unacc
Unión Nacional de Cooperativas de Crédito

CIRCULAR NÚMERO 29-2024

ASUNTO: Procedimiento para la reclamación de transferencias de fondos efectuadas por estafa.

Por circular núm. 26-2019, se informaba de la actualización del procedimiento para la reclamación de transferencias de fondos efectuadas de forma fraudulenta y de la creación de un directorio de contactos de las entidades para la comunicación de los datos relativos al procedimiento.

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.

Dicho procedimiento, tal como se indicaba, era aplicable únicamente a las operaciones ejecutadas fraudulentamente no autorizadas por el cliente, dejando fuera del mismo otra categoría que la normativa europea reconoce como fraude de cara a las obligaciones de comunicación a las autoridades competentes. Estas últimas son las operaciones de pago debidamente autorizadas por el cliente en las que éste ha sido objeto de una estafa (manipulación del ordenante).

Ante el creciente aumento de casos de estafas, y conscientes de que una rápida reacción del cliente, de la entidad ordenante y de la entidad beneficiaria de la transferencia permiten recuperar los fondos transferidos con fines fraudulentos, se ha definido un nuevo procedimiento para la reclamación de transferencias de fondos efectuadas como consecuencia de una estafa, que se adjunta a continuación de esta circular y que también está disponible a través del siguiente enlace:

https://www.unacc.com/intranet/economico/sistemas-de-pago/publicaciones/

Este nuevo procedimiento será por tanto de aplicación para las estafas entendidas estas como «*las operaciones de pago realizadas debidas a 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, actuando de buena fe, a una cuenta de pago que crea que pertenece a un beneficiario legítimo* (*manipulación del ordenante*)».

Para distinguir unas de otras se estableció la codificación específica a utilizar en cada caso, que servirá también en lo sucesivo para discriminar uno u otro procedimiento:

Operaciones ejecutadas fraudulentamente (no autorizadas)	
	Orden de “recall” para SCT y SCT Inst **DS-05**
Atributos específicos	AT-R051 Código de motivo: FRAD AT-R002 Identificación de la parte iniciando la orden de “recall”

Operaciones autorizadas (manipulación del ordenante/estafa)	
	Orden de “recall” para SCT y SCT Inst **DS-07**
Atributos específicos	AT-R071 Código de motivo: CUST AT-R072 Referencia de la entidad iniciando la orden de “recall” por petición del ordenante. AT-R073 Información adicional al AT-R071 (al inicio del campo se incluirá el código SCAM seguido de la información libre para el banco beneficiario)

Este procedimiento en ningún caso podrá utilizarse para reclamaciones relativas a disputas comerciales. Para estas últimas, se recomienda la utilización de un mensaje de solicitud de retrocesión por parte del ordenante “RFRO”.

El nuevo procedimiento tiene **carácter opcional** e implica, para las entidades adheridas, el compromiso de actuación a la recepción del mensaje de *recall* en el actual procedimiento y presenta características comunes con el existente para transferencias fraudulentas:

- Denuncia presentada por el titular de la cuenta de cargo o representante legal.
- Retención y bloqueo del importe reclamado a la recepción de la solicitud de retrocesión.

Mientras que difiere en otros aspectos:

- Devolución de fondos únicamente ante determinadas circunstancias.
- Modelo de carta para envío copia denuncia.
- (Opcional) modelo de carta de garantía para reposición de fondos.

Comunicación de adhesiones y datos del servicio centralizado de las entidades:

Las entidades que lo estimen oportuno deberán formalizar su adhesión mediante la firma y el envío de la carta de adhesión y el correspondiente formulario con los datos de contacto cumplimentados (se anexan modelos a esta circular) a la siguiente dirección:

secretariageneral@unacc.es

AEB, CECA y Unacc intercambiarán la información del registro, a fin de mantener una lista única, accesible desde las respectivas intranet.

