta de dos partes:

- Una cantidad fija dependiendo del tipo de giro elegido por el cliente.
  - A abonar en cuenta.
  - A abonar en oficina de Correos.
  - A abonar en el domicilio del destinatario (incluye entrega en apartado), distinguiendo entre giro ordinario y giro urgente.
- Un porcentaje del 1,25 % del valor girado, para el giro a domicilio tanto ordinario como urgente; o 1,50 % sobre la cantidad girada para las modalidades de O.I.C., y giro inmediato.

## Forma y medios de pago

- Pago en metálico: giro inmediato, giro ordinario y giro urgente.
- Pago por cheque postal: giro ordinario y giro urgente.
- Abono en cuenta: giro ordinario.
- El giro inmediato con localizador se pagará siempre en metálico.

## TENVIO

Es un sistema de envío de dinero, siempre abono en cuenta, orientado a autónomos, pymes, Ayuntamientos, empresas municipales, etc., para pagar facturas, multas, impuestos, etc.

El plazo de entrega es 72 horas hábiles.

Al importe a pagar se le suma la tasa fija configurable por el cliente, es decir dependiendo del grupo y el cliente puede variar su importe.

El resguardo acredita el envío de una cantidad de dinero a un destinatario, pero no es justificante de cancelación de una deuda.

## 5.2. El giro internacional

Es un producto que permite ordenar pagos a personas o entidades en las localidades de los países con los que Correos tiene establecidos acuerdos, garantizando la cantidad girada y atendiendo a las restricciones que cada país tenga vigentes respecto a los tipos y formas de abono.



### Ficha del producto

#### Ámbito

Internacional. Se presta con los países que tienen firmado acuerdo con España.

#### Tipos de giro

En ambas modalidades, comunicación privada para el destinatario, no superior a 140 caracteres, sin pago adicional alguno.

- Giro electrónico zona 1 (Eurogiro).
- Giro UPU electrónico: giro UPU (Unión Postal Universal) internacional urgente IFS (*International Financial System*).
  - Grupo 1: Portuga (tramos de 250, 500, 1.000 y 2.499,99).
  - Grupo 2: Argentina, Cuba, Uruguay, Chile, Marruecos. (Dentro de este grupo se crea una tarifa plana para Paraguay)(tarifa plana hasta 2.499,99).
  - Grupo 3: Chile y Uruguay (tramos de 500, 850 y 2499,99).
  - Grupo 4: Cuba (tramos de 500 y 1.000).
  - Grupo 5: Moldavia (tramos de 100, 250, 500 y 2499,99).

#### Formas de abono

Metálico, cheque, abono en cuenta.

#### Limites

El importe nominal máximo por orden de pago (giro) está en función del país de destino. Además, el importe máximo a girar por persona y día no podrá superar los 2.499,99 € o su contravalor en moneda extranjera.



## Plazos de entrega

- **Giro electrónico zona 1:** De 4 a 6 días hábiles.
- **Giro UPU electrónico IFS:** En 15 minutos.

