SISTEMA NACIONAL DE COMPENSACIÓN ELECTRÓNICA

SUBSISTEMA GENERAL DE OPERACIONES DIVERSAS

INSTRUCCIÓN SNCE/CE/08/021
MODIFICACIÓN DE LA INSTRUCCIÓN SNCE/CE/08/001

Asunto: Solicitudes de reembolsos de operaciones no autorizadas de adeudos directos SEPA. Casos especiales de contestación.

Con la publicación de la instrucción SNCE/CE/08/019 se introducía en el procedimiento de solicitud de reembolso de adeudos directos SEPA una modificación en la definición del tipo de operación 10 en alusión al Acuerdo sobre Mandatos Electrónicos alcanzado en el Comité Nacional de Pagos, que incluía referencias a evidencias electrónicas aceptadas entre las entidades como complemento a la copia del mandato de cara a la justificación del rechazo a una solicitud de reembolso.

Atendiendo, igualmente a las consideraciones derivadas del citado Acuerdo, se prevén dos casos en los que la entidad del cliente acreedor deberá aceptar la solicitud de reembolso recibida:

- Falta de mandato, cuya copia deberá aportarse en el caso que se desee rechazar la solicitud de reembolso recibida, o evidencia electrónica que justifiquen que existe mandato electrónico debidamente firmado.
- Contar con copia de la denuncia policial efectuada por el cliente deudor alertando de un posible fraude. Se crea un nuevo motivo de solicitud de reembolso, que la entidad del cliente deudor deberá recoger, en los casos en que disponga de la misma en ese momento.

  En este caso, ambas entidades deberán ponerse de acuerdo sobre la vía por la que se intercambiarán la copia de la denuncia, como justificante.

Consecuentemente, en cualquiera de estas dos situaciones, la entidad del cliente acreedor no podrá rechazar ni devolver la solicitud de reembolso recibida, debiendo facilitar en estos casos, respuesta de aceptación con el fin de que la entidad del deudor pueda iniciar el reembolso.

Asimismo, si la entidad del cliente deudor recibiera una respuesta de rechazo y dispusiera en ese momento de una denuncia policial relacionada con esta operación, podrá devolver la respuesta de rechazo mediante un nuevo código de devolución “86 – Se dispone de copia de la denuncia policial”, haciendo seguir copia de la misma a la entidad del cliente acreedor por los medios que acuerden de forma bilateral ambas entidades, finalizando aquí el circuito interbancario.

Ante estas situaciones, la entidad del cliente deudor, caso de no recibir una respuesta de aceptación de la entidad del cliente acreedor, deberá esperar a que transcurran 30 días naturales a contar desde la fecha de compensación de la solicitud, ambas inclusive, para iniciar el reembolso por el SNCE-15, según está establecido.

En cualquiera del resto de las situaciones previstas, se seguirá aplicando el procedimiento establecido en la instrucción SNCE/CE/08/011 de 15 de abril de 2015.

© Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A. (Iberpay)

En virtud de lo expuesto, la Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A, a propuesta del Comité Técnico Asesor del SNCE y una vez concluido el trámite de aprobación de su normativa por parte de Banco de España (establecido en la Circular 1/2007, de 26 de enero), ha dispuesto la publicación de la presente instrucción.

ENTRADA EN VIGOR

La presente instrucción entrará en vigor el 21 de noviembre de 2017 inclusive, fecha de intercambio.

Se adjuntan las páginas 11, 12 y 21 de las instrucciones operativas, las páginas 21/49 y 33/49 del Anexo 1, y las páginas 6/9 y 8/9 del Anexo 2 de la Instrucción SNCE/CE/08/001, en las que se incorporan las modificaciones introducidas por la presente instrucción.

En Madrid, a 14 de julio de 2017

Compensación del contravalor resultante de operaciones de compraventa de billetes en moneda extranjera entre entidades de crédito sobre la base de un acuerdo bilateral.

Si las entidades acuerdan intercambiar una clave de autorización, se utilizará el modelo "Solicitud de cesión de dinero en efectivo/compraventa de moneda extranjera" contenido en el Anexo 5.

