

## PAQUETERÍA. INTRODUCCIÓN



Hasta hace unos años la paquetería era considerada un servicio de segunda categoría y de menor importancia frente a los envíos de correspondencia que vimos en los capítulos anteriores. Hoy día, con el auge del comercio a nivel mundial, las ventas por internet, el e-commerce y la caída paulatina del correo tradicional sustituidas por las comunicaciones electrónicas, esta situación se ha revertido y la paquetería tiene hoy una importancia fundamental para Correos, siendo su apuesta de futuro. De ahí que Correos aporte la mayor oferta del mercado para la remisión de envíos comerciales y paquetería, creándose para ello la línea PAQ.

Se trata de una línea de productos imprescindibles para el desarrollo de múltiples actividades empresariales, mediante la cual Correos ofrece una respuesta sólida y competitiva a las actuales demandas del mercado, especialmente en el e-commerce cuyo crecimiento está siendo impresionante desde hace unos años a través de las ventas por Internet.

Sin embargo, Correos debe prestar servicios de paquetería básica de forma obligatoria por tratarse de parte del Servicio Postal Universal. Para ello Correos propone el Paquete Azul como envío "básico" de paquetería para cubrir esta prestación del Servicio Postal Universal que tiene encomendado y que conlleva la obligación de realizar la entrega de los envíos que forman parte del mismo.

Correos aprovecha las sinergias con la otra empresa del grupo CorreosExpress, en la admisión y entrega de ciertos productos de mayor valor añadido y plazos de entrega muy ajustados.

### 1. PAQ TODAY

Es un nuevo producto de paquetería nacional, con entrega a domicilio, oficina, Homepaq o Citypaq. Su entrega se realiza el mismo día de su admisión, en concordancia con otros productos e-commerce del mercado. Comercializado en exclusiva para clientes con contrato.



### IMPORTANTE

Hasta ahora hemos visto que los productos de correspondencia, en especial la carta, pueden alcanzar un peso de hasta 2 kg. Esto los hace un producto interesante para remitir pequeños envíos de paquetería, lo que nos lleva a preguntar *¿qué diferencia existe entre un paquete de 2 kg. y una carta de 2 kg.?*

La diferencia es un matiz legal muy importante. Las cartas se consideran correspondencia y son inviolables, por lo que no pueden ser abiertas bajo ningún concepto sin la autorización del remitente, destinatario o de la autoridad judicial. Por el contrario, los envíos de paquetería son considerados mercancías y, con las debidas garantías establecidas en los procedimientos, pueden ser inspeccionados por las autoridades aduaneras o fiscales para los casos de envíos que deban sufrir inspecciones de Aduanas, sanitarias, etc., acortándose así los plazos estas inspecciones.

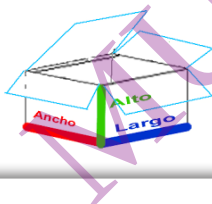
La venta OnLine debe dar solución a esta problemática ya que la devolución de un paquete implica un tiempo para que vuelva a recibir el remitente, trate de solucionar la incidencia con su cliente y realice una nueva remisión del envío. Este proceso tal vez sea excesivo en el tiempo y puede hacer que la venta se frustre. Por ello la línea PAQ ofrece en todas sus modalidades la gestión de estacionados.

Cuando un envío de la línea PAQ no se puede entregar por causas ajenas a Correos (dirección incorrecta, rehusado por el destinatario o causa similar) el envío no se devuelve, sino que se estaciona en la unidad de destino. En el momento que se estacione el remitente recibe un aviso electrónico comunicándole la incidencia ocurrida y él directamente desde la oficina virtual o a través de los servicios comerciales de Correos, dispone de cinco días para modificar cualquier dato del paquete o solicitar la devolución, solucionándose así la incidencia en poco tiempo.

Transcurrido este plazo sin que el remitente indique sus deseos con el envío, este sería devuelto.

Para el caso de las devoluciones los envíos se reetiquetarán y pasarán a ser un nuevo envío cuyo destinatario será el remitente primitivo. Este nuevo envío de devolución tendrá las mismas características que el envío primitivo, por lo que el remitente lo recibirá en un corto espacio de tiempo y de este modo podrá seguir controlando su stock de ventas.

