

ADEUDOS DIRECTOS SEPA Y TRANSACCIONES-R¹

M^a Nieves Pacheco Jiménez
Prof. Contratada Doctora
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 23 de junio de 2015

1. Consulta

El presente informe pretende dar respuesta a la consulta realizada por la OMIC de Cascante (Navarra) sobre la problemática de unos usuarios bancarios en la ejecución de un traspaso de efectivo entre dos cuentas en distintas entidades de las que eran titulares. Los antecedentes pueden resumirse como prosigue:

- Los clientes, titulares de una cuenta corriente en La Caixa, autorizan a ésta a solicitar en su nombre a la Caja Rural de Navarra un traspaso de efectivo de la cuenta que aquellos tienen también en dicha entidad.
- La orden se da a La Caixa el 7 de noviembre de 2014, por importe de 11 000 euros, pero Caja Rural de Navarra rechaza dicha orden, llegando el aviso de rechazo/devolución a La Caixa el día 13 del mismo mes e indicando como motivo “Cuenta de cargo inexistente, errónea o cancelada”. (La cuenta de Caja Rural no se canceló hasta el 14 de enero de 2015).
- Pero antes de recibir la confirmación del traspaso solicitado (que finalmente se denegó) La Caixa dispuso de los hipotéticos fondos objeto del traspaso. Dado el rechazo de la entidad de cargo, se generó en la cuenta de La Caixa un descubierto por un importe de 249,32 euros. Este descubierto continuó hasta el día 15 de noviembre, fecha en la que se recibieron los fondos en La Caixa desde la Caja Rural de Navarra gracias a la transferencia hecha por los clientes desde esta última a la primera.
- Los clientes efectuaron una reclamación a Caja Rural de Navarra por entender que se había rechazado la orden de traspaso sin justificación y con afán de no perder la inversión. Sin embargo, la contestación a la reclamación indicó no tener constancia

¹ Trabajo realizado con la ayuda de financiación a Grupo de investigación del Prof. Ángel Carrasco Perera de la UCLM, Ref.: GI20142888.

de la referida orden de traspaso, entendiendo la responsabilidad de La Caixa por disponer de los fondos antes del abono efectivo en la cuenta beneficiaria.

2. Cuestiones básicas

La Zona Única de Pagos en Euros (SEPA: “Single Euro Payments Area”)² es aquella en la que ciudadanos, empresas y otros agentes económicos pueden hacer y recibir pagos en euros, con las mismas condiciones básicas, derechos y obligaciones, y ello con independencia de su ubicación y de que esos pagos impliquen o no procesos transfronterizos³. El objetivo perseguido es la armonización en la forma de hacer pagos en euros, principalmente mediante el empleo de tres grandes tipos de instrumentos: transferencias, adeudos domiciliados y tarjetas de pago.

Aunque la migración hacia los nuevos estándares SEPA se está haciendo paulatinamente, el 1 de febrero de 2014 fue la fecha límite para que las transferencias y adeudos nacionales se reemplazasen por los nuevos instrumentos.

Pues bien, atendiendo a la consulta expuesta, una de las consecuencias de la entrada en vigor de la normativa SEPA es la desaparición de la tradicional Orden de Traspaso de Efectivo (OTE), entendida como aquella operación bancaria sin coste que permitía transferir dinero de una cuenta de un Banco a otro con el mismo titular (la orden de traspaso se efectuaba desde la entidad receptora de los fondos a la entidad emisora), tardando unos 4 días hábiles en ejecutarse. Como alternativas a la OTE⁴ actualmente disponemos, además de la siempre socorrida solución de sacar dinero en efectivo y posterior ingreso en la entidad de destino, de las transferencias gratuitas, los cheques y los adeudos directos.

