



Guía de buenas prácticas para la emisión de adeudos domiciliados

SEPA – C19

Índice

1. ¿Qué es SEPA?	3
2. Esquemas de presentación SEPA	3
3. La orden de domiciliación o mandato	4
4. Identificador del acreedor (AT-02)	7
5. Secuencia de presentación de los adeudos (AT-21)	7
6. Códigos de motivos de devolución SEPA	8
7. Plazos mínimos de presentación de ficheros en CaixaBank	8
8. Canales de transmisión de ficheros entre el cliente y CaixaBank	9
9. Plazos de devolución de los recibos	10
10. Otros servicios CaixaBank	11
11. Preguntas frecuentes	12

1. ¿Qué es SEPA?

La Zona Única de Pagos en euros (SEPA Single Euro Payments Area) es el área donde ciudadanos, empresas, administraciones públicas y otros agentes económicos pueden realizar pagos electrónicos en euros en Europa, dentro y fuera de las fronteras nacionales, en las mismas condiciones básicas, derechos y obligaciones, de acuerdo con la Directiva 2007/64/CE de Servicios de Pago de la Unión Europea aprobada por el Parlamento Europeo el 13/11/2007.

La creación de la Zona Única de Pagos en euros implica la sustitución de los cuadernos bancarios actuales por los nuevos cuadernos adaptados a los requerimientos y procedimientos SEPA desde el **1 de febrero de 2014**.

Con este servicio, encaminado a facilitar sus cobros transfronterizos y también nacionales, usted puede gestionar los adeudos domiciliados con cualquier entidad financiera de los 34 estados miembros de la zona SEPA:

Cód.	País	Cód.	País
DE	ALEMANIA	LT	LITUANIA
AT	AUSTRIA	LU	LUXEMBURGO
BE	BÉLGICA	MT	MALTA
BG	BULGARIA	NL	PAÍSES BAJOS
CY	CHIPRE	PL	POLONIA
CZ	REPÚBLICA CHECA	PT	PORTUGAL
DK	DINAMARCA	GB	REINO UNIDO
ES	ESPAÑA	RO	RUMANIA
EE	ESTONIA	SK	ESLOVAQUIA
FI	FINLANDIA	SI	ESLOVENIA
FR	FRANCIA	SE	SUECIA
GR	GRECIA	MC	MÓNACO
HU	HUNGRÍA	IS	ISLANDIA
IE	IRLANDA	LI	LIECHTENSTEIN
IT	ITALIA	NO	NORUEGA
LV	LETONIA	CH	SUIZA
HR	CROACIA	SM	SAN MARINO

La lista de códigos de país puede consultarse en la siguiente página web:
<https://www.iso.org/iso-3166-country-codes.html>

2. Esquemas de presentación SEPA

SEPA contempla dos esquemas diferenciados a través de los que se pueden realizar las presentaciones de adeudos domiciliados:

- **Esquema Básico (CORE):** Destinado a operaciones de pago en euros entre cuentas de clientes particulares o empresas.
- **Esquema B2B (entre empresas):** Destinado exclusivamente a operaciones de pago en euros

entre cuentas de clientes no consumidores (empresas y/o autónomos). Es un servicio opcional, tanto para los clientes como para las entidades bancarias, es decir, no todas las entidades ofrecen la posibilidad de emitir y recibir recibos B2B.

El cuaderno bancario a través de los que el acreedor puede presentar sus adeudos domiciliados SEPA a CaixaBank es el formato **ISO 20022 – XML**.

El acceso para la consulta y descarga de estos cuadernos actualizados es el siguiente:

https://www.caixabank.es/empresa/transfereciaficheros/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 orden de domiciliación o mandato

La orden de domiciliación o **mandato** es un documento que el acreedor debe formalizar con todos y cada uno de sus deudores previamente a la presentación del primer adeudo y por el cual el deudor presta su consentimiento al acreedor para que este inicie el cobro de los adeudos y a su vez autoriza a la entidad del deudor a cargar en su cuenta los adeudos presentados al cobro por la entidad del acreedor.