## Dimensiones extra



NOVEDAD

Los envíos PAQ se usan por un gran número de clientes que se dedican al comercio OnLine. Hoy día, en un mercado tan competitivo como es el de las comunicaciones, no se puede restringir la remisión de los envíos por motivos meramente formales. Es necesario dotar de flexibilidad a los productos para estos puedan cubrir necesidades especiales y esporádicas de los clientes, como por ejemplo en el tema de las dimensiones. Por ello en 2017 se ha creado el concepto de "Dimensión Extra"

## IMPORTANTE

### DIMENSION EXTRA

Se crea un máximo estándar con las dimensiones normales para los productos PAQ de  $\text{Largo} + \text{Alto} + \text{Ancho} = 210 \text{ cm.}$

Se crea un máximo extra en el que el límite pasa a ser:  $\text{Largo} + \text{Alto} + \text{Ancho} = 270 \text{ cm.}$  y en las que la mayor dimensión pasa a ser 170 cm.

Los envíos con dimensión extra tendrán un porcentaje de incremento en tarifas por cada una de las dimensiones que supere las contempladas en el máximo estándar. Todo ello lo podemos ver en los siguientes cuadros:

## 3. WESTERN UNION

### 3.1. DEFINICIÓN

Western Union es una conocida empresa norteamericana pionera en la creación del telégrafo en Estados Unidos, así como del transporte de fondos dentro de dicho país. En la actualidad es la empresa líder del mercado de las transacciones monetarias internacionales, operando en más de 200 países de todo el mundo.



Correos tiene firmado un acuerdo de cooperación con Western Union desde hace casi veinte años por el que ambas empresas colaboran en la remisión de dinero a todo el mundo. De este modo las dos partes salen beneficiadas. De un lado Correos ofrece a sus clientes un sistema que permite la remisión de dinero a todo el mundo, salvando las limitaciones del giro internacional y de otro Western Union se apoya en la enorme red de Correos para su implantación a nivel nacional.

Si bien Western Union dispone de diversos servicios de envío de dinero, actualmente el acuerdo que tiene firmado con Correos solo alcanza al envío y pago de transacciones entre particulares, denominadas "dinero en minutos" (WillCall) o bien, y para aquellos países que lo admitan, el sistema DIRECT TO BANK que permite el ingreso inmediato del importe en la cuenta indicada por el cliente, pero siempre entre particulares. También existe con algunos países el sistema NEXTDAY que, a cambio de una reducción en tarifas, hace que el tiempo de entrega deje de ser instantáneo y pase a ser al día siguiente.

Otros sistemas de remisión de dinero entre empresas, mediante tarjetas, etc. están fuera del acuerdo entre Western Union y Correos.

Por otro lado, es necesario indicar que Western Union firma acuerdos con otros establecimientos para la prestación de servicios (locutorios, oficinas de cambio de moneda, agencias de viajes, etc.) En estos establecimientos también se pueden remitir transacciones monetarias al extranjero, si bien en la actualidad Correos SAE es el único operador autorizado por Western Union para el pago de sus transacciones en España.

Indicar, por último, que el ámbito del acuerdo con Western Union implica que no se pueden remitir desde Correos transacciones interiores dentro de España. Los clientes interesados en hacerlo por Correos deberán utilizar el servicio de Giro Inmediato. Sin embargo y, dado que desde otros establecimientos como locutorios si se pueden formalizar transacciones cuyo origen y destino sea nacional y, puesto que Correos es el único operador autorizado para el pago de las mismas en España, si se está autorizado para el pago de estas últimas.

#### A. Ámbito

Se presta en más de 190 países. Se excluye el servicio nacional.

#### B. Curso

Por vía electrónica.

## C. Plazo de entrega

En minutos.

## D. Servicios adicionales

Los servicios adicionales varían según el país, por lo que es necesario consultar la Lista de servicios del país de destino, siendo los más habituales:

- Opciones de entrega: en domicilio (son escasos los países que lo aceptan y se encarece la tarifa), notificación telefónica o telegráfica.
- Mensajes privados incluidos en la transacción.
- Pago con Pregunta de Verificación. El remitente facilita una pregunta y una respuesta de cuatro palabras a la que el beneficiario deberá responder y de este modo podrá cobrar la transacción cuando no disponga de documentación. España no admite pregunta de verificación y la mayoría de los países por motivos de seguridad, tampoco la admiten.
- Cambio de moneda.

