



TEMA 5. SERVICIOS FINANCIEROS

Los servicios financieros 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.**

Se incluyen **otros productos relacionados: Tarjeta Más Cerca, Tarjeta Correos Prepago y Tarjeta Correos Regalo.**

Giro Nacional

Giro Internacional

Western Union

Correos Cash

Tarjeta Más Cerca

Tarjeta Correos Prepago

Tarjeta Correos Regalo

Desde enero de 2018 se puso en marcha el **Servicio de Envío de Dinero (SEDI) que sustituye a Giro Electrónico.** Dentro de las novedades que aporta SEDI, las más importantes son:

- **Denominación:** Pasamos de “giros” a “órdenes de envío”.
- **Codificación:** **13 dígitos que comienzan por “ED” y finalizan con 3 dígitos por el medio de admisión (V=ventanilla) y la tipología de envío (ejemplo: IN - Inmediato).**
- **Las Órdenes de Envío a domicilio se postalizan en un nuevo sobre especial para entregar cerrado a la Unidad de Distribución.** Sólo la Oficina y el cliente ven el dinero.
- **Comparador de servicios** en la admisión de IRIS.
- **Órdenes de envío avisadas por reparto se podrán recoger en cualquier Oficina** presentando el aviso con el código de envío, no se dan de alta en almacén de avisados.
- **Para la admisión de envíos a domicilio o Apartado Postal, es obligatorio que el destinatario esté dado de alta en la Base de Datos del Área de Prevención de Blanqueo de Capitales.** Están exentos los giros procedentes de reembolsos, los giros oficiales, internacionales e inmediatos.

GIRO NACIONAL “Envío de dinero con todas las garantías”

El giro, a tenor de lo expresado en la **ley 43/2010 en su Disposición Adicional 3ª**, se trata de un **Servicio Complementario de los Servicios Postales.** Hoy en día, el servicio de giro depende de Correos.

Mediante los **giros nacionales**, cualquiera puede **ordenar un pago a otra persona** (física o jurídica) de su misma localidad u otra diferente **dentro de España**.

Todos los giros nacionales **se envían a través de procesos electrónicos**.

Gracias al control y confidencialidad del proceso, 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.**

Características:

1. **Ámbito: Nacional** (España y Andorra).
2. **Plazos de entrega:**
 - Ordinario:** Entre 3 y 5 días hábiles.
 - Inmediato:** Con **disponibilidad inmediata** en cualquier oficina postal (entrega con localizador).
 - Abono en cuenta corriente:** 3 días.
 - Urgente:** En 6 horas (para envíos depositados en oficina antes de las 13:00 y destinados a localidades con unidad de reparto especial). A la mañana del día siguiente (para el resto de los envíos).
3. **Tipos: Domicilio Ordinario, Domicilio Ordinario a Apartado, Domicilio Urgente, Abono en Cuenta, Inmediato y Administrativo a prisiones.**
4. **Formas de abono:** Pago en **metálico**, pago con **cheque** y **abono en cuenta**.
5. **Límites:**
 - Cantidad mínima:** 0,01 €.
 - Cantidad máxima:**
 - 499,99 € para **pago en metálico** en el **domicilio del destinatario**.
 - 2.499,99 € para **pago por cheque**.
 - 2.499,99 € para **pago en metálico de giro inmediato** con localizador.
 - 2.499,99 € para los **giros a abonar en cuenta**.
6. **Servicios adicionales:**
 - **Giro ordinario y urgente:**
 - **Comunicación privada** para el destinatario, no superior a 140 caracteres, sin pago de percepción adicional alguna.
 - **Aviso de recibo** que se confecciona en destino (**giro ordinario**).
 - **Acuse de recibo (PC)** para **giro urgente**. El acuse de recibo es un servicio tasado 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 descontarán del importe girado.

- **Giro Inmediato:**

- **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).

7. **Tarifas:** Consta de dos partes, una **cantidad fija** y una cantidad **variable** (% sobre la cantidad girada).

8. **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 a la Unidad de Reparto (giros ordinarios a domicilio) o USE en aquellas localidades que exista (giro urgente a domicilio).

Los giros inmediatos se abonan en metálico, con independencia de su cantidad.

Los giros de abono en cuenta son abonados en la cuenta corriente que ha manifestado el cliente en el momento de la admisión.

9. **Proceso de prestación:**

La admisión se realiza en oficina. El empleado registra 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.