² La zona única de pagos SEPA la crean 34 países con un alcance mayor que la eurozona por el número de países que se incluyen dentro de todos los protocolos de medios de pago. Estos países son los 28 Estados que conforman la Unión Europea más Islandia, Liechtenstein, Noruega, Suiza, Mónaco y San Marino. Los principales beneficios derivados de la implantación de una Zona Única de Pagos en euros son:

- La posibilidad de utilizar una sola cuenta bancaria para operaciones en euros dentro de la zona SEPA.
- Una mayor protección para los usuarios de servicios de pago.
- Uso de estándares comunes, que permite mejoras de eficiencia en los procesos de ejecución de pagos y redundará en mayor competencia.
- El potencial desarrollo de innovaciones en el ámbito de los instrumentos de pago, que servirá de plataforma de despegue de otros servicios de valor añadido, como la facturación electrónica y los pagos a través del teléfono móvil o de Internet.
- La desaparición de barreras para la ejecución de pagos internacionales.

(Vid. http://www.sepaesp.es/f/websepa/secciones/Sobre/12-folleto_SEPA.pdf).

³ Vid. http://www.sepaesp.es/sepa/es/secciones/sobre-sepa/Sobre_SEPA.html

⁴ Vid. <http://www.sepaesp.es/sepa/es/faqs/sdd/>

Centrándonos en el adeudo directo⁵, éste puede definirse como un servicio de pago destinado a efectuar un cargo en la cuenta de pago del deudor, iniciándose la operación por el acreedor sobre la base del consentimiento dado por el deudor al acreedor, y transmitido por éste a su proveedor de servicios de pago. Se trata, pues, de una operación de pago en euros entre cuentas bancarias de clientes, particulares o empresas, abiertas en entidades adheridas al “SEPA Core Direct Debit Scheme”.

Presenta, entre otras, las siguientes características: orden de domiciliación o mandato como requisito previo; moneda (euros) y sin límite de importe; nunca en efectivo, sino de cuenta a cuenta en alguno de los países de la zona SEPA; cobros puntuales o cobros recurrentes; utilización del IBAN (número de cuenta bancaria internacional) y del BIC (código de identificación bancaria) –opcional- como identificadores de la cuenta del beneficiario; ampliación de los campos de “concepto” y “referencias” hasta 140 caracteres.

La normativa SEPA contempla dos variantes de este instrumento: una modalidad básica (CORE) y otra para uso exclusivo entre empresas, autónomos y profesionales (B2B)⁶.

Los adeudos directos presentan ventajas⁷ tanto para el emisor de cobro (v. gr., cobros transfronterizos, determinación de fecha exacta de cobro, ejecución de pago en un período de tiempo predeterminado, automatización de transacciones excepcionales) como para el deudor (v. gr., pagos transfronterizos, devoluciones rápidas y sencillas).

3. Automatización de transacciones excepcionales

En ocasiones las transacciones de adeudos requieren un procedimiento excepcional ya que una de las partes implicadas no puede procesar el cobro. En estos casos se habla de “transacciones-R” (por la primera letra que las identifica en inglés: rechazo, retrocesión, revocación, e incluye también las devoluciones)⁸.

⁵ Conocido en el ámbito internacional como *SEPA Direct Debit (SDD)*.

⁶ En el caso de que el proveedor de servicios de pago ofrezca el servicio de adeudos directos, es obligatorio para éste estar adherido al esquema CORE, mientras que la opción B2B tiene carácter voluntario. Hay un registro público de las entidades adheridas a cada uno de las modalidades.

Existe una nueva modalidad con plazo de presentación de ficheros más corto para los emisores de recibos domiciliados SEPA, denominada COR1, que permite presentar adeudos con antelación de un día hábil antes del vencimiento. La comunidad bancaria española decidió adoptar este nuevo plazo a partir de octubre de 2013 pero para las entidades del resto de países de la zona SEPA este plazo de presentación es opcional. (Vid. https://empresa.lacaixa.es/sepa/domiciliadoscore_es.html)

⁷ Vid. <https://www.triodos.es/es/empresas-instituciones/productos/cobros-y-pagos/sepa/Adeudos-sepa/>

⁸ La definición de las distintas transacciones R están incluidas en la sección 4.4 de los respectivos “Rulebooks” de adeudos directos SEPA; vid. <http://www.europeanpaymentscouncil.eu/index.cfm/sepa-direct-debit/sepa-direct-debit-core-scheme-sdd-core/> y

El proceso de tratamiento excepcional se inicia en el punto donde se detecta el problema, y las entidades, salvo que se acuerde un canal diferente, deben canalizar las “transacciones-R” por el mismo sistema utilizado para la transacción original de adeudo.

