

Guía de utilización de los motivos de las transacciones-R en adeudos directos SEPA¹

1. DEFINICIÓN DE TRANSACCIÓN-R EN LOS ADEUDOS DIRECTOS SEPA

El contenido de este documento se refiere a las especificaciones de los adeudos directos SEPA (*rulebook*), tanto en su versión básica (SDD Core) como B2B (SDD B2B), siendo efectivo desde el 17 de noviembre de 2019.

En algunas ocasiones las transacciones de adeudo requieren un tratamiento excepcional, debido a que una de las partes implicadas no puede procesar el cobro con normalidad. Este tratamiento excepcional implica el envío de transacciones conocidas como “transacciones-R” (por la primera letra que las identifica en inglés: rechazo, retrocesión, revocación, etc. e incluye también las devoluciones). La definición de las distintas transacciones R están incluidas en la sección 4.4 de los respectivos *rulebooks* de adeudos directos SEPA².

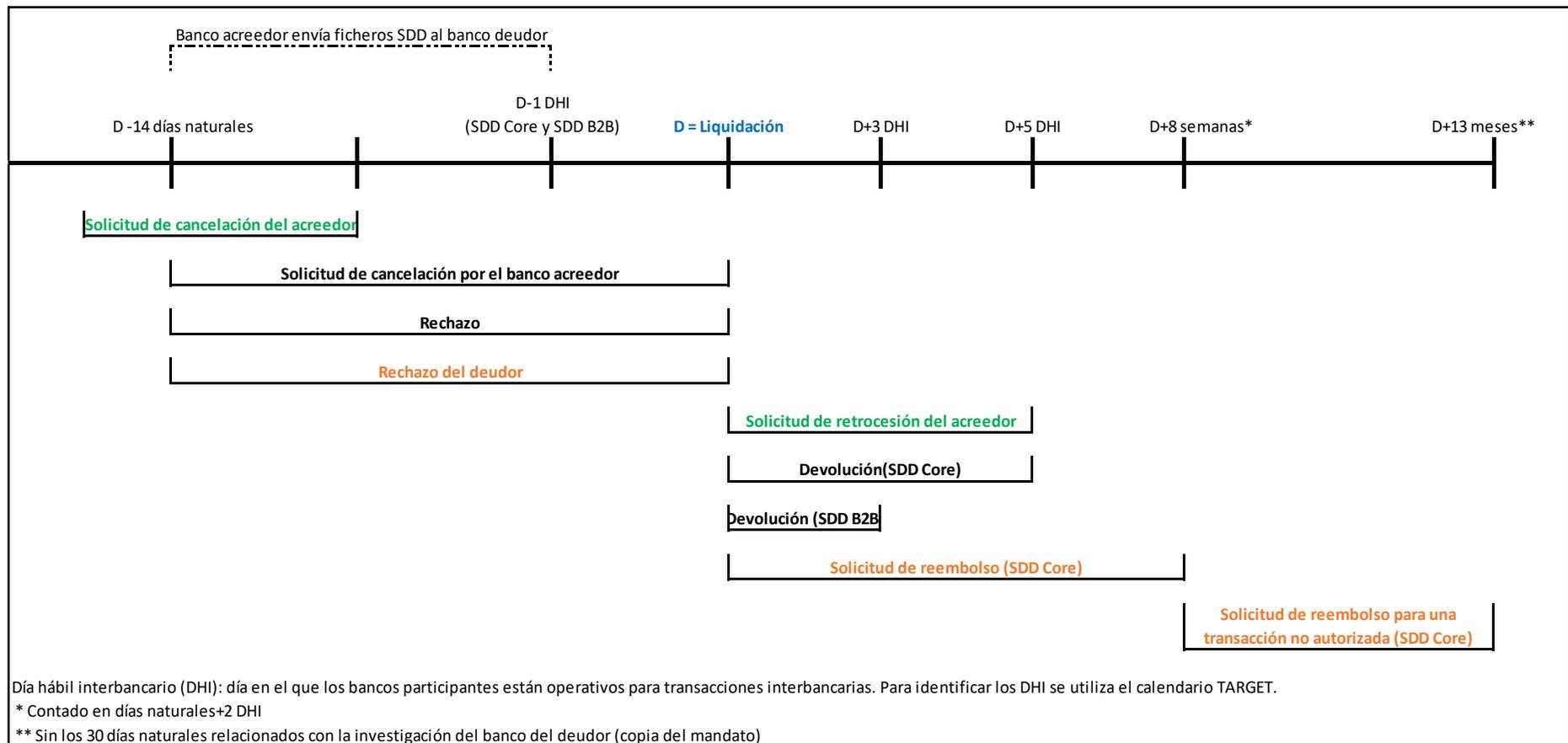
El tipo de transacción-R utilizado depende del momento, dentro de la cadena de procesamiento, en que la transacción-R se haya iniciado, así como de la parte iniciadora o emisora de la transacción-R. El proceso de tratamiento excepcional se inicia en el punto del proceso en el que se detecta el problema. Es importante resaltar que los bancos³ participantes, salvo que se acuerde un canal diferente, deben canalizar los rechazos, retrocesiones, devoluciones, etc. por el mismo sistema de compensación utilizado para la transacción original de adeudo (ver último párrafo de la sección 4.4 de ambos *rulebooks*).

