



Guia de bones practiques per l'emissió de rebuts domiciliats

SEPA – C19

Índice

1. <i>¿Què es SEPA?</i>	3
2. <i>Esquemes de presentació SEPA</i>	3
3. <i>L'orden de domiciliació o mandat</i>	4
4. <i>Identificador del creditor (AT-02)</i>	7
5. <i>Seqüència de presentació dels rebuts (AT-21)</i>	7
6. <i>Codis de motius de devolució SEPA</i>	8
7. <i>Terminis mínims de presentació de fitxers a CaixaBank</i>	8
8. <i>Canals de transmissió de fitxers entre el client i CaixaBank</i>	9
9. <i>Terminis de devolució de rebuts</i>	¡Error! Marcador no definido.
10. <i>Altres serveis CaixaBank</i>	10
11. <i>Preguntes freqüents</i>	11

1. ¿Què es SEPA?

La Zona Única de Pagaments en euros (SEPA Single Euro Payments Area) és l'àrea on ciutadans, empreses, administracions públiques i altres agents econòmics poden fer pagaments electrònics en euros a Europa, dins i fora de les fronteres nacionals, en les mateixes condicions bàsiques, drets i obligacions, d'acord amb la Directiva 2007/64/CE de Serveis de Pagament de la Unió Europea aprovada pel Parlament Europeu el 13/11/2007.

La creació de la Zona Única de Pagaments en euros implica la substitució dels quaderns bancaris actuals pels nous quaderns adaptats als requeriments i procediments SEPA des de l'1 de febrer de 2014.

Amb aquest servei, encaminat a facilitar els seus cobraments transfronterers i també nacionals, vostè pot gestionar els càrrecs domiciliats amb qualsevol entitat financera dels 34 estats membres de la zona SEPA:

Cód.	País	Cód.	País
DE	ALEMANYA	LT	LITUANIA
AT	AUSTRIA	LU	LUXEMBURG
BE	BÈLGICA	MT	MALTA
BG	BULGARIA	NL	PAÏSOS BAIXOS
CY	XIPRE	PL	POLONIA
CZ	REPÚBLICA TXECA	PT	PORTUGAL
DK	DINAMARCA	GB	REGNE UNIT
ES	ESPANYA	RO	RUMANIA
EE	ESTONIA	SK	ESLOVAQUIA
FI	FINLANDIA	SI	ESLOVENIA
FR	FRANÇA	SE	SUECIA
GR	GRÈCIA	MC	MÓNACO
HU	HUNGRIA	IS	ISLANDIA
IE	IRLANDA	LI	LIECHTENSTEIN
IT	ITÀLIA	NO	NORUEGA
LV	LETONIA	CH	SUÏSSA
HR	CROACIA	SM	SAN MARINO

La llista de codis de país pot consultar-se en la següent pàgina web:

<https://www.iso.org/iso-3166-country-codes.html>

2. Esquemes de presentació SEPA

SEPA té en compte dos esquemes diferenciats a través dels quals es poden fer les presentacions de càrrecs domiciliats:

- **Esquema Bàsic (CORE):** Destinat a operacions de pagament en euros entre comptes de clients particulars o empreses.
- **Esquema B2B (entre empreses):** Destinat exclusivament a operacions de pagament en euros entre

comptes de clients no consumidors (empreses i/o autònoms). És un servei opcional, tant per als clients com per a les entitats bancàries, és a dir, no totes les entitats ofereixen la possibilitat d'emetre i rebre rebuts B2B.

El quadern bancari a través de què el creditor pot presentar els seus càrrecs domiciliats SEPA a CaixaBank és el format ISO 20022 – XML.

L'accés per a la consulta i descàrrega d'aquests quaderns actualitzats és el següent:

https://www.caixabank.es/empresa/transferenciaficheros/queesunfichero_es.html

- [Cuaderno 19 XML \(ISO 20022\): Adeudos Directos SEPA - Esquema Básico](#)
- [Cuaderno 19 XML \(ISO 20022\): Adeudos Directos SEPA - Esquema B2B \(entre Empresas\)](#)

3. La ordre de domiciliació o mandat

L'ordre de domiciliació o mandat és un document que el creditor ha de formalitzar amb tots i cadascun dels seus deutors prèviament a la presentació del primer càrrec i pel qual el deutor presta el seu consentiment al creditor perquè aquest iniciï el cobrament dels càrrecs i al seu torn autoritza a l'entitat del deutor a carregar en el seu compte els càrrecs presentats al cobrament per l'entitat del creditor.