Los motivos para las “transacciones-R” disponen de un código cuyo adecuado uso puede consultarse en la “Guía de utilización de los motivos de las transacciones-R en adeudos directos SEPA”⁹. Atendiendo a la consulta planteada por la OMIC, los motivos dados por Caja Rural de Navarra podrían obedecer a:

- Código AC01: “Format of the account number specified is not correct” (identificador de la cuenta incorrecto). El tipo de transacción-R asignado es “rechazo” o “devolución”. Los posibles supuestos pueden ser formato del IBAN no válido o inexistencia del IBAN en el ámbito bancario; siendo las causas diversas: el deudor facilitó datos erróneos, el acreedor utilizó un número de cuenta antiguo, el deudor cambió de cuenta o la canceló con posterioridad a la emisión del mandato, el acreedor utilizó datos erróneos de un IBAN de su base de datos, el acreedor tuvo problemas técnicos durante el proceso de emisión de los adeudos o en la conversión de un CCC al IBAN. En estos casos las propuestas de acción para el acreedor son: contactar al deudor para confirmar o recabar el IBAN correcto, verificar la base de datos utilizada para la conversión de los CCC en IBAN, etc.
- Código AC04: “Account number specified has been closed” (cuenta cancelada). El tipo de transacción-R asignado es “rechazo” o “devolución”. Las causas pueden ser que el acreedor haya utilizado un número de cuenta antiguo o que el deudor haya cambiado de cuenta o cancelado con posterioridad a la emisión del mandato. En este caso la propuesta de acción para el acreedor es contactar con el deudor para recabar la nueva cuenta.
- Código AG02: “Bank Operation code specified in the message is not valid for receiver” (código de operación, código de transacción o tipo de secuencia incorrecto, formato de fichero no válido). El tipo de transacción-R asignado es “rechazo” o “devolución”. La causa principal es un error técnico o error en el proceso de la transacción o el fichero. En este caso la propuesta de acción para el acreedor es

<http://www.europeanpaymentscouncil.eu/index.cfm/sepa-direct-debit/sepa-direct-debit-business-to-business-scheme-sdd-b2b/>

⁹Vid.

<http://www.sepaesp.es/f/websepa/SPA/Home/Noticias/GuiautilizacionmotivostransaccionesRenSDD%5B1%5D.pdf>

corregir la información errónea.

- AM04: “Amount of funds available to cover specified message amount is insufficient” (saldo insuficiente). El tipo de transacción-R asignado es “rechazo” o “devolución”. Las causas pueden ser, por parte del deudor, un saldo insuficiente en la cuenta; y por parte del acreedor, la falta de prenotificación anunciando la fecha y el importe del próximo adeudo. En este caso la propuesta de acción para el acreedor es contactar con el deudor para asegurar que ingresa fondos en su cuenta.

De acuerdo al esquema de funcionamiento “SDD Core” (Norma C19-14), los plazos de rechazo/devolución son los siguientes: hasta 5 días por cualquier motivo, hasta 8 semanas por orden del cliente y 13 meses para pagos no autorizados. En el caso referenciado, y a tenor de la información facilitada, el aviso de rechazo/devolución por parte de Caja Rural de Navarra no sabemos si cumple estrictamente este plazo (pensemos que sí) ya que habría que manejar los siguientes datos: orden dada por los clientes a La Caixa el 7 de noviembre; fecha de emisión de la orden por La Caixa, desconocida; fecha de recepción de la orden por Caja Rural de Navarra, desconocida, empezando entonces a contar el plazo de 5 días para el aviso de rechazo/devolución; fecha de aviso por parte de Caja Rural de Navarra, 13 de noviembre.