Toda transacción-R presentada en el esquema de adeudos SEPA debe ser procesada en el plazo descrito a continuación (escenarios de transacciones-R bajo los esquemas SDD Core y B2B):

¹ Este documento es una traducción del documento EPC173-14 v5.0 Guidance on reason codes for SDD R-transactions © European Payments Council/ Conseil Européen des Paiements AISBL. Todos los derechos son propiedad exclusiva del EUROPEAN PAYMENTS COUNCIL - CONSEIL EUROPEEN DES PAIEMENTS AISBL. En caso de discrepancia en su contenido la versión original prevalece.

² <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/document-library/rulebooks/2019-sepa-direct-debit-core-rulebook-version-10> y <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/document-library/rulebooks/2019-sepa-direct-debit-business-business-rulebook-version-10>

³ El término “banco” se utiliza en sentido amplio para referirse a las entidades de crédito o a proveedores de servicio de pago intervinientes en las transacciones de adeudo directo.



2. CUESTIONES SOBRE EL USO DE LOS CÓDIGOS DE MOTIVOS DE LAS TRANSACCIONES-R

Algunos participantes del esquema de adeudos directos SEPA no están aplicando los códigos de transacción-R cuando actúan como banco del deudor.

Así pues, se recuerda a todos los participantes la necesidad de utilizar los códigos correctos para indicar el motivo de la transacción-R según constan descritos en los *rulebooks* de adeudos directos SEPA. La sección 3 de este documento facilita orientación sobre los códigos a utilizar para indicar cuestiones específicas en el cobro de los adeudos directos.

Los participantes de los esquemas de adeudo directo SEPA deberían evitar el uso de códigos genéricos cuando haya alguno más preciso y no haya restricciones legales para su utilización en el país del banco del deudor.

No obstante, hay algunas restricciones en el uso de determinados códigos de motivo para las transacciones-R de los adeudos directos SEPA por motivos legales (p.ej. relacionados con protección de datos) en países como Austria, Bélgica, Alemania, Luxemburgo, Países Bajos, Eslovaquia, Eslovenia y Suiza.

Asimismo, el banco del deudor o determinadas comunidades de bancos deudores podrían usar diferentes códigos de motivo para las transacciones-R en situaciones específicas:

- Una transacción-R que tenga diferentes motivos (p.ej. insuficiencia de fondos y acreedor en lista negra), en cuyo caso dependerá de los procesos informáticos y de las aplicaciones bancarias del banco del deudor.
- El nivel de control relacionado con las políticas de riesgo y con los principios de conocimiento del cliente (KYC) de la entidad del deudor, que decide las verificaciones a efectuar y cuándo, en consecuencia, la transacción de adeudo directo debe ser rechazada.
- Una transacción-R podría ser el resultado de un servicio específico proporcionado por el banco del deudor. Un ejemplo es el establecimiento de límites a las operaciones de adeudo para determinado importe y periodicidad que podrían formar parte de un servicio específico (p.ej. una autorización o una orden de no pagar) implantada como mecanismo de protección al consumidor.