No s'han d'enviar càrrecs al cobrament sense tenir el mandat signat.

El mandat ha d'estar signat pel deutor en qualitat de titular del compte de càrrec i ha de quedar custodiat pel creditor mentre estigui en vigor i durant el període de possibles devolucions dels càrrecs, així com durant els terminis que estableixi la Llei, en cada moment, per a la conservació de documents.

No existeix un model únic de mandat, però s'aconsella s'ajustin al formulari normalitzat incorporat en el quadern 50 AEB/CECA, on s'inclou major informació sobre les ordres de domiciliació. També, a través de CaixaBankNow, està disponible un model per ordre de domiciliació o mandat SEPA que compleix amb les especificacions definides en el conjunt de normativa SEPA.

No obstant això, quan un client creditor vulgui presentar a través de l'esquema B2B SEPA (entre empreses), haurà de tenir en compte que ha de fer-se un mandat amb els requisits d'aquest sistema, ja que cada esquema té el seu mandat.

Per evitar possibles rebutjos i devolucions, en el cas de presentacions B2B, és recomanable que el client creditor recordi als seus deutors que comuniquin a les oficines de les seves respectives entitats financeres que començaran a rebre càrrecs sota l'esquema B2B de SEPA.

Modificacions de l'ordre de domiciliació o mandat

L'ordre de domiciliació o mandat pot ser modificada durant la seva vigència. Les modificacions concerneixen exclusivament **al creditor i al deutor**. Els canvis que es produeixin són importants per al procés de cobrament del càrrec i han de ser coneguts per l'entitat del creditor i per la del deutor. El creditor haurà de custodiar **qualsevol canvi que es produeixi juntament amb l'original de l'ordre de domiciliació**.

Les modificacions que pot tenir una ordre de domiciliació o mandat poden ser degudes a reorganitzacions internes de l'empresa del creditor, canvis de personalitat jurídica, per fusions d'empreses, canvis de compte a petició del deutor, etc. i aquestes modificacions s'informessin en el propi fitxer de presentació de càrrecs.

Els atributs amb possibles modificacions són els següents:

La referència única del mandat (at-01)

El nom del creditor (at-03)

L'identificador del creditor (at-02)

El compte del deutor (at-07)

Quan el canvi es produeixi en la identitat o nom del creditor, s'haurà d'a més informar al deutor per evitar possibles devolucions dels càrrecs per manca de reconeixement del creditor.

Es recomana arxivar de manera segura el Mandat (modificat) (i l'evidència de les instruccions de modificació del Mandat) d'acord amb les reglamentacions legals durant un període de temps que sigui com a mínim el període de Reemborsament definit per a una Transacció no autoritzada

Cancel·lació del mandat

La cancel·lació del mandat concerneix al creditor i al deutor i donada la seva rellevància per al procés de cobrament dels càrrecs directes, es pot donar a conèixer tant a l'entitat del creditor com a l'entitat del deutor. No obstant això, quan hagin transcorregut 36 mesos sense que es presentin càrrecs associats a un mandat, aquest quedarà automàticament cancel·lat. El creditor no podrà fer nous càrrecs relacionats amb el mateix, sense recollir una nova ordre de domiciliació.

El creditor haurà de conservar l'ordre de domiciliació, amb posterioritat a la cancel·lació, mentre pugui ser-li exigida per justificar l'existència d'autorització per a un cobrament

En resum

El **mandat signat pel deutor** (pagador) serveix per autoritzar, tant al creditor a fer el cobrament, com la seva entitat de crèdit per atendre aquests pagaments. El mandat ha de ser emès en paper i signat pel deutor.

El mandat ha **d'estar vigent** en el moment de l'emissió del rebut. Caduca si transcorren 36 mesos des de l'últim cobrament.

El creditor ha de **custodiar el mandat** signat pel deutor per un mínim de 14 mesos després de l'últim rebut.

