CIRCULAR NÚMERO 26

ASUNTO: Revisión del procedimiento para la reclamación de transferencias de fondos efectuadas fraudulentamente

Por circular nº. 1625, de 17 de mayo de 2010, de la AEB se informaba de la publicación del procedimiento actualizado para la reclamación de transferencias de fondos efectuadas de forma fraudulenta por internet.

Con el fin de adecuarlo a las necesidades de la situación actual, donde la digitalización y la inmediatez son cada vez más determinantes, se ha llevado a cabo una nueva revisión del mismo.

El procedimiento establece la comunicación entre las entidades de crédito para la solicitud de la reposición de los fondos transferidos fraudulentamente, así como para dotar a aquéllas de las adecuadas garantías y delimitar sus respectivas responsabilidades.

Como consecuencia, se publica el procedimiento actualizado que persigue reforzar la actuación de las entidades y evitar hechos delictivos, consistentes en la suplantación de la identidad de los clientes de banca, previa obtención por distintos procedimientos de los datos y claves de identificación de los mismos.

https://www.unacc.com/wp-content/uploads/2019/04/Procedimiento-para-la-reclamación-de-transferencias-de-fraudulentas.pdf

Se mantienen las principales características:

- Denuncia presentada por el titular de la cuenta de cargo o representante legal.
- Retención del importe reclamado a la recepción de la orden de retrocesión.
- Criterio de devolución cuando se vean afectadas varias entidades.
- Modelo de carta/solicitud y envío copia denuncia

Los principales cambios respecto al procedimiento actual son los siguientes:

- Ampliación del uso del procedimiento, que originalmente se utilizaba para transferencias por internet, a las transferencias ejecutadas fraudulentamente con independencia del canal por el que se haya originado. Se entiende por transferencia fraudulenta aquella "operación de pago no autorizada" por el ordenante.

- Se sustituye la llamada telefónica a la sucursal de la cuenta del beneficiario por el envío de un mensaje "recall" con identificación específica de fraude (tal y como consta en los esquemas de trasferencias SEPA).

Se mantiene invariable el compromiso de actuación de los bancos a la recepción de dicho mensaje, así como los plazos que figuran en el actual procedimiento.

Conviene recordar que una rápida reacción del cliente, de la entidad ordenante y de la entidad beneficiaria de la transferencia, permiten generalmente recuperar los fondos transferidos fraudulentamente.

No obstante, para la introducción paulatina del nuevo procedimiento, **que entra en vigor el 1 de junio de 2019**, se ha llegado al siguiente acuerdo:

- El procedimiento es aplicable tanto a transferencias SCT como SCTInst, si bien para las primeras, el envío y recepción de "recall" no es inmediato y está sujeto a los ciclos de entrega del sistema de compensación utilizado.

- A partir de la fecha de entrada en vigor, las entidades que lo deseen podrán empezar a realizar las reclamaciones de fondos de operaciones fraudulentas mediante el mensaje de "recall" bajo las condiciones del procedimiento.

- A partir de dicha fecha, las entidades beneficiarias que reciban reclamaciones de fondos de entidades españolas mediante "recall" codificadas con FRAD las tratarán de acuerdo con este procedimiento, ya sea de forma mecanizada, o como lo vienen haciendo hasta la fecha cuando reciben la petición mediante llamada telefónica.

- El procedimiento mantiene la posibilidad de iniciarlo con un contacto telefónico, con los mismos efectos que en la actualidad, lo que permite distintos ritmos de adaptación para las entidades. No obstante, cuando se opte por la llamada telefónica, la misma deberá ser ratificada con un mensaje de "recall" para que se haga efectiva la solicitud de reembolso de los fondos, en el plazo de dos días hábiles.

- Para los contactos entre entidades, se habilitará un directorio en el que las entidades que cuenten con servicios centralizados para este procedimiento podrán comunicar los datos y horarios de servicio.

La normativa europea de pagos, en lo tocante al fraude, reconoce una categoría adicional, a comunicar a las autoridades competentes. Se refiere a operaciones de

pago, que, aunque debidamente autorizadas por el cliente, éste ha sido objeto de una estafa. Estas transferencias quedan fuera del ámbito de este procedimiento. Para distinguir unas de otras y para que la entidad beneficiaria pueda reconocerlas y tomar las medidas oportunas, así como considerarlas para el reporte correspondiente, cuando se efectúe una solicitud de retrocesión de fondos se incluirá una codificación específica.