## Operativa de prestación

- **Giro Electrónico Zona 1 o Eurogiro:** Es una orden de pago que se transmite al país de destino vía electrónica. Una vez recibida la orden electrónica en el país de destino, esta se convierte en un giro doméstico, acogiéndose a su normativa. Pueden abonarse en efectivo, cheque y mediante abono en cuenta. Los Eurogiros pueden ser encaminados, tanto a los operadores postales designados, como a entidades financieras. En Correos, estos giros se pagan en ventanilla.
- **Giro IFS (Giro Postal internacional Urgente):** Es un servicio conocido como "Giro Postal Internacional Urgente" basado en la aplicación *International Financial System*, diseñado por el Centro de Tecnología Postal de UPU, con objetivo de crear una red fiable y segura para la transferencia de dinero por medios electrónicos entre los operadores postales designados.
  - El dinero es depositado en efectivo en la moneda del país emisor por el remitente, para el pago al beneficiario designado en el país de destino. Los fondos son pagados en efectivo al beneficiario, debidamente identificado en la oficina del país de destino, en la moneda designada para el pago del país de destino.
  - El remitente recibe un código de seguridad (un código alfanumérico de entre seis y diez caracteres, a ser posible una mezcla de letras y números). Este código será generado por la propia aplicación local del Operador emisor. El código es enviado de un lado al otro vía la red de IFS. El remitente debe informar al beneficiario, de la cantidad y el código secreto, ya que estos datos pueden ser requeridos para efectuar el pago. Este código se imprime en el resguardo del giro en el momento de la admisión, siendo conocido únicamente por el remitente
  - Esta última modalidad de giro está a disposición del beneficiario en minutos, dependiendo de los horarios de operación de la oficina de pago. Se establece que, para el cumplimiento del objetivo global de puesta a disposición de cliente, cualquier envío debe estar disponible en un plazo máximo de 15 minutos.
  - El periodo de validez de este giro es de dos años. Sin embargo la aplicación bloquea el pago de cualquier giro que no se haya cobrado en 30 días naturales, contados desde la fecha de emisión. Una vez transcurrido ese plazo, la orden de pago es devuelta a origen y solo estará disponible para el cobro por el remitente.
  - El remitente de un giro podrá pedir en cualquier momento la devolución de un giro no pagado.

## Proceso de prestación

Los giros internacionales se entregan siempre en oficina, por motivos de prevención del blanqueo de capitales.

- En el caso de los Eurogiros, se avisa al destinatario del envío mediante la confección de un aviso de llegada M4-O, que se cursa a la Unidad de Reparto, para que sea depositado en el casillero domiciliario del destinatario.
- En el caso de los giros IFS es el remitente del envío el que debe comunicar al destinatario la existencia del giro, el número secreto o localizador del mismo y la cantidad a recibir.

## Tarifas

- Giro Internacional UPU consta de dos partes: Una cantidad fija y un porcentaje sobre la cantidad girada; salvo en el caso de la tarifa plana.
- Giro Electrónico Zona: Se aplicarán los precios especificados en Tarifas, correspondientes a la Zona 1 (Sistema Eurogiro), que constan también de una cantidad fija y un porcentaje sobre la cantidad girada.

## Forma de pago del servicio

En ventanilla por el remitente.

## Medios de pago

En metálico.

## Devoluciones de giro

Las devoluciones se realizan mediante un giro ordinario, descontándose de la cantidad abonada los gastos asociados al giro ordinario de devolución.

### 5.3. La transferencia de dinero en minutos (Western Union)

Correos tiene un acuerdo con Western Union para la transferencia por vía electrónica de dinero en minutos (Will Call) entre sus oficinas y los países que prestan este servicio, Las transferencias se realizarán entre personas físicas. La edad mínima para poder realizar envíos a través de Western Union es de 18 años. No se admiten autorizaciones, por lo que el cliente debe estar en la oficina en el momento de la imposición (enviar) y del cobro (recibir).

The logo for Western Union, featuring the words "WESTERN" and "UNION" in a bold, yellow, sans-serif font, stacked vertically. A vertical line separates the two words, and a registered trademark symbol (®) is located to the right of the word "UNION". The logo is set against a black background within a blue-bordered box.

#### Ficha del producto

##### **Ámbito**

Internacional.

##### **Límites**

Cantidad mínima por envío: 0,01 €; cantidad máxima por envío: En España 3.000 € por persona y día (tanto por remitente como por beneficiario). El límite en el país de destino puede variar (Western Union ha establecido un límite de 500 € por transacción como máximo en los envíos dirigidos a China, Perú, Ecuador, República Dominicana y Nigeria).

##### **Servicios adicionales**

Varían según el país de destino. Pueden incluir:

- Opciones de entrega: en domicilio o mediante notificación telefónica.
- Mensajes.
- Entrega de cheque.
- Pregunta de verificación (solo aquellos países que la admitan). El remitente facilita una pregunta y una respuesta de cuatro palabras a la que el beneficiario deberá responder. España no admite pregunta de verificación para envíos entregados en nuestro país.
- Cambio de moneda.

## Operativa de prestación

Permite enviar y retirar dinero en cualquiera de las oficinas que Western Union tiene en más de 200 países.