El **mandat és obligatori** per poder emetre càrrecs al cobrament.

Característiques:

- Acord privat entre l'emissor i el seu deutor (ha de contenir les dades identificatives del client, del deutor, del servei i el consentiment del deutor per fer el pagament).

- Signada pel titular del compte de càrrec.
- Vigent en la data de presentació del rebut.

Models de Mandat per rebuts domiciliats SEPA

L'accés per consultar i descarregar el quadern 50 és el següent:

<http://www.ceca.es/wp-content/themes/ceca/assets/Cuaderno%2050%20SEPA%20Abril%202013.pdf>

En aquest quadern es troben els models de les ordres de domiciliació.

Tanmateix, adjuntem link per descarregar un exemple de mandat CORE i B2B

- https://pro02.ia.lacaixa.es/stw5/gedged/public/externos/arboles/es/16/81749/doc/Modelo_orde_nomiciliacion_CORE_C50.doc
- https://pro02.ia.lacaixa.es/stw5/gedged/public/externos/arboles/es/16/81749/doc/Modelo_orde_nomiciliacion_B2B_C50.doc

Les traduccions de les ordres de domiciliació SEPA a les demés llengües espanyoles i a les de la resta de països de la zona SEPA es troben disponibles a:

<https://www.europeanpaymentscouncil.eu/other/core-sdd-mandate-translations>

Referencia del mandat (AT-01)

El creditor assignarà una **referència única** que permeti identificar els càrrecs associats a un mandat concret. Si en el moment de la signatura del mandat aquest no contenia encara aquesta referència, el creditor haurà de comunicar-se-la al deutor abans d'iniciar el primer cobrament.

Està referència serà **única per cada deutor** i s'informarà aquesta referència en l'etiqueta <MndtId>. És d'ús obligatori i serà com a màxim de 35 caràcters.

Els caràcters vàlids en la informació de càrrecs directes SEPA s'especifiquen en la següent taula

TABLA DE CODIFICACIÓN DE CARACTERES DEL ESTÁNDAR ISO20022

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u	v	w	x	y	z
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	/	-	?	:	()	.	,	'	+	espai					

La conversió de caràcters no vàlids de rebuts a caràcters SEPA vàlids seguirà la següent regla:

Ñ,ñ	substituir per	N,n
Ç,ç	substituir per	C,c

Qualsevol altre valor no permès haurà de ser substituït per → 0 (zero)

4. Identificador del creditor (AT-02)

L'identificador del creditor **és únic** i permet la identificació de forma inequívoca del client emissor a SEPA. Un creditor pot utilitzar més d'un identificador.

La identificació ha de ser **estable en el temps** per permetre al deutor i a la seva entitat bancària retrocedir o tornar transaccions, efectuar reclamacions i verificar l'existència d'un mandat davant la presentació de càrrecs domiciliats SEPA per part d'un creditor.

Aquest identificador és una referència (amb un màxim de 35 caràcters) que conté, en el cas espanyol, els següents elements:

- a. Codi del país (ÉS)
- b. Dígits de control
- c. Codi comercial del creditor: Sufix
- d. Identificació del creditor específica de cada país: a Espanya, NIF

5. Seqüència de presentació de rebuts (AT-21)

La presentació de càrrecs domiciliats a través de SEPA requereix que cada càrrec estigui identificat amb un codi denominat "tipus de càrrec", segons l'operació correspongui a un pagament únic o recurrent. És important que el client creditor, en la confecció dels seus fitxers, assigni correctament el codi correcte de tipus de càrrec.

- **FRST** - Primer càrrec d'una sèrie de càrrecs recurrents.
És opcional, es podrà utilitzar el tipus RCUR si és el primer d'una sèrie de cobraments.
- **RCUR** - Càrrec d'una sèrie de càrrecs recurrents, quan no es tracti ni del primer ni de l'últim. Aquest codi s'utilitzarà a partir del segon càrrec i posteriors que s'emetin després del FRST, mantenint sempre invariable la mateixa referència única del mandat.
- **FNAL** - Últim càrrec d'una sèrie de càrrecs recurrents.
El client utilitzarà aquest codi quan emeti l'últim càrrec de la sèrie de càrrecs recurrents. Implica que la referència única del mandat no podrà tornar-la a utilitzar.
- **OOFF** - Càrrec corresponent a una operació amb un únic pagament.
Únicament i exclusivament ha d'utilitzar-se aquest codi quan el creditor emeti de forma puntual un només càrrec al client deutor. El codi de referència única del mandat ja no podrà utilitzar-ho per a càrrecs posteriors. Si precisa tornar a facturar de forma puntual al mateix client deutor, haurà de formalitzar un nou mandat i assignar-li una nova referència única.