Dicho directorio y se mantendrá actualizado a disposición de las entidades en la intranet:

https://www.unacc.com/intranet/economico/sistemas-de-pago/publicaciones/

Madrid, 12 de julio de 2024

SECRETARÍA GENERAL

Documentos adjuntos a la circular:

- Procedimiento
- Anexos I y II
- Carta de adhesión
- Formulario para la comunicación de datos de contacto

PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN DE TRANSFERENCIAS DE FONDOS EFECTUADAS COMO CONSECUENCIA DE UNA ESTAFA

Julio 2024

El procedimiento definido a continuación será de aplicación para las estafas entendidas estas como «*las operaciones de pago realizadas debidas a 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, actuando de buena fe, a una cuenta de pago que crea que pertenece a un beneficiario legítimo («manipulación del ordenante»)*»[1].

En ningún caso podrá utilizarse para reclamaciones relativas a disputas comerciales.

El procedimiento operativo para llevar a cabo entre las entidades ordenante y beneficiaria implicadas en transferencias de fondos efectuadas como consecuencia de una estafa al cliente ordenante, es el siguiente:

- Cuando la incidencia sea comunicada por el cliente, la entidad del ordenante 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.

- Analizará la operación para evaluar si hay indicios para catalogar la operación como estafa.

- Cuando la incidencia sea identificada por la entidad o comunicada por un tercero, la entidad del ordenante se pondrá en contacto con el cliente para contrastarlo y en su caso indicará a este 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.

- Con la máxima celeridad y sin esperar a contar con la copia de la denuncia:
  - la entidad ordenante enviará una solicitud de retrocesión de transferencia[2] iniciando la orden por petición del ordenante con código de motivo "CUST", y la indicación SCAM[3] precediendo a la información adicional que se traslade libremente al banco beneficiario. Con ello se requiere la intervención inmediata de la entidad beneficiaria y en su caso, la retención del importe transferido[4].
  - reportará la transacción de conformidad con los acuerdos de intercambio de información para la puesta en común de datos sobre el fraude con la categoría de "confirmada".

---

[1] Según se define en las Directrices sobre requerimientos de comunicación de datos de fraude con arreglo al artículo 96, apartado 6, de la PSD2 de la Autoridad Bancaria Europea (Directriz 1.1 b.) 01.1 Carátula adopción EBA GL 2018 05 (individual) (bde.es)

[2] DS-05 *Recall* de transferencia SEPA Dataset incluyendo el atributo/ AT-R051 Código de motivo del *recall* "CUST")

[3] AT-R052 Información adicional al AT-R051

[4] AT-04 El importe de la transferencia SEPA en euros

Desde la recepción de la solicitud de retrocesión de transferencia:

- 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.

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

- La entidad beneficiaria procederá al bloqueo de la cuenta para evitar la recepción de otros fondos que pudieran también ser fraudulentos.

- La entidad beneficiaria tratará de localizar a su cliente y advertirle de las consecuencias legales que asumiría en caso de disponer de los fondos, y en su caso, tratará de recabar la autorización para retroceder los fondos.

- En el plazo máximo de cinco días hábiles a contar desde la emisión de la solicitud de retrocesión de transferencia, la entidad ordenante remitirá a la dirección indicada por la entidad beneficiaria la copia de la denuncia realizada por el titular de la cuenta ordenante o por su representante legal (acompañándola con la carta en anexo 1).

- Si el cliente hubiera dado la autorización para retroceder, la entidad beneficiaria procederá a la devolución de los fondos retenidos.

- Si la entidad beneficiaria detecta que la cuenta ha sido abierta con suplantación de identidad procederá a la devolución de los fondos retenidos. Se entenderá que hay suplantación de identidad tanto los casos en los que la cuenta hubiera sido abierta con documentación falsa, como aquellos en los que, habiéndose utilizado el documento original y legítimo, este hubiera sido utilizado por un por un tercero para la contratación de productos bancarios sin consentimiento, ni conocimiento del titular del mismo.

- Si no se da ninguno de los supuestos para proceder a la devolución de los fondos retenidos, la entidad beneficiaria mantendrá la retención y lo comunicará a la entidad solicitante mediante una respuesta negativa a la solicitud de retrocesión de transferencia indicando en el motivo el rechazo o ausencia de respuesta del cliente.