El cliente puede cumplimentar opcionalmente el formulario de envío de dinero (impreso de color verde) o comunicar los datos de manera oral al empleado de Correos. Es aconsejable que se rellene el impreso cuando el país de destino tiene una lengua muy diferente a la nuestra, para evitar errores. Los datos los introduce el empleado en la aplicación informática específica para este servicio, WUPOS-KYC, copiándolos del impreso verde o transcribiendo lo que le dice el cliente de palabra. Este servicio se presta con una serie de países (no con todos), pero no se presta para el pago en España.

El dinero está disponible minutos después de su admisión en ventanilla y se mantiene en el sistema para su pago durante aproximadamente 90 días naturales. A partir de este momento, si el cliente quiere recuperar su dinero o, por otro lado, mantener su pago en el país de destino, la transacción debe ser reactivada (renovada) por los Servicios Centrales. Para ello la oficina correspondiente, tiene que ponerse en contacto con el Call Center (23 340 // 91 596 3340), para que la transferencia sea reactivada o devuelta a origen por el monto principal, para su posterior pago en el sistema. El remitente debe comunicar al beneficiario que ha realizado la transferencia y debe informarle de los datos necesarios para cobrarla. El beneficiario puede cobrar la transferencia en las oficinas de cualquier agente Western Union. Para ello deberá aportar los siguientes datos:

- Identificación válida (Correos escaneará la documentación aportada).
- Nombre y apellidos del remitente. (Si el nombre es compuesto, los dos o más nombres).
- Importe que espera recibir +/- un 10 %.
- Ciudad y país de origen (si procede de USA o CANADA, la ciudad y el estado).
- Numero de control de la Transferencia, MTCN (Money Transfer Control Number).

El beneficiario puede cumplimentar opcionalmente el formulario de pago de dinero (impreso de color amarillo) o comunicar los datos de manera oral al empleado de Correos. Es aconsejable que se rellene el impreso cuando el país de origen tiene una lengua muy diferente a la nuestra, para evitar errores.

El MTCN es un número identificativo del pago de dinero compuesto por diez dígitos. Es imprescindible que lo aporte el cliente. Si el cliente no aporta dicho número no se puede realizar la búsqueda de la transacción.

El pago se efectúa solo cuando el destinatario presenta la identificación correcta y conoce los datos de la transferencia.

Si la información no coincide, se informará al beneficiario que confirme los detalles de la transacción con el remitente, pues hay discrepancias de datos.

Finalmente cabe señalar que los clientes de Western Union pueden solicitar y disponer de la tarjeta WUCARD (con nombre comercial *My WU*®) y Es una tarjeta de fidelización que facilita la operativa en ventanilla, pues al introducir el número de la tarjeta se copian automáticamente los datos del cliente, lo que evita errores. Esta tarjeta permite al cliente recibir información sobre posibles promociones y acumular puntos con cada envío de dinero. Esos puntos pueden canjearse después por descuentos en futuras transferencias de dinero.

En la tarjeta *My WU*® no se pueden hacer modificaciones en los campos DATOS DEL REMITENTE. Solo el titular de la tarjeta puede comunicar al Centro de Atención al Cliente (al teléfono que tiene en la tarjeta 0080039403940) dichos cambios para que sean definitivos.

### **Tarifas**

En relación al importe transferido. Comisión por tramos de importe.

### **Forma de pago**

En ventanilla por el remitente en metálico.

### **Forma de abono**

El pago se efectúa cuando el beneficiario presenta la documentación correcta y conoce el número de transferencia (MTCN). Se paga en metálico al destinatario (no se permite el pago a personas autorizadas).



### **5.3.1. Direct to Bank**

Recientemente WU ha creado el servicio DIRECT TO BANK, es decir, la posibilidad de enviar una transferencia a una cuenta bancaria, con las siguientes características:

- El servicio Western Union Money Transfer® Direct to Bank ofrece a los consumidores una manera sencilla y cómoda de enviar fondos directamente a la cuenta bancaria cualificada del beneficiario.
- El dinero es depositado en la cuenta bancaria del receptor entre unos minutos y 3 días.
- El Remitente deberá suministrar los siguientes detalles:
  - Nombre del receptor, según aparece como titular de la cuenta bancaria.
  - Número de cuenta del receptor.
  - Detalles adicionales, pueden variar dependiendo del banco y del país de pago.
  - El nombre del banco del receptor.