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 25 del mes siguiente al de su imposición o el posterior hábil, si aquel fuere festivo.

El **plazo de reclamación mínimo** es de **10 días** para los giros ordinarios, dirigidos a Apartados, inmediatos y OIC y 2 días para los urgentes. El **máximo** es de **2 años** desde la **fecha de la imposición** en los Servicios Financieros Postales (una vez agotados los plazos en Lista de destino y origen). **Una vez transcurrido este plazo, Correos los mantiene otros 2 años más.**

10. Particularidades del giro nacional:

Los diferentes tipos de giros se agrupan dependiendo del origen: procedentes de reembolsos y 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 postal de la 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 el texto. Advirtiéndole 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.

10. Canales de comercialización: Red de oficinas.

11. Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo: Es obligatorio para los giros nacionales a domicilio o a apartado informar el DOI del destinatario. En caso de no estar dado de alta en la BBDD de PBC, el sistema sólo deja realizar la admisión para la modalidad de envío de dinero inmediato.

GIRO INTERNACIONAL

Mediante este servicio podemos **enviar giros a personas físicas o jurídicas que residan en países del extranjero**. Para eso es necesario que Correos tenga un acuerdo con esos países de modo que se garantice la cantidad girada (también se tienen en cuenta las restricciones de cada país en materia de formas de abono).

Se han de comunicar al cliente las diferentes modalidades existentes para enviar el dinero, así como los precios, tipos de cambio, plazos de entrega, etc.



Características:

1. **Ámbito: Internacional.** Se presta con los países que tienen firmado acuerdo con España.
2. **Tipos de Giros:**
 - **ELECTRÓNICO ZONA 1. EUROGIRO (más rapidez en la entrega).** Países que prestan este servicio: **Albania, Alemania, Bosnia Herzegovina, Brasil, Bulgaria, Cabo Verde, Eslovenia, Francia, Filipinas, Grecia, Hungría, Italia, Japón, Letonia, Lituania, Marruecos, Polonia, Portugal, Rumanía, San Marino, Senegal, Serbia y Montenegro, Suiza, Turquía, Tailandia y Ucrania.**
 - **UPU ELECTRÓNICO (IFS).** Funciona de forma similar al inmediato nacional (**disponibilidad inmediata**). En el momento de la admisión se facilita al cliente un código secreto (código alfanumérico de entre 6 y 10 caracteres), que **será necesario para el cobro**. Este código se imprime en el resguardo, **siendo conocido únicamente por el remitente. Se ha de comprobar que existe el servicio de INTERNACIONAL ELECTRÓNICO.** Estos giros sólo se **podrán cobrar en las oficinas autorizadas por el operador postal del país de destino (deben consultarse las oficinas pagadoras de cada país)**. La recepción de estas órdenes se hará en la aplicación de SGIE.
Países: Chile, Uruguay, Paraguay, Marruecos, Portugal, Perú, Colombia, Cuba y Moldavia.
Período de validez: 2 años. Sin embargo, la aplicación bloqueará para el pago cualquier orden de envío de dinero que no se haya cobrado en 30 días naturales contados a partir de la fecha de emisión. Una vez transcurrido ese plazo, la orden de pago será devuelta a origen, y sólo estará disponible para el cobro por el remitente del envío.
Cancelaciones: El remitente de un giro podrá pedir en cualquier momento la devolución de un giro no pagado. Esta solicitud se registra en la aplicación de SGIE a través de la opción "Liquidación de Pagos en Oficina" seleccionando remitente. En este caso, el remitente debe presentar el resguardo de imposición y el giro se localiza por el número de admisión del mismo. La aplicación lanza una consulta a destino para comprobar que no está pagado, y lo bloquea. Con la diferencia horaria, este proceso puede demorar varias horas, por lo que se debe indicar al cliente que pase al día siguiente para cobrarlo. El pago se realiza siguiendo el procedimiento habitual. Una vez el sistema ha comprobado que el giro no ha sido pagado en destino, se accede a la aplicación de giro a través de SGIE – Pago en Oficina.
3. **Formas de abono: Metálico, Cheque y Abono en cuenta.**
4. **Límites:** El importe nominal máximo por orden de pago está en función del país de destino. Además, **el importe máximo a enviar por persona y día no podrá superar los 2.499,99 € o su contravalor en moneda extranjera.**
5. **Plazo de entrega:**
 - **Electrónico Zona 1:** de 4 a 6 días hábiles.
 - **UPU Electrónico:** En 15 minutos siguientes a su admisión dependiendo de la



diferencia horaria.