3. GUIA SOBRE EL USO DE LOS CÓDIGOS DE MOTIVO PARA LAS TRANSACCIONES-R

Código	Definición ISO	Razón especificada en el <i>Rulebook</i>	Tipo de Trans-R	Lista de casos de uso	Posible causa	Propuesta de acción para el acreedor
AC01	<i>Incorrect Account Number</i>	Identificador de la cuenta incorrecto (p.ej. IBAN de la cuenta del deudor no válido)	Rechazo Devolución	Rechazo: <ul style="list-style-type: none"> • Formato del IBAN no válido • El IBAN no existe en el banco deudor (cuenta inexistente) Devolución: <ul style="list-style-type: none"> • El IBAN no existe en el banco deudor (cuenta inexistente) 	<ul style="list-style-type: none"> • El deudor facilitó datos erróneos • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Contactar al deudor para recabar el IBAN del deudor. En caso de modificación del mandato: validar con la información facilitada por el deudor.
AC04	<i>Closed Account Number</i>	Cuenta cancelada	Rechazo Devolución	<ul style="list-style-type: none"> • La cuenta del deudor está cancelada Nota: Este código no se usa en ciertos países SEPA por razones de protección de datos. Puede usarse MS03 como alternativa.	<ul style="list-style-type: none"> • El deudor canceló la cuenta con posterioridad a la última vez que el acreedor presentó una transacción para esa cuenta 	Contactar al deudor para recabar la nueva cuenta.
AC06	<i>Blocked Account</i>	Cuenta bloqueada	Rechazo Devolución	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta bloqueada para cualquier transacción financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bloqueo de la cuenta o del cargo de adeudos directos por el banco del deudor por orden judicial • Bloqueo de la cuenta por el banco deudor (p.ej. Sospecha de uso indebido, por petición del deudor) 	Contactar al deudor para recabar otra cuenta o una solución alternativa para el pago.

Código	Definición ISO	Razón especificada en el Rulebook	Tipo de Trans-R	Lista de casos de uso	Posible causa	Propuesta de acción para el acreedor
AC13	<i>Invalid Debtor Account Type</i>	La cuenta del deudor es una cuenta de un consumidor <i>(Únicamente para transacciones SDD B2B)</i>	Rechazo Devolución	Cobro de adeudo directo B2B sobre una cuenta de un consumidor o el tipo de cuenta es exclusivo para consumidores	<ul style="list-style-type: none"> • El deudor (consumidor) no era consciente de que la firma de un mandato B2B está limitado a no consumidores • El tipo de cuenta no permite operaciones B2B • El deudor facilitó información de una cuenta de pago errónea 	<ul style="list-style-type: none"> • Contactar al deudor para aclarar la situación y convenir otro medio de pago • Formalizar un mandato para adeudos SDD Core
AG01	<i>Transaction Forbidden</i>	La cuenta no admite adeudos directos por razones normativas	Rechazo Devolución	No se pueden efectuar transacciones de adeudo directo sobre este tipo de cuenta. (cuenta no habilitada para adeudos directos por cuestiones normativas (por ej. determinadas cuentas de ahorro) Nota importante: AG01 no debe emplearse en el caso de un adeudo B2B presentado en una cuenta de un consumidor. En ese caso debe utilizarse el código AC13.	El deudor facilitó información de una cuenta no habilitada para adeudos directos.	Contactar con el deudor para acordar el uso de otra cuenta o de otro instrumento de pago.
AG02	<i>Invalid Bank Operation code</i>	Código de operación, código de transacción o tipo de secuencia incorrecto, formato de fichero no válido	Rechazo	<ul style="list-style-type: none"> • Recurrente después de un único (<i>one-off</i>) • <i>One-off</i> después de un recurrente • Código de identificación del esquema especificado en el mensaje incorrecto 	Acreedor: error técnico o error en el proceso de la transacción o el fichero (tipo de secuencia)	Corregir la información errónea
AM04	<i>Insufficient Funds</i>	Saldo insuficiente	Rechazo Devolución	Saldo insuficiente en la cuenta del deudor para hacer frente a la transacción de adeudo.	• Deudor: saldo insuficiente en la cuenta	Contactar al deudor para asegurar que ingresa fondos en su cuenta

Código	Definición ISO	Razón especificada en el <i>Rulebook</i>	Tipo de Trans-R	Lista de casos de uso	Posible causa	Propuesta de acción para el acreedor
				Nota: Este código no se usa en ciertos países SEPA por razones de protección de datos. Puede usarse MS03 como alternativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Acreedor: falta de pre-notificación o notificación fuera de plazo, anunciando el próximo adeudo, (la fecha y el importe) 	
AM05	<i>Duplication</i>	Operación duplicada	Rechazo Devolución Retrocesión	El sistema de compensación o el banco deudor consideran que el mismo adeudo directo ha sido procesado recientemente	Acreedor/banco del acreedor: error técnico o humano.	Verificar si el cobro ha sido realmente duplicado
BE05	<i>Unrecognised Initiating Party</i>	Identificador del acreedor incorrecto	Rechazo Devolución	Identificador del acreedor (CI) incorrecto o ha cambiado sin que se haya comunicado la modificación	Acreedor: error técnico u omisión de comunicación del cambio de identificador	Corregir el identificador del acreedor (CI)
CNOR	<i>Creditor Bank Is Not Registered</i>	El banco del acreedor no consta con ese BIC en el sistema de compensación	Rechazo	El banco del acreedor no consta o ya no está registrado como participante del esquema de adeudos directos con ese BIC en el sistema de compensación	El banco acreedor ya no está declarado como participante (indirecto) en ese sistema de compensación	Contactar con el banco del acreedor
DNOR	<i>Debtor Bank Is Not Registered</i>	El banco del deudor no consta con ese BIC en el sistema de compensación	Rechazo	El banco del deudor ya no consta como participante del esquema de adeudos directos con ese BIC en el sistema de compensación	Banco del acreedor/acreedor: no se verificó la accesibilidad del banco del deudor	<ul style="list-style-type: none"> • Preguntar al banco del acreedor sobre la accesibilidad del banco del deudor • Contactar al deudor para acordar otro medio de pago
ED05	<i>Settlement Failed</i>	Fallo en la liquidación de la operación	Rechazo	El banco deudor o el sistema de compensación deben comunicar un fallo en la liquidación	Los fondos del banco deudor para transacciones SDD son insuficientes para liquidar la operación	La acción dependerá del acuerdo de nivel de servicio (SLA) entre el banco deudor y el sistema de compensación