6. Codis de motius de devolució SEPA

Per SEPA s'han definit els següents codis de motius de devolució:

Motiu	Concepte
AC01	Núm. de compte incorrecte (IBAN no vàlid)
AC04	Compte cancel·lat
AC06	Compte bloquejat
AC13	Compte del deutor és un compte de consumidor (només per rebuts B2B)
AG01	Compte no admet rebuts
AG02	Codi d'operació incorrecte
AM04	Saldo insuficient
AM05	Operació duplicada
BE01	Titular del compte no coincideix amb el deutor
BE05	Identificador del creditor incorrecte
FF01	Formato no vàlid
MD01	Mandat no vàlid o inexistent / operació no autoritzada (*)
MD02	Informació mandat inexistent o errònia
MD06	Operació autoritzada no conforme
MD07	Deutor mort
MS02	Raó no especificada pel client
MS03	Raó no especificada per l'entitat
RC01	Identificador entitat incorrecte
RR01	Falta identificador o compte del deutor
RR02	Falta nom o adreça del deutor
RR03	Falta nom o adreça del creditor
RR04	Raons regulatòries
SL01	Serveis específics oferts per l'entitat.

7. Terminis mínims de presentació de fitxers a CaixaBank

S'estableix un únic termini de presentació de càrrecs SEPA, tant CORE com B2B, independentment del seu tipus (primer, recurrent, únic o final), sent aquest termini més curt.

Els càrrecs CORE i B2B podran presentar-se un dia abans de la seva data de venciment (D-1).

Quan algun dels registres incompleixi la validació de terminis, l'entitat del creditor podrà rebutjar el seu procés o ajustar la data de cobrament al primer disponible. A CaixaBank, recalcularem la data al primer disponible.

8. Canals de transmissió de fitxers entre el client y CaixaBank

Els creditors podran presentar i rebre els fitxers de devolucions a través dels següents Canals:

- Transmissió a través de CaixaBankNow
- Transmissió Host to Host

CaixaBankNow

Abans de l'enviament del primer fitxer, és recomanable que el client envii a CaixaBank un fitxer de proves per a la seva validació. Des de la pestanya Empreses > Fitxers > Validació fitxers de prova, s'accedirà a l'enllaç d'enviament. El client rebrà el resultat de la validació en un informe en format PDF a través del correu electrònic que se li haurà sol·licitat en el moment de fer l'enviament del fitxer de prova

Per enviar els fitxers el client haurà d'accedir des de la pestanya Empreses > Fitxers > Enviament de fitxers > Transmetre fitxer

Des de la pestanya Empreses > Fitxers > Enviament de fitxers > Recepció de fitxers, el client podrà baixar els fitxers de rebutjos i/o de devolucions. El client podrà fer la descàrrega en dos formats diferents: un simple llistat (format PDF) o un fitxer en format TXT o XML per poder ser processat posteriorment a través dels seus aplicatius.

Si el precisa, el client a través de l'històric de fitxers, podrà sol·licitar un duplicat dels fitxers que hagi baixat amb anterioritat.

Host to host

El presentador efectua la transmissió des del seu propi Host mitjançant protocols de transmissió acordats. Si el client sol·licita l'enviament a través d'Host to Host, l'oficina haurà d'enviar el formulari *Alta servei de transmissions per a clients*.

9. Termini de devolucions dels rebuts

Els terminis de devolució dels rebuts domiciliats esquema CORE són de 8 setmanes per operacions autoritzades i fons 13 mesos per operacions no autoritzades o realitzades incorrectament.

Per l'esquema B2B els terminis de devolució són de 3 dies hàbils.