6. **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, ésta 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:** Es un servicio conocido como **“Giro Postal Internacional Urgente”**. El dinero es depositado en efectivo en la moneda del país del emisor por el remitente para el pago al beneficiario designado en el país de destino. **Los fondos son pagados en efectivo al destinatario, 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** (código alfanumérico de entre 6 y 10 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 **período de validez** de este giro es de **2 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.**

7. **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.**

8. **Servicios adicionales:**

- **ELECTRÓNICO ZONA 1 (EUROGIRO).**

Comunicación privada para el destinatario, no superior a 140 caracteres, sin pago de percepción adicional alguna. / Aviso de llegada por vía postal / telefónica que notifica al destinatario la recepción efectiva del Giro (en giros admitidos en España).



- **GIRO UPU ELECTRÓNICO.**

Comunicación privada para el destinatario, no superior a 140 caracteres, sin pago de percepción adicional alguna, límite de 2.499,99 €, dependiendo del país de destino.

9. **Tarifas:** Internacional UPU consta de **dos partes: una cantidad fija y un porcentaje sobre la cantidad girada.**

Al Electrónico Zona 1 se aplicarán los precios especificados en tarifas, correspondientes a la Zona 1 (Sistema Eurogiro).

10. **Forma de cobro del servicio:** En ventanilla por el remitente.

11. **Medios de pago:** Cheque, Metálico y Abono en Cuenta.

12. **Devoluciones de Orden de Envío:** Las devoluciones **se realizan mediante un giro ordinario, descontándose de la cantidad abonada los gastos asociados al giro ordinario de devolución.**

GIROS DIRIGIDS A LAS OFICINAS AUXILIARES O ADMITIDOS EN ELLAS

En ciertos casos se pueden enviar o aceptarse giros en oficinas auxiliares. Para ello, la oficina auxiliar debe examinar el resguardo de imposición provisional y comprobar si está relleno correctamente. Así recibirá el importe y los derechos y luego informa al cliente sobre la admisión. Esta admisión tiene un carácter provisional.

En todos los casos, los giros circularán por vía postal entre la oficina auxiliar y la oficina postal de origen. En esta oficina postal de origen es donde realmente se formaliza el giro, o viceversa, si es en destino. Esto puede dar lugar a retrasos en el pago del giro.

La oficina auxiliar debe hacer una relación G7 por duplicado con los giros que se admitan en el día. De los dos ejemplares, la oficina auxiliar se queda con uno. El otro ejemplar acompañará al original dirigido a la oficina postal que debe formalizar el giro, con su importe y derechos o el justificante del ingreso en cuenta corriente. La oficina postal, cuando ya haya formalizado los giros, reenviará los resguardos definitivos para cambiarlos por los provisionales.

Los giros urgentes sólo pueden tener una oficina postal como origen del giro. Sin embargo, estos giros urgentes pueden enviarse tanto a una oficina postal como a una auxiliar. Para ello, es necesario que el cliente lo acepte expresamente que el giro vaya a una oficina postal desde la oficina auxiliar y a partir de ésta que el giro siga su curso postal.

WESTERN UNION

Western Unión es una compañía que **ofrece servicios financieros a nivel mundial con sede en Estados Unidos.** Entre los servicios que ofrece está la transferencia de dinero. A través de Correos, **puedes realizar una transferencia de dinero a cualquier país del mundo donde se acepte.**



Correos no es más que otro cliente de la Western Unión. Sólo tenemos que solicitar en Correos el envío de dinero mediante Western Unión y este dinero podrá llegar a más de 190 países. La transferencia del dinero se realiza por medios electrónicos, entregándose el dinero en cuestión de minutos. Para conocer los servicios adicionales debemos consultar según el destino, ya que varían según el país. El pago puede enviarse a domicilio o notificarse por teléfono o telégrafo.

Características.