¿Cómo sabe el beneficiario que los fondos han sido depositados en su cuenta bancaria?

- El Remitente recibirá una notificación por SMS informando del éxito de la transacción.
- El Beneficiario puede contactar con su banco o comprobar sus extractos para verificar el depósito.

### **5.3.2. Envíos Western Union a través de dispositivo móvil**

A finales de Julio de 2017, Western Union lanzó la posibilidad de prestación de envío de dinero mediante una transacción iniciada desde un dispositivo móvil.

La operativa en la Oficina se simplifica, puesto que con tres sencillos pasos, el cliente introduce los datos en la APP que se vuelcan automáticamente en el sistema WU.

CORREOS

#### 5.4. La tarjeta correos prepago Mastercard

La Tarjeta Correos Prepago MasterCard® es una tarjeta con la que el cliente podrá realizar compras en cualquier comercio físico y online donde se acepten tarjetas MasterCard®.

Esta tarjeta no necesita de cuenta corriente, por eso el cliente únicamente puede disponer del dinero que haya cargado previamente en la tarjeta. Además, se obtiene al instante en las Oficinas de Correos, o en dos semanas si se solicita a través de la web [www.correosprepago.es](http://www.correosprepago.es), sin comprobación del historial de deuda, con solo presentar el DOI. En caso de solicitarla por la web, una vez recibida, para poder recargarla, el cliente primero deberá acudir a una oficina de Correos para escanear su DOI.

Las Tarjetas que se comercializan en las oficinas de Correos no son nominativas (no llevan impreso el nombre del titular de la tarjeta), llevan impresa la leyenda "NO NECESITA IDENTIFICACIÓN".

Esta normativa no exige presentar DNI para utilizar la tarjeta para pagar en comercios, pero sí para realizar Reintegros/Ingresos en Correos.



#### **Operativa de la Tarjeta prepago**

Para activar la tarjeta, el cliente debe proceder enviando un SMS desde su teléfono móvil al número 662058052 con el siguiente mensaje: Pin (espacio) 8 últimos dígitos de su tarjeta. El número PIN de las tarjetas adquiridas en las Oficinas de Correos se obtiene siguiendo las instrucciones detalladas en el reverso del pack de compra.

El cliente recibe inmediatamente en su móvil otro PIN a través de un SMS. A partir de ese momento ya puede operar con la tarjeta.

El titular de la tarjeta debe informar y aportar:

- Nombre y Apellidos.
- Tipo de DOI (DNI, DNI Europeo, NIE o Pasaporte).
- Numero de DOI.
- Nacionalidad.
- Fecha de caducidad del DOI.
- País de emisión del DOI.

### **La Recarga de la Tarjeta**

Los clientes pueden cargar su tarjeta en oficinas mediante dinero en efectivo o con cargo a otra tarjeta de débito/crédito. La tarjeta puede recargarse con un importe mínimo de 10 € y hasta un máximo de 2.500 €, la primera recarga puede ser hasta de 999,99.

El cliente puede optar por realizar la autenticación (KYC) y disfrutar de límites superiores en su tarjeta Correos prepago. Tras aportar cierta documentación y previa aprobación de solicitud, el límite de saldo permitido aumenta a 7.500 €, la tarjeta puede recargarse hasta un máximo de 5.000 € por recarga, y puede disponer de efectivo en cualquier país (retirada unitaria de hasta 300 €, dos retiradas máximas diarias).



CCGT  
CORREOS



## 5.5. Tarjeta Más Cerca

La Tarjeta Más Cerca de Correos permite a su titular beneficiarse de ventajas y descuentos exclusivos con cada envío que se realice. Está pensada como una tarjeta de fidelización de clientes de Correos.



### **Ámbito**

Nacional.

### **Tarifa**

Gratuita.

### **Destinatarios**

Particulares, empresas y organismos públicos.