Pero el problema radica en conocer exactamente qué sucedió en la orden emitida de operación de pago, esto es, ¿el rechazo/devolución se produjo por no tener constancia de la orden de traspaso, por una cuenta de cargo errónea/inexistente/cancelada, por un error técnico...? En todos estos supuestos, la entidad La Caixa desempeña una función importante, como acreedora de los fondos que se van a traspasar. Así, debe cerciorarse de que los datos consignados en la orden sean correctos, contactar con el deudor de los fondos para recabar o corregir cualquier información errónea, asegurar que se ingresan los fondos solicitados, etc. Estas prácticas son las que deben observarse en el ámbito de las “transacciones-R” para garantizar un proceso de adeudo adecuado.

Pues bien, atendiendo a la Ley de Servicios de Pago 16/2009, de 13 de noviembre, una vez efectuada la orden de pago, el momento de recepción, de conformidad con el art. 35 LSP, “*será aquel en que la misma es recibida por el proveedor de servicios de pago del ordenante*”; “*si el momento de la recepción no es un día hábil para el proveedor de servicios de pago del ordenante, la orden de pago se considerará recibida el siguiente día hábil*”; “*el proveedor de servicios de pago podrá establecer, poniéndolo en conocimiento del ordenante, una hora máxima a partir de la cual cualquier orden de pago que se reciba se considerará recibida el siguiente día hábil*”.

Si la operación de pago consiste en un adeudo domiciliado, el proveedor de servicios de pago

del beneficiario tendrá que transmitir la orden de pago “*de forma que se permita la ejecución del pago en la fecha convenida*” (ex art. 40 LSP). Asimismo, “*el proveedor de servicios de pago del beneficiario establecerá la fecha de valor y de disponibilidad de la cantidad de la operación de pago en la cuenta de pago del beneficiario tras haber recibido los fondos de conformidad con el artículo 43*”. Es decir, “*la fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se abonó en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario*”; “*el proveedor de servicios de pago del beneficiario se asegurará de que la cantidad de la operación de pago esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de que dicha cantidad haya sido abonada en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario*”; “*la fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del ordenante no será anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta*”.

No obstante lo señalado sobre fechas de valor y de disposición de fondos, la Caja Rural de Navarra finalmente rechaza el adeudo directo basándose en los motivos que la normativa SEPA establece. De ahí que no se produzca el traspaso de fondos de una cuenta a otra en ningún momento.

4. Conclusión

Es cierto que los clientes efectuaron reclamación a la Caja Rural de Navarra pero sus motivos pecan de subjetivos en tanto en cuanto se basan en un hipotético “afán de no perder la inversión” por parte de aquella. Sin embargo, la entidad referenciada justifica su proceder en unas reglas objetivas y tipificadas, fundamentando el rechazo de la operación. Por su parte, La Caixa, en su proceder, tanto por la inobservancia de las propuestas de acción recomendadas por la normativa SEPA, como por la disposición de fondos antes de haberse realizado el efectivo traspaso de estos desde la cuenta de Caja Rural de Navarra, dio lugar a un descubierto en la cuenta de los clientes afectados, con la consiguiente aplicación de comisiones e intereses de demora¹⁰.

En este punto, los clientes afectados deberían valorar dirigir su reclamación contra La Caixa, donde tuvo lugar el descubierto, redactando un escrito ante el Servicio de Atención a Cliente. Si no obtuviesen un resultado satisfactorio, cabe la posibilidad de recurrir ante el Banco de España (vía telemática o por escrito).

Por último, y no es cuestión baladí, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha entendido que la aplicación automática de las comisiones por descubierto, tan pronto como se

¹⁰ Todo ello se encuentra recogido en el pliego contractual firmado con la entidad bancaria.



www.uclm.es/centro/cesco

produce una situación de demora, no constituye una buena práctica bancaria, sino que las entidades deben tener en cuenta las circunstancias particulares de cada cliente, analizar en cada caso la procedente de llevar a cabo la reclamación, y acreditar que efectivamente han realizado alguna gestión encaminada al recobro.