No se deben enviar adeudos al cobro sin tener el mandato firmado.

El **mandato** debe estar firmado por el deudor en calidad de titular de la cuenta de cargo y debe quedar custodiado por el acreedor mientras esté en vigor y durante el periodo de posibles devoluciones de los adeudos, así como durante los plazos que establezca la Ley, en cada momento, para la conservación de documentos.

No existe un modelo único de mandato, pero se aconseja se ajusten al formulario normalizado incorporado en el cuaderno 50 AEB/CECA, donde se incluye mayor información sobre las órdenes de domiciliación. También, a través de CaixaBankNow, está disponible un modelo de orden de domiciliación o mandato SEPA que cumple con las especificaciones definidas en el conjunto de normativa SEPA.

No obstante, cuando un cliente acreedor quiera presentar a través del esquema B2B SEPA (entre empresas), deberá tener en cuenta que debe realizarse un mandato con los requisitos de este sistema, ya que cada esquema tiene su mandato.

Para evitar posibles rechazos y devoluciones, en el caso de presentaciones B2B, es recomendable que el cliente acreedor recuerde a sus deudores que comuniquen a las oficinas de sus respectivas entidades financieras que comenzarán a recibir adeudos bajo el esquema B2B de SEPA.

Modificaciones de la orden de domiciliación o mandato

La orden de domiciliación o mandato puede ser modificada durante su vigencia. Las modificaciones conciernen exclusivamente **al acreedor y al deudor**. Los cambios que se produzcan son importantes para el proceso de cobro del adeudo y deben ser conocidos por la entidad del acreedor y por la del deudor. El acreedor deberá custodiar **cualquier cambio que se produzca junto con el original de la orden de domiciliación**.

Las modificaciones que puede tener una orden de domiciliación o mandato pueden ser debidas a reorganizaciones internas de la empresa del acreedor, cambios de personalidad jurídica, por fusiones de empresas, cambios de cuenta a petición del deudor, etc. y dichas modificaciones se informaran en el propio fichero de presentación de adeudos.

Los atributos con posibles modificaciones son los siguientes:

La referencia única del mandato (AT-01)

El nombre del acreedor (AT-03)

El identificador del acreedor (AT-02)

La cuenta del deudor (AT-07)

Cuando el cambio se produzca en la identidad o nombre del acreedor, se deberá además informar al deudor para evitar posibles devoluciones de los adeudos por falta de reconocimiento del acreedor.

Se recomienda archivar de forma segura **el Mandato (modificado)** (y la evidencia de las instrucciones de **modificación del Mandato**) de acuerdo con las reglamentaciones legales durante un período de tiempo que sea como mínimo el período de Reembolso definido para una Transacción no autorizada

Cancelación del mandato

La cancelación del mandato concierne al **acreedor y al deudor** y dada su relevancia para el proceso de cobro de los adeudos directos, se puede dar a conocer tanto a la entidad del acreedor como a la entidad del deudor. No obstante, cuando hayan transcurrido 36 meses sin que se presenten adeudos asociados a un mandato, éste quedará automáticamente cancelado. El acreedor no podrá realizar nuevos adeudos relacionados con el mismo, sin recabar una nueva orden de domiciliación.

El acreedor deberá conservar la orden de domiciliación, con posterioridad a la cancelación, mientras pueda serle exigida para justificar la existencia de autorización para un cobro

En resumen

El **mandato firmado** por el deudor (pagador) sirve para autorizar, tanto al acreedor a realizar el cobro, como su entidad de crédito para atender dichos pagos. El mandato ha de ser emitido en papel y firmado por el deudor.

El mandato debe **estar vigente** en el momento de la emisión del recibo. Caduca si transcurren 36 meses desde el último cobro.

El acreedor debe **custodiar el mandato** firmado por el deudor por un mínimo de 14 meses después del último recibo.