### **Ventajas**

- Disfrutar de descuentos y promociones exclusivas.
- Funcionalidad: Poder recibir factura mensual de forma automática.
- Mayor accesibilidad: Con hasta 4 tarjetas adicionales gratuitas para que el cliente pueda operar a través de quien quiera con total control.
- Seguridad: Podrá usarse como tarjeta prepago para abonar las compras en Correos y establecer un límite de gasto diario.
- Recargas: hasta de 2.500 euros como máximo.

## Operativa de solicitud

- Para particulares:
  - Documento Nacional de Identidad (D.N.I.).
- Para empresas:
  - Acta de Constitución de la empresa.
  - Apoderamiento.
  - Documento identificativo del apoderado.
- Para organismos públicos:
  - El nombramiento en el cargo de la persona que lo firma.
  - La norma o documento acreditativos de que dicho cargo tiene capacidad para representar al organismo en cuestión.
  - Copia del CIF del organismo y documento de identificación del representante.

The logo for CCGT CORREOS is a large, rounded rectangular graphic. The top half is light red and contains a faint, stylized white icon of a hand holding a mail envelope. The bottom half is light grey and contains the text 'CCGT' in large, bold, white, sans-serif capital letters, with 'CORREOS' in smaller, bold, white, sans-serif capital letters directly below it.

CCGT  
CORREOS

## 5.6. La Tarjeta Correos Regalo

La Tarjeta Correos Regalo, es una tarjeta Mastercard®. Se adquiere al instante en más de 1.300 Oficinas de Correos por solo 3 euros y puede ser utilizada en los más de 37 millones de comercios que aceptan Mastercard en todo el mundo.

Se trata de una tarjeta con un límite de 250 euros que y con la que es posible pagar en cualquier comercio físico u online, nacional o internacional. Esta es la principal diferencia y ventaja con respecto al resto de tarjetas regalo que emiten los grandes comercios o marcas y que únicamente pueden ser utilizadas en el propio comercio.

Su principal característica es que no está vinculada a un titular concreto, por lo que está pensada para ser regalada y utilizada por una persona distinta al comprador.



### **Ámbito**

Nacional e Internacional.

### **Tarifa**

Desde 3 € (IVA incluido).

CORREOS

## Operativa de adquisición en Oficinas

El cliente debe indicar al empleado de la oficina el importe con el que quiere recargar la tarjeta Correos Regalo.

Una vez dada de alta, el comprador se la entregará al beneficiario del regalo que únicamente tendrá que activar la tarjeta enviando un SMS desde su teléfono móvil con la palabra ACTIVAR seguida de un espacio y los últimos 8 dígitos de la tarjeta al + (34) 603 65 52 50.

El cliente recibirá un mensaje de confirmación y a partir de este momento podrá utilizar la tarjeta en los más de 37 millones de comercios adheridos a la red Mastercard.

No necesita de cuenta corriente. Por eso el cliente únicamente puede disponer del dinero que haya cargado previamente en la tarjeta.

La tarjeta no requiere de identificación del cliente por su límite de carga. Únicamente es necesario activarla enviando un SMS como indican las instrucciones que aparecen en el pack que la contiene.

Este pack permite al comprador escribir una pequeña dedicatoria al beneficiario del regalo para darle un toque personal al mismo.

Una vez activada, es posible consultar el saldo y últimas operaciones de la misma a través del enlace correspondiente situado en [www.correosprepago.es](http://www.correosprepago.es).

## Características y ventajas

- Flexible:

La tarjeta puede cargarse con la cantidad que desee el cliente, de 20 a 250 €.

- Versátil:

La tarjeta puede utilizarse en cualquier comercio tanto físico como online de toda la red Mastercard, (a diferencia de otras tarjetas regalo que sólo pueden utilizarse en un comercio determinado).

- Fácil:

Es fácil de adquirir, recargar y consultar el saldo disponible.

- Sin requisitos:

Sin cuenta corriente. Sin comprobación del historial de deuda.