Codificación de los mensajes:

Operaciones ejecutadas fraudulentamente (no autorizadas)		
	Orden de "recall" para SCT **DS-05**	Orden de "recall" para SCT Inst **DS-05**
Atributos específicos	AT-48 Código de motivo: FRAD AT-R2 Identificación de la parte iniciando la orden de "recall" AT-49 Información adicional al AT-48 (en caso de que se halla realizado una llamada de teléfono previa deberá especificarse aquí)	AT-48 Código de motivo: FRAD AT-R2 Identificación de la parte iniciando la orden de "recall" AT-49 Información adicional al AT-48 (en caso de que se halla realizado una llamada de teléfono previa deberá especificarse aquí)

Operaciones autorizadas (manipulación del ordenante/estafa)		
	Orden de "recall" para SCT **DS-07**	Orden de "recall" para SCT Inst **DS-08**
Atributos específicos	AT-50 Código de motivo: CUST AT-51 Referencia de la entidad iniciando la orden de "recall" por petición del ordenante. AT-52 Información adicional al AT-50 (al inicio del campo se incluirá el código SCAM seguido de la información libre para el banco beneficiario)	AT-52 Código de motivo: CUST AT-53 Referencia de la entidad iniciando la orden de "recall" por petición del ordenante. AT-54 Información adicional al AT-52 (al inicio del campo se incluirá el código SCAM seguido de la información libre para el banco beneficiario)

Comunicación de datos del servicio centralizado:

Las entidades que cuenten con servicios centralizados para la comunicación de datos, enviarán a su asociación correspondiente el formulario adjunto cumplimentado. AEB, CECA y UNACC intercambiarán la información del registro, a fin de mantener una lista única, accesible desde la intranet, en las respectivas asociaciones. En el caso de que la entidad a contactar no haya comunicado tal información, se contactará con la sucursal en la que está la cuenta, igual que se hacía con el procedimiento antiguo.

Madrid, 29 de abril de 2019

PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN DE TRANSFERENCIAS DE FONDOS EFECTUADAS FRAUDULENTAMENTE

Abril 2019

El siguiente procedimiento se aplicará entre las entidades ordenante y beneficiaria operantes en España implicadas en transferencias de fondos efectuadas fraudulentamente. Ha de entenderse como transferencia efectuada fraudulentamente aquella "operación de pago no autorizada" de acuerdo con las Directrices de la EBA sobre la comunicación de datos de fraude con arreglo a la PSD2[1] (directriz 1.1.1.a).

— Si la incidencia fuera detectada por la propia entidad ordenante, la misma contactará con su cliente para confirmar la existencia de fraude. Tanto en este caso como si la incidencia se hubiera detectado por reclamación del cliente, se indicará a éste la necesidad de proceder a efectuar la denuncia de los hechos y aportar copia de la misma. La denuncia deberá ser presentada por el titular de la cuenta ordenante o por su representante legal.

— Sin esperar a contar con la copia de la denuncia, la entidad ordenante enviará una orden de "recall"[2] con código de motivo "FRAD" a la entidad beneficiaria, con ello se solicitará la retención y devolución del importe transferido. De forma previa, la entidad podrá realizar un contacto telefónico con la entidad beneficiaria para poner en marcha el procedimiento. En el caso de que, por cualquier circunstancia la transferencia no se hubiera abonado todavía, la entidad beneficiaria no procederá a su abono dejándola en situación de pendiente.

— Desde la recepción de la orden de "recall", o la llamada de teléfono previa, en el caso de que el importe se hubiera abonado en la cuenta del beneficiario, la entidad beneficiaria deberá proceder a retener los importes reclamados, o el saldo que presente la cuenta si fuera inferior a los importes reclamados, sin poder aplicar desde ese momento el importe retenido a atender otros cargos. En todo

[1] Directriz 1.1.1.a: las operaciones de pago no autorizadas efectuadas, incluidas las debidas al extravío, robo o apropiación indebida de datos de pago sensibles o de un instrumento de pago, hayan sido detectadas o no por el ordenante antes de realizar un pago y hayan sido causadas o no por negligencia grave del ordenante o efectuadas sin su consentimiento.

[2] Las operaciones bajo la directriz 1.1.1.b: realizadas por la manipulación del ordenante por el defraudador con el objeto de emitir una orden de pago o para dar una instrucción de pago al proveedor de servicios de pago (manipulación del ordenante) quedan fuera del procedimiento. Cuando se quiera hacer una solicitud de retrocesión de estas últimas, para diferenciarlas de las efectuadas fraudulentamente (no autorizadas), el código de motivo a utilizar en la solicitud de "recall" es CUST, y se añadirá el código SCAM en el campo de información adicional al código, seguido de la información que se considere oportuna.

caso, la entidad beneficiaria cumplimentará los requerimientos legales que reciba.

— La entidad beneficiaria tratará de localizar a su cliente y advertirle de las consecuencias legales que asumiría en caso de disponer de los fondos.

— En el plazo máximo de dos días hábiles[3] a contar desde la emisión de la orden de "recall", o desde la llamada telefónica, que en ese plazo deberá haber sido ratificada con una orden de "recall" complementaria a la llamada, la entidad ordenante remitirá mediante correo electrónico a la dirección indicada por la entidad beneficiaria en el directorio habilitado a tal fin o en ausencia de una dirección específica, a la dirección de la oficina donde se encuentra la cuenta de pago, la carta (ver modelo en Anexo 1) que recoge las condiciones de compromiso y garantía de reposición por parte de la entidad solicitante junto con copia de la denuncia realizada por el titular de la cuenta ordenante o por su representante legal.