1. **El remitente debe informar al beneficiario que puede cobrar la transferencia en las oficinas de cualquier agente de Western Unión** y proporcionarle los siguientes **datos**:
 - Nº de MTCN.
 - Nombre del remitente.
 - Importe enviado.
 - Ciudad de origen.
 - Pregunta de verificación, en caso de que el beneficiario carezca de identificación.
2. **Curso.** Por **vía electrónica.**
3. **Límite.** En España por transferencia (envío o pago) es de **3.000 € por persona y día o trimestre natural, tanto por remitente como por beneficiario.** El límite en el país de destino debe consultarse.
4. **Plazo de entrega:** En minutos o al día siguiente (según destino).
5. **Servicios adicionales.**
 - **Opciones de entrega:** en domicilio o mediante notificación telefónica.
 - **Mensajes.**
 - **Cambio de moneda.**
 - **Pregunta de verificación (sólo 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.
(Los servicios adicionales varían según el país).
6. **Tarifas y bonificaciones.** En relación con el importe transferido. **Comisión por tramos** de importe.
7. **Forma de cobro del servicio:** En ventanilla por el remitente (en metálico).
8. **Forma de abono:** El abono se efectúa sólo cuando el beneficiario presenta la documentación correcta y conoce el número de MTCN, los datos del remitente, origen e importe (+-10%). **El dinero está disponible minutos después de su admisión en ventanilla y se mantiene en el sistema para su pago durante aproximadamente 90 días.** 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 deberá ser reactivada (renovada) por la Central de W.U previa llamada al Call Center de la Subdirección de Servicios Financieros.
9. **Operativa:** Se hace con la **aplicación WUPOS (la transacción de envío de dinero puede ser iniciada desde un dispositivo móvil).**

Correos ofrece a los **clientes de Banco Mediolanum y Evo Banco** su nuevo servicio de gestión de efectivo. Gracias a este acuerdo los clientes de dichas entidades financieras podrán utilizar las cerca de 2.400 oficinas postales para **ingresar y retirar efectivo, ingresar cheques o solicitar el envío de efectivo a domicilio.**

- **Ingreso:** El cliente solicita un ingreso en su Cuenta Corriente a través de la App de su entidad financiera. En esta parte del procedimiento Correos no participa. La relación y demanda de servicio se establece entre el cliente y su entidad financiera a través de los mecanismos que tengan establecidos para la prestación de servicios (generalmente un APP). La entidad devuelve a su cliente una nube de puntos con la información necesaria para realizar un giro en la modalidad de OIC. El único campo que no estará informado será el importe del ingreso, que lo podrá decidir libremente el cliente, siempre que no supere los límites establecidos por Correos para los movimientos de metálico. Una vez recibido el código de operación desde su Entidad, el cliente tiene que dirigirse a una oficina de Correos para realizar la operación de ingreso en CC. Una vez en la oficina de Correos, el cliente informa del servicio prestado. En este caso, ingresar efectivo en la cuenta de la Entidad financiera XXX de la que es titular. Al tratarse de una operación de ingreso de fondos en una CC, el sujeto obligado en lo relativo a PBC, ya que se debe controlar el origen de estos fondos. Tras la lectura de la nube de puntos e informar el importe a ingresar, se pincha en el botón de “PBC” Tras cumplimentar las pantallas de PBC, aceptar y se volcarán los datos del remitente. Únicamente se puede modificar el campo importe.
- **Reintegro:** El cliente solicita la retirada de fondos de su Cuenta Corriente a través de la APP o cualquier otro dispositivo. La retirada siempre deberá ser en una oficina de Correos. El banco traslada a SEDI la solicitud de retirada de fondos con las características que el cliente haya explicitado en su registro a través de la APP. SEDI genera un localizador que hace llegar a la entidad financiera solicitante. La modalidad será de Giro Inmediato, que con el localizador podrá ser cobrado en cualquier oficina de Correos de España. La Entidad Financiera hará llegar a su cliente el código localizador. Una vez recibió el localizador desde su Entidad Financiera, el cliente tiene que dirigirse a una Oficina de Correos para realizar la operación de retirada de fondos. Este servicio se prestará desde cualquier oficina que preste servicio de envío de dinero. Una vez en la oficina de Correos, el cliente informa del servicio deseado. En este caso, retirada de efectivo de CC. El procedimiento es el de pago de un giro inmediato. Esta operación a pesar de realizarse a través de la aplicación de Envío de Dinero de Correos no está sujeta 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 sujeto obligado a efectos de PBC.