- Segura:

En internet, permite realizar compras sin facilitar datos bancarios. El posible riesgo de robo se limita siempre al saldo existente en ella, y no al conjunto del dinero disponible en una cuenta corriente o una línea de crédito, como ocurre con las tarjetas de débito y de crédito.

- Económica:

Sin cuotas de mantenimiento. Su uso en moneda euro no tiene costes.

## **Beneficios para las compras en Correos:**

- Para paquetería: 2 puntos por cada € gastado. Con un límite de gasto de 2.000 €.
- Resto de productos: 1 punto por cada 5 € de gasto con limitación de 2.000 € gastados.
- Excepciones: Giros, productos filatélicos y productos comercializados en oficinas por otras empresas (Telecor, Western Union) así como productos o servicios de conveniencia de venta en oficinas, siempre que dichos productos o servicios no estén incluidos en la categoría permitida del patrocinador.

Se pueden obtener puntos a través de la Oficina Online de Correos <https://epostal.correos.es>.

## **Los socios pueden consultar los premios disponibles en:**

- Web [www.travelclub.es](http://www.travelclub.es).
- App Travel Club.
- Catálogo de premios (disponible en las oficinas de Correos y en los puntos de venta asociados: estaciones de Repsol, Supermercados Eroski...).

## **Los premios disponibles incluyen:**

- Viajes y ocio: billetes avión, cruceros, estancias en hoteles, espectáculos.
- Regalos (envío gratuito a domicilio): hogar, bricolaje, automóvil, informática.
- Descuentos en compras habituales.



CGT  
CORREOS

## 5.8. Banco Mediolanum

Correos y Banco Mediolanum han alcanzado un acuerdo para que el primero ejerza de intermediario con algunos de los servicios del segundo.

Banco Mediolanum es la entidad española del Grupo Mediolanum, que también opera en Italia y Alemania. Cuenta en Europa con más de 1.325.000 clientes asesorados por una red de más de 5.200 “Family Bankers”, que son el factor diferencial de esta entidad: un modelo basado en el asesoramiento financiero personal y personalizado en lugar de en una red de sucursales.

Gracias a este acuerdo pionero entre las dos empresas, los clientes de Banco Mediolanum podrán utilizar las cerca de 2.400 oficinas postales en toda España para ingresar y retirar efectivo, ingresar cheques o solicitar el envío de efectivo a domicilio, todos ellos servicios incluidos en “CORREOS Cash”. Este acuerdo con esta entidad hace que las Oficinas de Correos se conviertan en puntos de contacto físico con los clientes de este banco, que no dispone de sedes físicas.

Todas las operaciones se podrán gestionar a través de la app del banco, con lo que el trámite en la oficina de CORREOS será prácticamente inmediato. Este acuerdo se enmarca en el proceso de adaptación constante de los servicios de Banco Mediolanum a los cambios en el entorno del sector y a las necesidades de los clientes.



CCGT  
CORREOS

## **CORREOS CASH**

Es un servicio para realizar ingresos o reintegro en su cuenta corriente través de las oficinas de Correos

### **Ingreso en CC**

Máximo 2.499,99.

El cliente solicita un ingreso en CC a través de la APP o de cualquier otro dispositivo a su Entidad Financiera. La Entidad devuelve a su cliente una nube de puntos con la información necesaria para realizar un giro en la modalidad OIC.

El único campo que no estará informado será el importe del ingreso que lo decide el cliente. Con esta nube de puntos se accede a IRIS y se admite.

A los clientes que soliciten este servicio se les aplicaran los mismos controles que al resto de clientes que demanden servicios de envío de dinero.

### **Reintegro de efectivo desde CC**

Máximo 2499,99.

El cliente solicita retirada de fondos de su CC a través de la APP o cualquier otro dispositivo. El Banco traslada a SEDI la solicitud de retirada de fondos. SEDI genera un localizador que hace llegar a la Entidad Financiera solicitante. Este localizador corresponde a un Giro inmediato que podrá ser cobrado en cualquier oficina de Correos. El procedimiento en oficina es el mismo que con cualquier giro inmediato, la única diferencia es que al introducir el localizador se completan los datos automáticamente.