1.10 "10" – Solicitud y respuesta de reembolso de operaciones no autorizadas. Adeudos Directos SEPA

Definición de la operación:

Reclamación realizada por el deudor tras la liquidación del importe correspondiente al cargo en su cuenta de un adeudo directo, que deberá ser tramitada de acuerdo a los siguientes plazos:

Solicitud por parte de la entidad del cliente deudor: en el plazo de 4 días hábiles TARGET siguientes a la fecha de recepción de la solicitud del cliente deudor.

La respuesta podrá suponer: la aceptación de la Solicitud, o su rechazo. En el caso de que la respuesta fuese un rechazo, la operación pasará a considerarse documental, debiendo acompañarse, como justificante, copia del mandato o aquellas evidencias electrónicas del mismo que, según contempla el Acuerdo sobre Mandatos Electrónicos del Comité Nacional de Pagos se acepten entre las entidades, que se remitirá a la entidad del cliente que presentó la Solicitud, acompañada del Formulario contemplado en el Anexo X para la presentación de operaciones de carácter documental, debiendo informarse la referencia de la entidad del acreedor (AT-43) en el recuadro de "Referencia".

En el caso de que la respuesta por parte de la entidad del cliente acreedor fuese de aceptación o de rechazo, deberá producirse en el plazo de 10 días hábiles TARGET, a contar desde la fecha de compensación de la Solicitud recibida de la entidad del cliente deudor, inclusive.

La entidad del acreedor no podrá proceder al rechazo, ni a la devolución (salvo que no pudiera tratar la operación) de la solicitud recibida si:

- No dispusiera de la copia del mandato, o que este hubiera sido cancelado o rescindido.
- Contara con una copia de la denuncia policial aportada por el cliente deudor, alertando de un posible fraude. En este caso, ambas entidades deberán ponerse de acuerdo sobre la vía por la que se intercambiarán copia de la denuncia, como justificante.

© Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A. (Iberpay)

En estos casos, para agilizar la devolución de la solicitud, la entidad del acreedor facilitará respuesta de aceptación, con el fin de que la entidad del deudor pueda iniciar el reembolso.

Asimismo, si la entidad del cliente deudor recibiera una respuesta de rechazo y dispusiera en ese momento de una denuncia policial relacionada con esta operación, podrá devolver la respuesta de rechazo mediante un nuevo código de devolución "86 – Se dispone de copia de la denuncia policial", haciendo seguir copia de la misma a la entidad del cliente acreedor por los medios que acuerden de forma bilateral ambas entidades, finalizando aquí el circuito interbancario.

El Centro Común de Procesos del SNCE, únicamente aceptará la tramitación de un reembolso presentado por el SNCE-15, si previamente se presentó una solicitud de reembolso por el SNCE-08 con el tipo de operación "10" y la contestación fue de aceptación, o si hubieran transcurrido más de 30 días naturales a contar desde la fecha de compensación de la solicitud inclusive, sin que la entidad presentadora de la solicitud hubiera recibido contestación.

Para poder llevar a cabo estos controles, se crea una base de datos en el Centro Común de Procesos del SNCE con las solicitudes de reembolso que cumplan alguno de los requisitos anteriores.

Para establecer el plazo durante el cual se mantendrá en la base de datos creada la información de las solicitudes de reembolsos presentadas, se deberá tener en cuenta:

a) Con carácter general, se establece un plazo máximo de 30 días naturales más cuatro días hábiles TARGET a contar desde la fecha de compensación de la solicitud, ambos inclusive, durante el cual se mantendrá la información en la base de datos creada. Transcurrido este plazo máximo sin que la entidad presentadora de la solicitud de reembolso presentara el reembolso por el SNCE-15, deberá volver a presentar una nueva solicitud, caso de requerirla.

b) En el caso de que la entidad del cliente acreedor lleve a cabo la devolución de una solicitud de reembolso, lo cual podrá hacer en el plazo de 4 días hábiles TARGET a contar desde la fecha de compensación de la solicitud recibida, inclusive, la entidad receptora de la devolución (entidad del cliente deudor) podrá volver a presentar una nueva solicitud de reembolso, caso de requerirla. La solicitud de reembolso causará baja en la base de datos creada, en el momento de recepción de la devolución en el Centro Común de Procesos del SNCE.

© Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A. (Iberpay)

Código	Concepto de devolución
05	Presentación de orden de domiciliación
10	Validación informática
15	Discrepancia en el importe
20	Orden de no pagar
25	Defecto de forma (para tipos de operación 01, 02 y 10)
30	Incorriente
35	Datos insuficientes para aplicar
40	Sin instrucciones
45	Clave de autorización inexistente, errónea o vencida
50	Tipo de operación no corresponde
60	Cuenta bloqueada
65	Entidad no corresponde
80	Falta de documento (para tipos de operación documentales).
85	Documento no permitido (incluye ya pagados o duplicidades)
86	Se dispone de copia de la denuncia policial
90	Otros

Ante la diversidad de operaciones contempladas y, por tanto, la amplia casuística que podrán revestir los motivos de devolución, con el objetivo de posibilitar la mayor concreción posible, que deberá redundar en una mejor gestión final de la operación, el motivo genérico de devolución ("otros") deberá ir completado con una referencia aclaratoria en el campo de concepto previsto a estos efectos.

En las operaciones de tipo "01" y "02", la ausencia de sello identificativo de la Entidad tomadora en los documentos no constituirá motivo de devolución en sí mismo.

En las operaciones de tipo "03" y "14", la ausencia del formulario incluido en el Anexo 10 para acompañar a la documentación no constituirá, en sí misma, motivo de devolución.

© Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A. (Iberpay)

H3 Clave de precio interbancario (2 posiciones): se cumplimentará con ceros.

H4 Importe precios interbancarios: (6 posiciones): se cumplimentará a ceros.

Campo I. Clave de autorización (18 posiciones). Numérico. Irá informado a ceros.

Campo J. Importe principal de la operación (11 posiciones). Numérico. Se cumplimentará a ceros.

(1) En la solicitud coincidirá con el IBAN del Acreedor (campo K13); en la respuesta con el IBAN del Deudor (campo K12).

Campos K. Características de la operación. (Los campos de importe irán en euros y con dos decimales).

K1 Indicador del Subsistema (3 posiciones). Numérico. Tomará los siguientes valores:
"015" – Adeudos Directos SEPA

K2 Tipo de esquema (1 posición). Numérico.
1 – Básico CORE
2 – Básico COR1

K3 Indicador del tipo de operación (1 posición). Numérico.
1 - Solicitud de Reembolso
2 - Respuesta a la solicitud de Reembolso

K4 Motivos de Solicitud de Reembolso. Numérico (AT-46).
1 - Se requiere copia de la orden de domiciliación, si la reclamación no fuese aceptada.
2 - Mandato cancelado o rescindido.
3 - Denuncia policial efectuada por el deudor alertando de un posible fraude, cuya copia se encuentra en poder de la entidad del cliente deudor.

K5 Motivos de Respuesta a la Solicitud. Numérico (AT-57).
1 - Reclamación aceptada.
2 - Reclamación rechazada por el acreedor. Se facilita copia de la orden de domiciliación.

K6 Importe del Reembolso no autorizado (en euros y con dos decimales). 11 posiciones. Numérico (AT-06).

K7 Referencia del adeudo dada por el cliente acreedor (35 posiciones). Alfanumérico (AT-10).

K8 Referencia única del Mandato (35 posiciones). Alfanumérico (AT-01).

K9 Fecha de liquidación (8 posiciones). Numérico. Formato DDMMAAAA (AT-26).

K10 Fecha de solicitud del Reembolso (8 posiciones). Numérico. Formato DDMMAAAA (AT-48).

K11 BIC de la entidad del acreedor (11 posiciones). Alfanumérico (AT-12).