El **mandato es obligatorio** para poder emitir adeudos al cobro.

Características:

- Acuerdo privado entre el emisor y su deudor (debe contener los datos identificativos del cliente, del deudor, del servicio y el consentimiento del deudor para realizar el pago).
- Firmada por el titular de la cuenta de cargo.
- Vigente en la fecha de presentación del recibo.

Modelos de Mandatos para Adeudos Directos SEPA

El acceso para consultar y descargar el cuaderno 50 es el siguiente:

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

En este cuaderno se encuentran los modelos de orden de domiciliación

Asimismo, adjuntamos link para poder descargar un ejemplo de mandato CORE y otro B2B

- https://pro02.ia.lacaixa.es/stw5/gedged/public/externos/arboles/es/16/81749/doc/Modelo_orden_domiciliacion_CORE_C50.doc
- https://pro02.ia.lacaixa.es/stw5/gedged/public/externos/arboles/es/16/81749/doc/Modelo_orden_domiciliacion_B2B_C50.doc

Las traducciones de las órdenes de domiciliación SEPA a las demás lenguas españolas y a las del resto de países de la zona SEPA se encuentran disponibles en:

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

Referencia del mandato (AT-01)

El acreedor asignará una **referencia única** que permita identificar los adeudos asociados a un mandato concreto. Si en el momento de la firma del mandato éste no contenía aún dicha referencia, el acreedor deberá comunicársela al deudor antes de iniciar el primer cobro.

Esta referencia será **única por cada deudor** y se informará dicha referencia en la etiqueta <MndtId>. Es de uso obligatorio y será como máximo de 35 caracteres.

Los caracteres válidos en la información de adeudos directos SEPA se especifican en la siguiente tabla

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	/	-	?	:	()	.	,	'	+	espacio					

La conversión de caracteres no válidos de adeudos a caracteres SEPA válidos debe seguir la siguiente regla:

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

Cualquier otro valor no permitido deberá ser substituido por → 0 (cero)

4. Identificador del acreedor (AT-02)

El identificador del acreedor **es único** y permite la identificación de forma inequívoca del cliente emisor en SEPA. Un acreedor puede utilizar más de un identificador.

La identificación debe **ser estable en el tiempo** para permitir al deudor y a su entidad bancaria retroceder o devolver transacciones, efectuar reclamaciones y verificar la existencia de un mandato ante la presentación de Adeudos domiciliados SEPA por parte de un acreedor.

Este identificador es una referencia (con un máximo de 35 caracteres) que contiene en el caso español los siguientes elementos:

- a. Código del país (ES)
- b. Dígitos de control
- c. Código comercial del acreedor: Sufijo
- d. Identificación del acreedor específica de cada país: en España, NIF

5. Secuencia de presentación de los adeudos (AT-21)

La presentación de adeudos domiciliados a través de SEPA requiere que cada adeudo esté identificado con un código denominado “tipo de adeudo”, según la operación corresponda a un pago único o recurrente. Es importante que el cliente acreedor, en la confección de sus ficheros, asigne correctamente el código correcto de tipo de adeudo.

- **FRST** - Primer adeudo de una serie de adeudos recurrentes.
Es opcional, se podrá utilizar el tipo RCUR si es el primero de una serie de cobros.
- **RCUR** - Adeudo de una serie de adeudos recurrentes, cuando no se trate ni del primero ni del último. Este código se usará a partir del segundo adeudo y posteriores que se emitan después del FRST, manteniendo siempre invariable la misma referencia única del mandato.
- **FNAL** - Último adeudo de una serie de adeudos recurrentes.
El cliente utilizará este código cuando emita el último adeudo de la serie de adeudos recurrentes. Implica que la referencia única del mandato no podrá volverla a utilizar.
- **OOFF** - Adeudo correspondiente a una operación con un único pago.
Única y exclusivamente debe usarse este código cuando el acreedor emita de forma puntual un solo adeudo al cliente deudor. El código de referencia única del mandato ya no podrá utilizarlo para adeudos posteriores. Si precisa volver a facturar de forma puntual al mismo cliente deudor, deberá formalizar un nuevo mandato y asignarle una nueva referencia única.