Características:

- **No se necesita identificación:** Son anónimas, no se registra ningún dato del cliente en el momento de la venta y **no se pueden vender a menores de 18 años** (ante la duda preguntar al cliente la edad).
- **Una sola recarga libre entre 20 € y 250 € en el momento de la compra, no se permiten recargas posteriores.**
- El precio se compone del importe de la recarga que solicita el cliente, más el **coste de la tarjeta (3 €)**.
- **Se puede utilizar en compras tanto nacionales como internacionales y en comercio físico o por internet.**
- **No permite extraer dinero en cajeros automáticos.**

TARJETA CORREOS PREPAGO

Características:

- Tarjeta con la que el cliente puede realizar **compras en cualquier comercio físico y online** donde se aceptan tarjetas MasterCard.
- **No necesita de cuenta corriente**, por eso el cliente únicamente puede disponer del dinero que haya recargado 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, **sin comprobación del historial de deuda, con sólo presentar el DNI.**
- **Tarjetas no nominativas (no llevan impreso el nombre del titular de la tarjeta)**. No se exige presentar el DNI al utilizar la tarjeta para pagar en comercios, ni hacer ingresos en Correos pero sí para realizar reintegros.
- **Al dar de alta la tarjeta en la Oficina el cliente recibe el PIN a través de un SMS en su móvil.**
- Al utilizar la tarjeta para realizar una compra en una página de internet, si el proveedor de la tienda on-line **dispone del servicio de pago seguro**, se le presentará al cliente una pantalla donde debe introducir un código de verificación. Se enviará al teléfono del cliente un mensaje de texto SMS, con un código para que lo informe en la página y pueda finalizar la compra.
- **Los clientes pueden recargar su tarjeta en Oficinas mediante dinero en efectivo o con cargo a otra tarjeta de débito/crédito. Siempre se recarga 1 € menos, que corresponde a la comisión que se cobra por la operación.**
- **Las recargas en efectivo tienen el límite legal de 1.000 €. Con cargo a otra tarjeta, el límite de la recarga es el límite diario (5.000 €) o anual de la tarjeta (7.500 €).**
- **Reintegro: El límite es de 300 € por operación, máximo 2 reintegros por día.**
- Devolución: cuando un cliente quiere realizar la devolución de una tarjeta, la tarjeta deberá tener saldo cero (las comisiones de las recargas y reintegros no se devolverán). (Solicitud de cierre de la tarjeta en el período de 14 días de reflexión).
- Baja de la tarjeta. Para ello el saldo debe ser cero (solicitud a firmar por el cliente).



- Reemplazo: Se entrega al cliente una tarjeta de las disponibles en la Oficina y se cobra por ella, no se debe realizar esta operativa si el cliente se presenta en la oficina con la tarjeta de renovación que ha recibido en su domicilio.

TARJETA MÁS CERCA

Características:

- Es la **tarjeta de fidelización** de Correos.
- **Sirve para identificar a los clientes** cuando realizan una compra.
- Su objetivo es conocer a los clientes para retenerlos e incrementar las ventas.
- **Pueden ser titulares** de la tarjeta **tanto los particulares como las empresas**, que firman un contrato aceptando las condiciones de uso.
- **Un cliente que tenga contrato comercial con Correos puede ser también cliente de tarjeta.**
- Siempre tiene que haber un DOI de una persona física. Si el cliente es particular, el DOI coincidirá con el del cliente. Si el cliente es empresa, el DOI asociado será el del representante legal de la misma.
- La tarjeta es **personal e intransferible**.
- **Un contrato de tarjeta permite una tarjeta titular (obligatoria) y varias tarjetas adicionales (hasta 4 gratuitas).**
- **Puede usarse como una tarjeta prepago recargable.**
- **Es una tarjeta de entorno cerrado, sólo sirve para pagar en Correos.**
- **La tarjeta no tiene ningún dato en la misma, sólo el número de cliente que se lee con el código de barras.** Todos los demás datos asociados a ese número están en el sistema de Correos.
- Las recargas se realizan en las Oficinas de Correos y no se pueden recargar con tarjeta de débito / crédito.
- **Factura mensual automática:** será remitida al cliente todos los meses por correo electrónico de forma predeterminada. El cliente puede optar por no recibirla pero si no se realiza la opción, el sistema facturará mensualmente todo lo que no se haya facturado durante el mes. La factura se hará siempre al contrato (no a las tarjetas adicionales).
- **Cupones descuento.** El cupón descuento de la tarjeta es una bonificación que el cliente obtiene por su facturación mensual. Ésta solo podrá ser canjeada en las oficinas de Correos. Actualmente, esta bonificación es del **3% de la facturación mensual del cliente.** Es mediante vales **por importe de 5 €** como el cliente hace efectivo el descuento (vales aplicables sólo a paquetería de Correos).