Estas operaciones a pesar de realizarse a través de las aplicaciones de Envío de Dinero de Correos no están sujetas a controles de PBC, ya que los fondos provienen de una cuenta corriente y el ordenante del pago es el propio Banco, por lo que es éste el obligado a efectos de PBC.

**CORREOS**

## Deposito cheque

El director de oficina u otra persona del equipo de dirección será la encargada de atender al cliente personalmente.

Identificará al cliente (portador del cheque) y recogerá el cheque.

El cheque deberá reunir los siguientes requisitos:

- Tiene que ser nominativo, el beneficiario debe ser una persona con nombre y apellido, o en caso de ser una persona jurídica, su razón social; nunca puede ser "Al portador".
- Debe ser para Ingreso en Cuenta Corriente. Para identificarlo tiene que ir "barrado", es decir, atravesado diagonalmente en su anverso por dos líneas.
- Tiene que ir firmado en el reverso por el titular de la cuenta.
- Puede ser entregado en la oficina por cualquier persona, aunque no sea ni el emisor del cheque ni el titular de la cuenta donde se ingresa.
- El cheque puede ser de cualquier Banco español o con sucursal en España.
- El importe siempre será en euros.

En la actualidad (sujeto a introducción de nuevos servicios o bancos) utilizan este servicio los clientes de EVO BANCO y MEDIOLANUM, así mismo TRIODOS BANK en ingresos de dinero. Por otra parte la entidad Banco Medialonum seguirá haciendo ingresos con la aplicación de cobros de recibos para aquellos clientes que no tengan la nube de puntos.

CGGT  
CORREOS



## Glosario y siglas del tema

- **DIRECT TO BANK:** Servicio de WU que permite la transferencia de dinero a una cuenta bancaria en el extranjero.
- **DOI:** Documento Oficial de Identidad.
- **Eurogiro:** Giro internacional para países de la Zona 1, que aceptan esta modalidad.
- **Giro:** Servicio mediante el cual, Correos facilita el envío de dinero.
- **KYC:** (*Know Your Customer*) Controles y procedimientos de las entidades para asegurar tanto la identificación de sus clientes como la naturaleza de sus fondos. Se emplea para evitar el blanqueo de capitales.
- **M35:** Modelo de aviso de recibo.
- **M4:** Aviso que se deja al destinatario para que pueda recoger un envío en oficina.
- **MTCN:** (*Money Transfer Control Number*), o número de control de la transferencia, para envíos de WU.
- **O.I.C.:** Orden de Ingreso en Cuenta. Una de las modalidades del giro; establece que el dinero se ingresa en una cuenta bancaria.
- **PC:** Acuse de recibo. Servicio tasado mediante el cual se informa por vía telegráfica de la situación de determinados envíos postales (en éste tema solo para un giro urgente).
- **SEDI:** Servicio De Envío De Dinero. Nueva operativa de Correos para el servicio de giro.



CORREOS

- **SFC:** (*International Financial System*) Aplicación de la UPU para el envío de dinero entre países.
- **SPU:** Servicio Postal Universal. Una serie de servicios postales que está obligado a prestar Correos como operador público, en el territorio nacional y a un precio asequible para todos los usuarios.
- **ST:** Servicio Tasado.
- **Tarjeta de prepago:** Una tarjeta de prepago o tarjeta prepagada es aquella en la cual se anticipa el importe del consumo que se realizará con la tarjeta. Se efectúa una carga de dinero en la tarjeta y pueden realizarse operaciones hasta consumir el total del importe cargado.
- **TRANSACCIONES AIR:** Aplicación para teléfonos móviles que simplifica la operativa de WU.
- **UPU:** Unión Postal Universal.
- **USE:** Unidad de Servicios Especiales.
- **Western Union (WU):** Empresa que se dedica a envíos de dinero entre distintos países. Correos es empresa colaboradora de este servicio.
- **Will Call:** Uno de los servicios de transferencia de dinero en minutos de Western Union, en el que Correos participa.
- **WUCARD:** Tarjeta de fidelización de WU. Su nombre comercial es *My WU*®.
- **WUPOS-KYC:** Sistema informático que permite la gestión de los servicios de Western Union.

CORREOS