## E. Características

- El envío se realiza mediante el aplicativo conjunto de Western Union y Correos, llamado Wupos.
- Tanto los remitentes como los destinatarios deberán ser mayores de edad, con una edad mínima de 18 años, sin que se permitan autorizaciones de envío o pago.
- El remitente o destinatario deberán firmar obligatoriamente la conformidad de la operación en la tableta digitalizadora WACOM donde quedarán archivados todos sus datos, no siendo necesario conservar ninguna otra documentación en papel. Si no aceptaran realizar la firma digital no podrán realizar la operación y sería considerada operación sospechosa a efectos de blanqueo de capitales (ver tema 13).
- Una vez realizada la operación el remitente recibirá un número secreto de transacción denominado Money Transfer Control Number (MTCN).
- El remitente debe informar al beneficiario que puede cobrar la transferencia en las oficinas de cualquier agente Western Union del país de destino. Se debe tener en cuenta que el establecimiento de pago en destino puede ser Correos o cualquier otra empresa, banco, locutorio, etc. con el que Western Union tenga acuerdo. Se puede consultar los puntos de cobro en destino en la web de Western Union o en el momento de la admisión.
- El remitente debe proporcionar al beneficiario los siguientes datos:
  - Nombre del remitente.



- Suma enviada.
- País de origen.
- Pregunta de verificación en caso de que el beneficiario carezca de identificación (solo para los escasos países que lo admitan).
- Número del MTCN.

Con estos datos y su documentación el destinatario podrá hacer efectivo el importe en destino en diez minutos. La transacción está a disposición del destinatario durante 90 días de plazo medio, según país. Pasado este tiempo la transacción deja de estar activa en destino y solo puede cobrarla el remitente en origen, previa autorización de Western Union.

Por regla general el pago se efectuará en moneda local del país de destino, aunque existen países que aceptan el pago en monedas diferentes de reconocido uso (Euro y Dólar principalmente). Si el remitente así lo indica en origen, puede elegir la moneda de pago, si bien debe conocer que en determinados países, no en todos los puntos de pago, disponen de moneda distinta de la local y pueden cobrar una comisión por el pago en moneda diferente de la local.

Se debe tener en cuenta que en Western Union no existe la figura del autorizado, por lo que las transacciones solo podrán cobrarse por el propio destinatario personalmente.

## F. Límites

El límite de dinero que puede remitirse o cobrarse por Western Union es de 3000 € al trimestre.

De igual forma Western Union se reserva el derecho de no aceptar o solicitar documentación adicional para transacciones en los que el remitente o el destinatario figuren como sospechosos de realizar operaciones opacas (fraudes, seguridad, lucha anti terrorista, etc.) y figuren como tales en sus listados de seguridad.

## G. Tarifas y bonificaciones

Las tarifas en relación con el importe transferido según tramos de importe.

Existen ofertas para ciertos países y periodos de tiempo concretos.

También se obtienen bonificaciones por el uso continuado del servicio, siempre que el remitente sea titular de la tarjeta WU/CARD.

## H. Forma de pago

En ventanilla por el remitente (en metálico).

## I. Forma de abono

El pago se efectúa sólo cuando el beneficiario presenta la identificación correcta y conoce el número de MTCN, los datos de remitente, origen e importe (con una variación de  $\pm 10\%$ ).

La persona que figure como destinatario en la transacción debe coincidir en todos sus epígrafes y orden con la documentación presentada para el cobro (salvo error de hasta tres letras que no haga variar el sexo). Si no fuera así el remitente deberá solicitar en origen la modificación correspondiente para hacer coincidir el nombre del destinatario con la documentación presentada.

## 3.2. ELEMENTOS DIFERENCIADORES DEL PRODUCTO

### A. Criterios de selección

- Rapidez
- Extensión del servicio (más de 190 países)
- Seguridad
- Comodidad

### B. Principales clientes

- Inmigrantes
- Turistas
- Trabajadores desplazados.

## 3.3. TARJETA “WESTERN UNION CARD”

Western Union pone a disposición de los clientes que lo soliciten una tarjeta que permite acumular puntos por cada envío de dinero. Estos puntos podrán canjearse posteriormente por minutos de llamadas telefónicas gratis o descuentos en transferencias.

El cliente interesado en obtener la tarjeta “Western UnionCard” (WUCard) debe solicitarla en la oficina de Correos

El cliente podrá elegir entre canjear los puntos acumulados por minutos en llamadas o descuentos en el envío de dinero. Para indicar la opción elegida, el cliente debe ponerse en contacto con el teléfono 902 11 10 18, donde se le solicitarán los datos necesarios.