TERMINIS DEL CLIENT DEUTOR PER RETORNAR UN REBUT DOMICILIAT			
Tipus de presentació	Termini de devolució des del venciment		És possible retornar un rebut carregat?
Quadern 19 Bàsic Esquema CORE	Devolució DINS termini:	Fins el 5 ^o dia hàbil	Si, es possible retornar el rebut per qualsevol motiu. (Falta de saldo, ordre del client, etc.)
		Del 6 ^o dia hàbil al 56 dia natural	Si, només per ordre del client
	Devolució FORA de termini:	Del 57 dia natural fins 13 mesos	<p>Si, per ordre del client per no estar autoritzat el càrrec (no existeix ordre de domiciliació signada o està revocada) o amb còpia de la denúncia policial efectuada pel client deutor (alertant d'un possible frau).</p> <p>L'entitat del client creditor no podrà rebutjar ni tornar la sol·licitud de reemborsament rebuda en cas de falta de mandat o comptar amb còpia de la denúncia policial del client deutor (dins l'àmbit nacional), havent de facilitar resposta d'acceptació a fi que l'entitat del deutor pugui iniciar el reemborsament.</p> <p>No obstant això l'entitat de l'emissor pot rebutjar la devolució durant els 30 dies naturals següents a aquesta, sempre que aportació per OID l'ordre de domiciliació signada i vigent en el moment de la presentació del rebut</p>
Quadern 19 B2B (entre empreses)	Fins 3 dies hàbils		<p>Si, es possible retornar el rebut per qualsevol motiu sempre que NO hagi estat carregat.</p> <p>(Falta de saldo, ordre del client, etc.)</p> <p>Una vegada transcorregut el termini NO es possible realitzar la devolució.</p>

10. Altres serveis CaixaBank

Per conèixer els serveis que CaixaBank ofereix pot posar-se en contacte amb la seva oficina gestora. Alguns dels serveis oferts són:

Refacturació

El servei de Refacturació fa diàriament un reintent automàtic de càrrec en compte dels càrrecs domiciliats a càrrec de clients de la pròpia CaixaBank, i que s'haguessin tornat pel motiu de "falta de saldo".

Una vegada finalitzat el període de refacturació, els càrrecs que no hagin pogut ser carregats es liquidaran i comunicaran al client ordenant com a devolucions definitives i pel mateix circuit que la resta de devolucions.

Batchbooking o facturación por adeudo

Ofereix al creditor la possibilitat de comptabilitzar una entrega de rebuts amb un apunt en compte per operació individual amb el que facilitar la conciliació comptable. Aquest servei afecta tant a presentacions com a devolucions, i per a ambdós esquemes: CORE i B2B.

Cuaderno 72 AEB: Comunicación de variaciones del IBAN

Servei, on a partir d'un fitxer, es facilita la informació corresponent als codis d'identificació (IBAN) dels comptes de domiciliació, que per diversos motius (tancaments d'oficines, segmentacions, fusions d'entitats financeres, sol·licituds del deutor, etc.), hagin estat modificats des de la domiciliació original i de la qual informació no els hagi estat comunicada pels deutors.

Servicio de Información ampliada de adeudos SEPA CORE

Servei que ofereix CaixaBank per donar solució als seus clients emissors al problema de restricció i truncament del concepte del rebut. Des de l'entrada de la normativa SEPA es van reduir els camps de 640 a 140. Amb aquest servei s'ofereix als clients emissors de rebuts la possibilitat de mantenir en les seves comunicacions les 640 posicions dels rebuts SEPA CORE (SDD).

Per poder acollir-se a aquesta nova prestació CaixaBank ofereix un quadern interbancari en format CORE XML+ per donar cabuda al concepte de fins a 640 posicions. El detall dels formats d'aquests nous quaderns interbancaris en què recollir la informació estesa del concepte, es poden trobar en el web de www.caixabank.es :

https://www.caixabank.es/empresa/transferenciaficheros/queesunfichero_es.html#otros_cuadernos_que_te_pueden_interesar

Cobro único mensual de comisiones

Amb aquest servei s'agrupen les comissions de presentació, devolució i refacturació en un només apunt mensual, per simplificar les tasques de control i seguiment.