Código	Definición ISO	Razón especificada en el Rulebook	Tipo de Trans-R	Lista de casos de uso	Posible causa	Propuesta de acción para el acreedor
FF01	<i>Invalid File Format</i>	Formato de fichero no válido	Rechazo	<p>Cuestiones sobre el fichero XML – ajustes específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • El fichero XML no estaba cumplimentado debidamente o es incorrecto • Hay un error de sintaxis en el fichero • El banco del acreedor, su intermediario o el sistema de compensación, no realizó la validación con el XSD antes de enviar el fichero 	<ul style="list-style-type: none"> • Acreedor/ • Banco del acreedor • Sistema de compensación 	Reparar el fichero XML
MD01	<i>No Mandate</i>	<p>No hay un mandato válido</p> <p>(Únicamente para Transacciones SDD básicas)</p> <p>Mandato inexistente o imposible obtener confirmación del mismo por parte el deudor.</p> <p>(Únicamente para transacciones SDD B2B)</p> <p>Transacción no autorizada</p> <p>(Únicamente para</p>	Rechazo Devolución Reembolso	<ul style="list-style-type: none"> • No existe mandato • Mandato B2B no confirmado con el deudor • Reembolso de una transacción no autorizada (hasta 13 meses después de la fecha de cargo) Únicamente para transacciones SDD básico) • Mandato cancelado 	<ul style="list-style-type: none"> • El banco del deudor canceló el mandato tras 36 meses de inactividad. • El banco del deudor no pudo recabar la confirmación del deudor para el mandato B2B • El deudor ha cancelado el mandato • El deudor no ha confirmado el mandato B2B a su banco • Acreedor: <ul style="list-style-type: none"> • No utilizó una referencia única de mandato (UMR) • Facilitó una transacción de adeudo directo con una referencia única (UMR) no 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar las características de la transacción de adeudo directo • Contactar al deudor en caso de reembolso

Código	Definición ISO	Razón especificada en el Rulebook	Tipo de Trans-R	Lista de casos de uso	Posible causa	Propuesta de acción para el acreedor
		reembolsos de transacciones SDD básicas)			consistente con la información del mandato	
MD02	<i>Missing Mandatory Mandate Information in Mandate</i>	Faltan datos del mandato o son incorrectos	Rechazo	<ul style="list-style-type: none"> • Los datos del mandato contenidos en la información relacionada del mandato no corresponden con los datos del mandato (modificaciones no comunicadas) • Datos del mandato no consistentes con la versión recibida para esa referencia única de mandato (UMR) • En caso de modificación del mandato: el IBAN original y el IBAN del cobro son el mismo 	<ul style="list-style-type: none"> • La forma de modificación del mandato no cumple con lo establecido en el <i>Rulebook</i> • La información modificada no es correcta 	Rectificar la forma de modificar la información del mandato o la información modificada
MD06	<i>Refund Requested By End Customer</i>	Transacción autorizada disconforme Únicamente para transacciones SDD básico)	Reembolso	Reembolso incondicional de la transacción (SDD Core – hasta 8 semanas después de la fecha de cargo)	<ul style="list-style-type: none"> • Discrepancia entre el importe anunciado en la pre-notificación y el importe de la transacción de adeudo • Derecho de reembolso incondicional bajo la Directiva de Servicios de Pago (PSD) 	Contactar con el deudor
MD07	<i>End Customer Deceased</i>	Deudor fallecido	Rechazo Devolución	Deudor fallecido Nota: Este código no se usa en ciertos países SEPA por razones de protección de datos. Puede usarse MS03 como alternativa.		Concluir el acuerdo con el deudor fallecido