K12 IBAN del Deudor (34 posiciones) (AT-07).
K12.1 Código del país. Alfanumérico (2 posiciones).
K12.2 Dígitos de control. Numérico (2 posiciones).
K12.3 Entidad y oficina (8 posiciones). Numérico. NRBE de la entidad y clave de la oficina.
K12.4 Dígito de control de entidad y oficina. Numérico (1 posición).
K12.5 Dígito de control de número de cuenta. Numérico (1 posición).
K12.6 Número de cuenta. Numérico (10 posiciones). Ajustado a la derecha.
K12.7 Libre (10 posiciones).

K13 IBAN del Acreedor (34 posiciones). Opcional (AT-04).
K13.1 Código del país. Alfanumérico (2 posiciones).
K13.2 Dígitos de control. Numérico (2 posiciones)

© Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A. (Iberpay)

K4 Motivo de devolución. (2 posiciones). Contendrá los valores 05, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50, 60, 65, 70, 80, 85, 86, 90, según descripción contenida en el capítulo III, apartado 4.1.

K5 Concepto de la validación informática (8 posiciones). Alfanumérico. Obligatorio si K4=10. Contendrá el nombre abreviado del primer campo que figuraba en la anterior presentación con error (datos ilógicos, sin informar, vencimiento fuera de plazo, etc.). Las abreviaturas a utilizar, en función del primer campo que contuviera error, son las siguientes:

Códigos de error en campos de los registros individuales de presentación:

CODISUCU	Campo G3 (Todas las operaciones)
VENCIM	Campo K1 (Operación 01)
NUMDOCU	Campo K10 (Operación 01)
	Campo K3 (Operación 02)
REFPRES	Campo K2 (Operación 03)
	Campo K2 (Operación 04)

Este último código (REFPRES) no será aplicable si K7 (concepto de la operación) = 04 (reclamación de devolución).

K6 Concepto complementario (80 posiciones). Alfanumérico

K7 Libre (476 posiciones).

Definición informática de campos:

Numéricos: Campos A, B, C, D, E, F, G2, G3, G4, G6, H, I, J, K1 a K4

Alfanuméricos: Resto

3.7 Registro de Total de lote de devolución

Campo A. Código de Registro: (2 posiciones). Contendrá siempre el valor "80".

Campo B. Código de Operación: (2 posiciones). Contendrá el valor "62".

Campo C. Naturaleza de la operación. (1 posición). Contendrá los valores:
"1" - Cobros.
"2" - Pagos.

Campo D. Tipo de operación. (2 posiciones). Contendrá el valor "00".

Campo E. Fecha del fichero: (8 posiciones). Fecha de compensación. En formato DDMMAAAA. Deberá ser coincidente con el mismo campo del registro de cabecera del fichero.

Campo F. Número de orden del fichero: (4 posiciones). Deberá ser coincidente con el mismo campo del registro de cabecera de fichero.

Campos G.

G1 Entidad Presentadora; (4 posiciones). Deberá ser coincidente con el mismo campo del registro de cabecera de lote.

© Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A. (Iberpay)

39. En las operaciones de tipo “07” la identificación del subsistema por el que se hizo la presentación inicial (K2) no es 0, 1, 2 ó 3.
En las operaciones de tipo “07”, si la referencia inicial del subsistema de presentación (K3) es distinta de ceros, la identificación del subsistema por el que se hizo la presentación inicial (K2) es cero.

40. En las operaciones de tipo “07” el pago parcial (K4) no es 1 ó 2.

41. En las operaciones de tipo “07” si hay pago parcial (K4=1) el importe pagado (K6) no es menor que el nominal (K5).

42. En las operaciones de tipo “07” si no hay pago parcial (K4=2) el importe pagado (K6) y el nominal (K5) no son iguales.

43. En las operaciones de tipo “07” la fecha de la devolución inicial (K7) no es una fecha lógica o "ceros". Por otra parte, es anterior a 01011995, o igual o posterior a la fecha del fichero.

44. En las operaciones de tipo “07” la figura de la presentadora (K10) no es 1 ó 2.

45. En las operaciones de tipo “08” el importe (H1) es superior a 30.000 euros.

46. En las operaciones de tipo “09” el importe (H1) es superior a 6 millones de euros.

47. En las operaciones de tipo “09” la fecha de contratación (K3) no es una fecha lógica, es anterior a 31102001 ó es igual o posterior a la fecha del fichero (fecha de compensación).