6. Códigos de motivos de devolución SEPA

En SEPA se han definido los siguientes códigos de motivo de devolución:

Motivo	Concepto
AC01	Núm. de cuenta incorrecto (IBAN no válido)
AC04	Cuenta cancelada
AC06	Cuenta bloqueada
AC13	Cuenta del deudor es una cuenta de consumidor (sólo en adeudos B2B)
AG01	Cuenta no admite adeudos
AG02	Código de operación incorrecto
AM04	Saldo insuficiente
AM05	Operación duplicada
BE01	Titular de la cuenta no coincide con deudor
BE05	Identificador del acreedor incorrecto
FF01	Formato no válido
MD01	Mandato no válido o inexistente / operación no autorizada (*)
MD02	Información mandato inexistente o errónea
MD06	Operación autorizada no conforme
MD07	Deudor fallecido
MS02	Razón no especificada por el cliente
MS03	Razón no especificada por la entidad
RC01	Identificador entidad incorrecto
RR01	Falta identificador o cuenta del deudor
RR02	Falta nombre o dirección del deudor
RR03	Falta nombre o dirección del acreedor
RR04	Razones regulatorias
SL01	Servicios específicos ofrecidos por la entidad

7. Plazos mínimos de presentación de ficheros en CaixaBank

Se establece un único plazo de presentación de adeudos SEPA, tanto CORE como B2B, independientemente de su tipo (primero, recurrente, único o final), siendo este plazo más corto.

Los adeudos CORE y B2B podrán presentarse un día antes de su fecha de vencimiento (D-1).

Cuando alguno de los registros incumpla la validación de plazos, la entidad del acreedor podrá rechazar su proceso o ajustar la fecha de cobro a la primera disponible. En CaixaBank, recalculamos la fecha a la primera disponible.

8. Canales de transmisión de ficheros entre el cliente y CaixaBank

Los acreedores podrán presentar y recibir los ficheros de devoluciones a través de los siguientes canales:

- Transmisión a través de CaixaBankNow
- Transmisión Host to Host

CaixaBankNow

Antes del envío del primer fichero, es recomendable que el cliente envíe a CaixaBank un fichero de pruebas para su validación. Desde la pestaña Empresas > Ficheros > Validación ficheros de prueba, se accederá al link de envío. El cliente recibirá el resultado de la validación en un informe en formato PDF a través del correo electrónico que se le habrá solicitado en el momento de realizar el envío del fichero de prueba

Para enviar los ficheros el cliente deberá acceder desde la pestaña Empresas > Ficheros > Envío de ficheros > Transmitir fichero

Desde la pestaña Empresas > Ficheros > Envío de ficheros > Recepción de ficheros, el cliente podrá descargar los ficheros de rechazos y/o de devoluciones. El cliente podrá realizar la descarga en dos formatos diferentes: un simple listado (formato PDF) o un fichero en formato TXT o XML para poder ser procesado posteriormente a través de sus propios aplicativos.

Si lo precisa, el cliente a través del histórico de ficheros, podrá solicitar un duplicado de los ficheros que haya descargado con anterioridad.

Host to host

El presentador efectúa la transmisión desde su propio Host mediante protocolos de transmisión acordados. Si el cliente solicita el envío a través de Host to Host, la oficina deberá enviar el formulario *Alta servicio de transmisiones para clientes*.

9. Plazos de devolución de los recibos

Los plazos de devolución de los adeudos domiciliados esquema CORE son de 8 semanas para operaciones autorizadas y hasta 13 meses para operaciones no autorizadas o realizadas incorrectamente.

Para el esquema B2B los plazos de devolución son de 3 días hábiles.