11. Preguntes freqüents

- **Puc enviar en un mateix fitxer càrrecs Bàsics (CORE) i càrrecs B2B (entre empreses)?**

No. Cada esquema SEPA ha de ser presentat sota el seu format.

- **Ha d'intervenir CaixaBank en la formalització de l'ordre de domiciliació?**

No. L'ordre de domiciliació és un document privat entre el creditor i el deutor en què la CaixaBank no ha d'intervenir en la seva formalització.

- **Com puc saber si el fitxer que tinc és correcte i compleix amb els formats de SEPA?**

CaixaBank posa a disposició dels seus clients la possibilitat d'enviar un fitxer de proves a través de CaixabankNow. El client rep un llistat PDF amb el resultat de la prova a través del seu correu electrònic. També es pot enviar un correu amb el fitxer adjunt a cuadernosbancarios@caixabank.com

- **Em pot facilitar CaixaBank algun programa per a la confecció dels fitxer de SEPA?**

El client pot utilitzar des de CaixaBankNow el programa Auxiliar que li permetrà generar fitxers de càrrecs en formats SEPA

- **Puc presentar càrrecs domiciliats sota l'esquema B2B a totes les entitats?**

L'esquema B2B (entre empreses) és d'adhesió opcional per part de les entitats financeres. La gran majoria de les entitats financeres espanyoles i europees estan adherides però pot consultar la llista d'entitats adherides abans de la presentació d'un càrrec B2B consultant el web de l'EPC:

<https://www.europeanpaymentscouncil.eu/what-we-do/participating-schemes/register-participants/registers-participants-sepa-payment-schemes>

- **Què passarà si incloc en el fitxer algun càrrec domiciliat en una entitat que no està adherida a l'esquema B2B?**

Serà rebutjat i liquidat al creditor com una devolució el dia del venciment.

- **Si un client em comunica que ha canviat el seu compte, he de formalitzar una nova ordre de domiciliació o mandat?**

No cal formalitzar una nova ordre de domiciliació ja que el mandat admet modificacions durant la seva vigència. Ha de comunicar aquest canvi en el primer càrrec que facturi amb el nou compte i custodiar el canvi comunicat pel deutor juntament amb el mandat original. Encara que sempre és recomanable signar un nou mandat per tal d'evitar possibles devolucions.

- **Dins el fitxer, són obligatoris les dades de direcció dels meus clients i els meus propis?**

Les dades de direcció són opcionals dins els fitxers. Les dades de direcció dels deutors passa a ser obligatòria quan l'entitat creditora o l'entitat deutora no pertanyin a la zona sàpiga o a l'EEE. L'etiqueta haurà d'estar informada amb les dades de l'adreça postal del deutor quan una de les dues entitats no pertanyin a la zona SEPA o a l'EEE.

- **He de saber quin és el codi BIC de l'entitat del deutor?**

El codi BIC només serà obligatori quan l'entitat del creditor està localitzada en un país o territori SEPA fora de l'espai econòmic europeu.

12. Enllaços d'interès

A través dels següents enllaços, el client podrà obtenir tota la informació addicional i específica que precisi relativa a SEPA.

Consultes tècniques sobre el resultat de les proves de fitxers enviats a CaixaBank:
cuadernosbancarios@lacaixa.es

Consulta y descarga dels diferents quaderns bancaris SEPA:
<https://www.caixabank.es/empresa/transferenciaficheros/queesunficheroes.html>

Pàgina oficial de SEPA a Espanya:
<http://www.sepaesp.es/sepa/es/>

Reglament 260/2012 del Parlament Europeu y del Consell:
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2012:094:0022:0037:ES:PDF>

Pla d'acció pels rebuts domiciliats i les transferències SEPA a Espanya:
<http://www.sepaesp.es/f/websepa/secciones/Sobre/1-plandeacciondefinitivo.pdf>

Migració a SEPA dels rebuts domiciliats espanyols:
<http://www.sepaesp.es/f/websepa/secciones/Sobre/3-Migracionadeudosespanoles.pdf>

Relació de les entitats financeres adherides als esquemes de SEPA - EPC (European Payment Council):
<http://epc.cbnet.info/content/adherencedatabase>