  Transcurrido dicho plazo sin haber recibido la citada documentación, incluida en su caso la ratificación por "recall" cuando el procedimiento se haya iniciado con llamada telefónica, la entidad beneficiaria podrá levantar la retención y el proceso de reclamación y responderá de forma negativa al proceso de "recall" indicando el motivo de rechazo[4] "LEGL".

— En el plazo de tres días naturales desde la recepción de la carta y de la copia de la denuncia, la entidad beneficiaria procederá a dar una respuesta negativa o positiva de "recall" según proceda, y en su caso a efectuar, una transferencia de devolución por el importe total o la parte no dispuesta, según lo indicado en el párrafo siguiente.

— Para realizar la devolución de transferencia a la entidad o entidades ordenantes (se puede dar el caso de que existan reclamaciones de varias entidades ordenantes para una misma cuenta beneficiaria) se procederá con el siguiente criterio, según exista o no saldo suficiente para atender las reclamaciones:

  a. En caso de existir saldo suficiente en la cuenta beneficiaria.

     La entidad beneficiaria deberá devolver el total de las operaciones a las entidades ordenantes de las mismas una vez recibidas las reclamaciones.

[3] De acuerdo con el calendario Target.

[4] Respuesta negativa a una orden de "recall" (DS-06) con el código de motivo de rechazo "LEGL" en el atributo AT-R6 para SCT o AT-R5 para SCT Inst.

b. En caso de no existir saldo suficiente en la cuenta beneficiaria:

i. Si hubiera una única operación denunciada:

La entidad beneficiaria deberá devolver el saldo existente

ii. Si hubiera varias operaciones denunciadas, sean o no de la misma entidad ordenante:

La entidad beneficiaria deberá devolver el máximo posible de los importes conforme al orden de recepción de las reclamaciones (orden de "recall") recibidas de las entidades ordenantes[5].

— En el supuesto de que la entidad beneficiaria recibiera reclamación del cliente beneficiario para la reposición de los fondos, llevará a cabo la siguiente actuación:

- Reclamación a la entidad ordenante inicial del importe devuelto como consecuencia de la recepción de carta y denuncia.

- La entidad ordenante inicial devolverá el importe reclamado, comprobando que se ajusta al importe que recibió.

- La entidad beneficiaria consignará el importe recibido (reclamado por el cliente beneficiario original) en el juzgado de instrucción que haya iniciado diligencias penales, o bien mediante escrito presentado en el decanato del juzgado, indicando las diligencias policiales e informará de esta actuación a la entidad ordenante.

- La entidad ordenante de la transferencia o su cliente, como perjudicados, se personarán en el procedimiento penal, al objeto de reclamar la devolución de la cantidad transferida fraudulentamente.

———————

[5] En el caso de que, posteriormente, a iniciativa del beneficiario, se recupere total o parcialmente el importe de la transferencia, se actuará de la misma forma que la indicada en este punto.

ANEXO 1
Modelo carta

Entidad: [Entidad beneficiaria]
Domicilio: [Domicilio entidad beneficiaria]
Referencia: [AT-R7 para SCT / AT-R6 para SCT Inst, de la solicitud de “recall”]

En _____, [DD de MM de 20XX]

Muy Sres. Nuestros:

Por medio de la presente, les confirmamos que el ordenante D. [ORDENANTE] con NIF [IDENTIFICACION ORDENANTE], nos ha comunicado que no autorizó la orden de transferencia a favor del [BENEFICIARIO] en su [IBAN CUENTA BENEFICIARIA] por [IMPORTE] euros, sino que la misma fue realizada por terceros previa obtención fraudulenta de sus datos.

Todo ello ha sido puesto en conocimiento del [Juzgado de Instrucción/Comisaría/Cuartel de la Guardia Civil/Policía Foral...], por medio de la oportuna denuncia de fecha [DD.MM. AA.] de la que acompañamos copia.

Por otro lado, y en virtud de esta carta, les garantizamos, ante cualquier reclamación de su cliente, el reembolso íntegro a su primer requerimiento de la cantidad retrocedida, así como el resarcimiento de los daños o lucro cesante a que, en su caso, tuvieran que hacer frente como consecuencia de dicha retrocesión.

A la recepción de la cantidad que nos sea reclamada procederán a su consignación en el Juzgado de Instrucción que diligencia la denuncia que se indica en el párrafo anterior.

Agradeciendo su colaboración, aprovechamos la ocasión para saludarles atentamente.

Firmado:
Entidad/ Departamento solicitante:
Tlf.: [xxxxxxx]

Datos de contacto para el intercambio de información relativo al procedimiento de transferencias fraudulentas

Entidad:

Correo electrónico	
Teléfono	
Horario de disponibilidad	