Código	Definición ISO	Razón especificada en el <i>Rulebook</i>	Tipo de Trans-R	Lista de casos de uso	Posible causa	Propuesta de acción para el acreedor
MS02	<i>Not Specified Reason Customer Generated</i>	Rechazo del deudor	Rechazo Devolución Retrocesión	Rechazo del deudor	El deudor a la vista de la pre-notificación decidió rechazar la transacción	Contactar con el deudor
MS03	<i>Not Specified Reason Agent Generated</i>	Razón no especificada	Rechazo Devolución Retrocesión	Para uso exclusivo en aquellos casos en los que la legislación nacional, p.ej. razones de protección de datos, no permite el uso de AC04, AM04, MD07, RR01, RR02, RR03 y RR04 Nota: limitar el uso del código de motivo MS03 y seleccionar el código apropiado de la lista.		Contactar con el deudor
RC01	<i>Bank Identifier Incorrect</i>	Identificador de la entidad incorrecto (BIC no válido)	Rechazo Devolución	El BIC del participante del esquema no es correcto	<ul style="list-style-type: none"> • Acreedor: el BIC no está completo para transacciones SEPA de adeudo directo fuera del EEE (BIC8 en lugar de BIC11) • Banco acreedor, sistema de compensación o banco deudor: el BIC proporcionado en el mensaje interbancario no existe en la base de datos BIC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contactar con el deudor para recabar el BIC correcto para transacciones de adeudo directo fuera del EEE • Solicitar al banco acreedor que cumpla el BIC correcto y completo del banco deudor en el mensaje interbancario.
RR01	<i>Missing Debtor Account Or Identification</i>	Motivos normativos	Rechazo Devolución	<ul style="list-style-type: none"> • Falta información de la cuenta o identificación del deudor Nota: Este código no se usa en ciertos países SEPA por razones de	El IBAN del deudor o la identificación única especificados, requeridos a efectos normativos, son insuficientes o inexistentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Reparar la transacción para completar la información de la cuenta del deudor

Código	Definición ISO	Razón especificada en el <i>Rulebook</i>	Tipo de Trans-R	Lista de casos de uso	Posible causa	Propuesta de acción para el acreedor
				protección de datos. Puede usarse MS03 como alternativa.		<ul style="list-style-type: none"> • Contactar con el banco del acreedor
RR02	<i>Missing Debtor Name or Address</i>	Motivos normativos	Rechazo Devolución	<ul style="list-style-type: none"> • Falta el nombre del deudor (el domicilio es un campo opcional) para transacciones de adeudo directo dentro del EEE • Falta la dirección del deudor para transacciones de adeudo directo fuera del EEE <p>Nota: Este código no se usa en ciertos países SEPA por razones de protección de datos. Puede usarse MS03 como alternativa.</p>	Falta la especificación del nombre y/o dirección del deudor, necesaria para cumplir con los requisitos regulatorios.	<ul style="list-style-type: none"> • Reparar la transacción para completar la información con el nombre del deudor y/o su dirección • Contactar con el banco del acreedor
RR03	<i>Missing Creditor Name Or Address</i>	Motivos normativos	Rechazo Devolución	<ul style="list-style-type: none"> • Falta el nombre del acreedor (el domicilio es un campo opcional). <p>Nota: Este código no se usa en ciertos países SEPA por razones de protección de datos. Puede usarse MS03 como alternativa.</p>	Falta la especificación del nombre del acreedor, necesaria para cumplir con los requisitos regulatorios.	<ul style="list-style-type: none"> • Reparar la transacción para completar la información con el nombre del acreedor • Contactar con el banco del acreedor
RR04	<i>Regulatory Reason</i>	Motivos normativos	Rechazo Devolución	Solo podrá ser utilizado por motivos normativos diferentes a RR01, RR02 o RR03		Contactar con el banco del acreedor

Código	Definición ISO	Razón especificada en el <i>Rulebook</i>	Tipo de Trans-R	Lista de casos de uso	Posible causa	Propuesta de acción para el acreedor
				Nota: Este código no se usa en ciertos países SEPA por razones protección de datos. Puede usarse MS03 como alternativa.		
SL01	<i>Specific Service Offered By Debtor Agent</i>	Servicios específicos ofrecidos por la entidad del deudor	Rechazo Devolución	Rechazos en los que el deudor hace valer sus derechos como consumidor: <ul style="list-style-type: none"> • Bloqueo de acreedor • Limitación de importe para adeudos • Limitación de frecuencia para adeudos Otros servicios ofrecidos por el banco del deudor		Contactar con el deudor