48. En las operaciones de tipo “10”, el campo “H1” y “H4” no son cero.

48.1. En las operaciones de tipo “10”, el campo “K1” - indicador del subsistema no es “015”.
48.2. En las operaciones de tipo “10”, el campo “K2” - tipo de esquema es distinto de “1” ó “2”.
48.3. En las operaciones de tipo “10”, el campo “K3” - indicador de tipo de operación es distinto de “1” ó “2”.
48.4. En las operaciones de tipo “10”, el campo “K4” - motivos de solicitud, toma valores distintos de 1, 2 ó 3, y “K5” - motivos de respuesta, toma valores distintos de 1 a 2.
48.5. En las operaciones de tipo “10”, el campo “K6” - importe del reembolso son ceros.
48.6. En las operaciones de tipo “10”, el campo “K9” - fecha de liquidación y “K10” – fecha de solicitud de reembolso, no es una fecha lógica, ni ceros.
48.7. En las operaciones de tipo “10”, el campo “K18” - fecha de cobro del deudor, no es una fecha lógica, ni ceros
48.8. En las operaciones de tipo “10”, el campo “K19” es distinto de 1 ó 2.
48.9. En las operaciones de tipo “10”, el campo “K23” - fecha de recepción de la solicitud y el campo “K24” - fecha de envío de la respuesta, no es una fecha lógica, ni ceros.

49. En las operaciones de tipo “10”, el campo K21 no es igual al campo E en la solicitud de reembolso original (en la solicitud, en la respuesta a la solicitud o en la nueva respuesta, en su caso).
49.1. En las operaciones de tipo “10”, los campos K7, K8, K11, K14, K15, K16, K17, K20 y K22 no son distintos de todo blancos o con espacios. Esta misma exigencia será de aplicación al campo K-25 en las respuestas a las solicitudes de reembolso.

© Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A. (Iberpay)

64. En las operaciones de tipo “06”, H1 no es igual a la suma de K10 y K11.

65. En todos los tipos de operaciones, excepto los tipos “01”, “07” y “14”, el campo “J” no es cero.

b) Devoluciones

1. La entidad de destino (4 primeras posiciones del campo G3) no es una entidad que participa en el Subsistema.

2. La fecha de presentación inicial (K1) no es una fecha lógica o es igual o posterior a la fecha del fichero.

3. El campo de devolución parcial (K3) no es 1 ó 2.

4. Si es devolución parcial (K3=1) el importe (H1) no es menor que el importe de la operación inicial (K2).

5. Si no es devolución parcial (K3=2) el importe (H1) no es igual que el importe de la operación inicial (K2).

6. El motivo de devolución (K4) no es ninguno de estos valores: 05, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50, 60, 65, 80, 85, 86, 90.
   El motivo de devolución (K4) es 05 y el tipo de operación inicial no es 03.

7. El motivo de devolución (K4) es 30 y la naturaleza de la operación es de abono.
   El motivo de devolución (K4) es 45 y el tipo de operación no es ninguno de los valores 03, 04, 08 ni 09.

8. El tipo de operación es 10 y los motivos de devolución no son: 10, 25, 35, 80, 85.

9. El motivo de devolución (K4) es 80 y la operación es no documental.

10. El campo D - Tipo de operación no es ninguno de los valores que van de 01 a 15.

11. El campo E de los registros individuales no se ajusta al formato establecido en las instrucciones {se controlan las posiciones “EEEE” (entidad destino), “A” (valores 0 a 9), “JJJ” (valores 1 a 366) y el dígito de control}.

12. Los cuatro primeros dígitos del campo G3 (entidad) coinciden con los cuatro primeros del campo F.

13. El campo H1 no es mayor que cero y, siendo el campo J distinto a cero, el campo H1 no es el contravalor en euros del campo J.
    Para las operaciones 10 y 15, el campo H1 es distinto de cero.

14. El tipo de operación no es 01 ó 02 y el motivo de devolución es 25.

15. El tipo de operación es 01 ó 02 y el motivo de devolución es 90.

c) Control de duplicidades

© Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A. (iberpay)