PLAZOS QUE TIENE EL CLIENTE DEUDOR PARA DEVOLVER UN RECIBO DOMICILIADO			
Tipo de presentación	Plazo de devolución desde el vencimiento		¿Es posible devolver un recibo cargado?
Cuaderno 19 Básico Esquema CORE	Devolución DENTRO de plazo:	Hasta el 5º día hábil	<p>Sí, es posible devolver el recibo por cualquier motivo. (Falta de saldo, orden del cliente, etc.)</p> <p>Sí, solamente por orden del cliente</p>
		Del 6º día hábil al 56 día natural	
	Devolución FUERA de plazo:	Del 57 día natural hasta 13 meses	<p>Sí, por orden del cliente por no estar autorizado el cargo (no existe orden de domiciliación firmada o está revocada) o con copia de la denuncia policial efectuada por el cliente deudor (alertando de un posible fraude).</p> <p>La entidad del cliente acreedor no podrá rechazar ni devolver la solicitud de reembolso recibida en caso de falta de mandato o contar con copia de la denuncia policial del cliente deudor (dentro del ámbito nacional), debiendo facilitar respuesta de aceptación con el fin de que la entidad del deudor pueda iniciar el reembolso.</p> <p>No obstante la entidad del emisor puede rechazar la devolución durante los 30 días naturales siguientes a ésta, siempre y cuando aporte por OID la orden de domiciliación firmada y vigente en el momento de la presentación del recibo.</p>
Cuaderno 19 B2B (entre empresas)	Hasta 3 días hábiles		<p>Sí, es posible devolver el recibo por cualquier motivo siempre que no haya sido cargado. (Falta de saldo, orden del cliente, etc.)</p> <p>Una vez transcurrido el plazo NO es posible realizar la devolución.</p>

10. Otros servicios CaixaBank

Para conocer los servicios que CaixaBank ofrece puede ponerse en contacto con su oficina gestora. Algunos de los servicios ofrecidos son:

Refacturación

El servicio de Refacturación realiza diariamente un reintento automático de cargo en cuenta de los adeudos domiciliados a cargo de clientes de la propia CaixaBank, y que se hubiesen devuelto por el motivo de "falta de saldo".

Una vez finalizado el periodo de refacturación, los adeudos que no hayan podido ser cargados se liquidarán y comunicarán al cliente ordenante como devoluciones definitivas y por el mismo circuito que el resto de devoluciones.

Batchbooking o facturación por adeudo

Ofrece al acreedor la posibilidad de contabilizar una entrega de recibos con un apunte en cuenta por operación individual con lo que facilitar la conciliación contable. Este servicio afecta tanto a presentaciones como devoluciones, y para ambos esquemas: CORE y B2B.

Cuaderno 72 AEB: Comunicación de variaciones del IBAN

Servicio, dónde a partir de un fichero, se facilita la información correspondiente a los códigos de identificación (IBAN) de las cuentas de domiciliación, que por diversos motivos (cierres de oficinas, segmentaciones, fusiones de entidades financieras, solicitudes del deudor, etc.), hayan sido modificados desde la domiciliación original y cuya información no les haya sido comunicada por los deudores.

Servicio de Información ampliada de adeudos SEPA CORE

Servicio que ofrece CaixaBank para dar solución a sus clientes emisores al problema de restricción y truncamiento del concepto del recibo. Des de la entrada de la normativa SEPA se redujeron los campos de 640 a 140. Con este servicio se ofrece a los clientes emisores de recibos la posibilidad de mantener en sus comunicaciones las 640 posiciones de los recibos SEPA CORE (SDD).

Para poder acogerse a esta nueva prestación CaixaBank ofrece un cuaderno interbancario en formato CORE XML+ para dar cabida al concepto de hasta 640 posiciones. El detalle de los formatos de estos nuevos cuadernos interbancarios en los que recoger la información extendida del concepto, se pueden encontrar en la 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

Con este servicio se agrupan las comisiones de presentación, devolución y refacturación en un solo apunte mensual, para simplificar las tareas de control y seguimiento.