- La entidad solicitante informará a su cliente y le instará a que lo ponga en conocimiento de la autoridad judicial a resultas de procedimiento.

- Transcurrido dicho plazo sin haber recibido la citada denuncia, ni justificación de la entidad solicitante para considerar una ampliación de plazo, la entidad beneficiaria podrá levantar la retención.

- En el plazo de tres días naturales desde la recepción de la copia de la denuncia, la entidad beneficiaria procederá a dar una respuesta positiva

o negativa[5] de solicitud de retrocesión de transferencia según proceda, y en su caso, efectuará, 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.

  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 (solicitudes de retrocesión de transferencia o en su caso de cartas de garantía) recibidas de las entidades ordenantes[6].

- Con posterioridad a una respuesta negativa de solicitud de retrocesión de transferencia, salvo que aquellas en las que se haya indicado insuficiencia de fondos, la entidad solicitante podrá valorar la conveniencia de emitir una carta de garantía, y si lo estima conveniente y remite una carta (ver modelo en Anexo 2) que recoge las condiciones de compromiso y garantía de reposición por parte de la entidad solicitante, la entidad del beneficiario procederá a valorar la devolución de los fondos retenidos, según lo indicado en el párrafo anterior. La entidad del beneficiario se reserva en última instancia el derecho a desatender la petición, lo que deberá poner en conocimiento de la solicitante.

- Para estos casos, 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.

---

[5] *Respuesta negativa a una orden de Recall (*DS-06) *con el código de motivo de rechazo "AM04" o "CUST" o "NOAS" según proceda, en el atributo* AT-R057.

[6] 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.

- 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.

Si la entidad beneficiaria detectara que los fondos reclamados han sido transferidos a otra entidad, procederá a comunicarlo/reclamarlo a la entidad en cuestión mediante una solicitud de retrocesión de transferencia con la indicación SCAM2. Las actuaciones de la entidad receptora de esta reclamación quedan fuera del ámbito del procedimiento.

ANEXO 1
Modelo carta

Entidad: [Entidad beneficiaria]
Domicilio: [Domicilio entidad beneficiaria]
Referencia: [AT-R053 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 a pesar de haber autorizado la orden de transferencia a favor del [BENEFICIARIO] en su [IBAN CUENTA BENEFICIARIA] por [IMPORTE] euros, la misma fue realizada tras la manipulación por terceros habiendo sido víctima de una estafa.

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.

Agradeciendo su colaboración, aprovechamos la ocasión para saludarles atentamente.

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

ANEXO 2
Modelo carta

Entidad: [Entidad beneficiaria]
Domicilio: [Domicilio entidad beneficiaria]
Referencia: [AT-R053 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/NIE [IDENTIFICACION ORDENANTE], nos había comunicado que la orden de transferencia a favor de [BENEFICIARIO] en su cuenta [IBAN CUENTA BENEFICIARIA] por [IMPORTE] euros, fue realizada tras la manipulación por terceros habiendo sido víctima de una estafa.

Todo ello fue puesto en su conocimiento mediante la oportuna solicitud de retrocesión de transferencia y posterior remisión de la copia de la denuncia correspondiente.

Ante la respuesta negativa a la solicitud de retrocesión de transferencia, requerimos la devolución de los importes retenidos en relación con la transferencia indicada 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] / Correo-e: [xxxxxxx]

CARTA DE ADHESION
PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN DE TRANSFERENCIAS DE FONDOS EFECTUADAS POR ESTAFA

ASUNTO: Procedimiento para la reclamación de transferencias de fondos efectuadas por estafa.

Muy señor mío:

En relación con el asunto de referencia, tengo el gusto de expresarle nuestra adhesión al procedimiento para la reclamación de transferencias de fondos efectuados por estafa de fecha julio 2024, en los términos recogidos en el mismo, del cual obra copia en nuestro poder.

Atentamente,

Firmado:

MODELO

ENTIDAD:

NRBE:

Datos de contacto para el intercambio de información relativo al procedimiento de reclamación de transferencias por estafa

Entidad:

Correo electrónico	
Teléfono	
Horario de disponibilidad	