11. Preguntas frecuentes

- **¿Puedo enviar en un mismo fichero adeudos Básicos (CORE) y adeudos B2B (entre empresas)?**

No. Cada esquema SEPA debe ser presentado bajo su formato.

- **¿Debe intervenir CaixaBank en la formalización de la orden de domiciliación?**

No. La orden de domiciliación es un documento privado entre el acreedor y el deudor en el que la CaixaBank no debe intervenir en su formalización.

- **¿Cómo puedo saber si el fichero que tengo es correcto y cumple con los formatos de SEPA?**

CaixaBank pone a disposición de sus clientes la posibilidad de enviar un fichero de pruebas a través de CaixabankNow. El cliente recibe un listado PDF con el resultado de la prueba a través de su correo electrónico. También se puede enviar un correo con el fichero adjunto a cuadernosbancarios@caixabank.com

- **¿Me puede facilitar CaixaBank algún programa para la confección de los fichero de SEPA?**

El cliente puede utilizar desde CaixaBankNow el programa Auxiliar que le permitirá generar ficheros de adeudos en formatos SEPA

- **¿Puedo presentar adeudos domiciliados bajo el esquema B2B a todas las entidades?**

El esquema B2B (entre empresas) es de adhesión opcional por parte de las entidades financieras. La gran mayoría de las entidades financieras españolas y europeas están adheridas pero puede consultar la lista de entidades adheridas antes de la presentación de un adeudo B2B consultando la web del EPC:

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

- **¿Qué pasará si incluyo en el fichero algún adeudo domiciliado en una entidad que no está adherida al esquema B2B?**

Será rechazado y liquidado al acreedor como una devolución el día del vencimiento.

- **¿Si un cliente me comunica que ha cambiado su cuenta, tengo que formalizar una nueva orden de domiciliación o mandato?**

No es preciso formalizar una nueva orden de domiciliación ya que el mandato admite modificaciones durante su vigencia. Debe comunicar ese cambio en el primer adeudo que facture con la nueva cuenta y custodiar el cambio comunicado por el deudor junto con el mandato original. Aunque siempre es recomendable firmar un nuevo mandato a fin de evitar posibles devoluciones.

- **Dentro del fichero, ¿son obligatorios los datos de dirección de mis clientes y los míos propios?**

Los datos de dirección son opcionales dentro de los ficheros. Los datos de dirección de los deudores **pasa a ser obligatoria cuando la entidad acreedora o la entidad deudora no**

pertenezcan a la zona sepa o al EEE. La etiqueta deberá estar informada con los datos de la dirección postal del deudor cuando una de las dos entidades no pertenezcan a la zona SEPA o al EEE.

- **¿Debo saber cuál es el código BIC de la entidad del deudor?**

El código BIC solo será obligatorio cuando la entidad del acreedor está localizada en un país o territorio SEPA fuera del espacio económico europeo.

12. Enlaces de interés

A través de los siguientes enlaces, el cliente podrá obtener toda la información adicional y específica que precise relativa a SEPA.

Consultas técnicas sobre el resultado de las pruebas de ficheros enviadas a CaixaBank:
cuadernosbancarios@lacaixa.es

Consulta y descarga de los diferentes cuadernos bancarios SEPA:

<https://www.caixabank.es/empresa/transferenciaficheros/queesunficheroes.html>

Página oficial de SEPA en España:

<http://www.sepaesp.es/sepa/es/>

Reglamento 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2012:094:0022:0037:ES:PDF>

Plan de acción para los adeudos directos y transferencias SEPA en España:

<http://www.sepaesp.es/f/websepa/secciones/Sobre/1-plandeacciondefinitivo.pdf>

Migración a SEPA de los Adeudos domiciliados españoles:

<http://www.sepaesp.es/f/websepa/secciones/Sobre/3-Migracionadeudosespanoles.pdf>

Relación de las entidades financieras adheridas a los esquemas de SEPA - EPC (European Payment Council):

<http://epc.cbnet.info/content/adherencedatabase>