

Fecha salida	17-05-2010 13:08
Registro	RS-2010-00516
RS-2010-00516	

## CIRCULAR NUM. 1625

=====

**ASUNTO:** Comité de Pagos, Operaciones y Procedimientos (C.P.O.P.) 35/2010.  
Procedimiento para la reclamación de transferencias de fondos efectuadas  
fraudulentamente por Internet

Por Circular núm. 1293, de 12 de julio de 2005, se informaba de la creación de un procedimiento para la reclamación de transferencias de fondos efectuadas de forma fraudulenta por Internet, por la que se establecía la comunicación entre las entidades de crédito para la solicitud de la reposición de los fondos transferidos, así como para dotar a aquéllas de las adecuadas garantías y delimitar sus respectivas responsabilidades.

Con el objeto de mejorar y actualizar este procedimiento, se ha realizado una revisión del mismo, que persigue reforzar la actuación de las entidades y evitar hechos delictivos, consistentes en la suplantación de la identidad de los clientes de banca electrónica, previa obtención por distintos procedimientos de los datos y claves de identificación de los mismos.

Se pueden resaltar las siguientes características:

- Denuncia presentada por el titular de la cuenta de cargo o representante legal.
- Retención del importe reclamado a la recepción del fax o correo electrónico.
- Criterio de devolución cuando se vean afectadas varias entidades.
- Creación de un modelo de fax/formulario de reclamación.

Conviene recordar que una rápida reacción del cliente, de la entidad ordenante y de la entidad beneficiaria de la transferencia, permiten generalmente recuperar los fondos transferidos fraudulentamente.

El procedimiento operativo actualizado es el que figura en el documento anexo.

Madrid, 17 de mayo de 2010



EL SECRETARIO GENERAL

**ANEXO:** Procedimiento para la reclamación de transferencias de fondos efectuadas fraudulentamente por internet.

**PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN DE TRANSFERENCIAS**  
**DE FONDOS EFECTUADAS FRAUDULENTAMENTE POR**  
**INTERNET**

Mayo 2010

El procedimiento operativo a llevar a cabo entre las entidades ordenante y beneficiaria implicadas en transferencias de fondos efectuadas fraudulentamente por internet, es el siguiente:

- Si la incidencia fuera detectada por la propia entidad ordenante, el departamento correspondiente de la misma contactará telefónicamente con su oficina para que ésta confirme con su cliente la existencia de fraude. Tanto en este caso como si la incidencia se hubiera detectado por reclamación del cliente, se 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.
- Sin esperar a contar con la copia de la denuncia, la entidad ordenante se pondrá telefónicamente en contacto con la sucursal de la entidad beneficiaria, y solicitará la retención del importe transferido mediante fax o correo electrónico según modelo que se adjunta (Anexo 1). 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.
- Desde la recepción del fax o correo electrónico de notificación de una entidad ordenante, 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 tratará de localizar a su cliente y advertirle de las consecuencias legales que asumiría en caso de disponer de los fondos.
- En el plazo máximo de dos días hábiles a contar desde la solicitud mediante fax o correo electrónico de retención de la transferencia, la entidad ordenante remitirá mediante fax o correo electrónico a la oficina de la entidad beneficiaria carta de solicitud de devolución de la transferencia junto con copia de la denuncia realizada por el titular de la cuenta ordenante o por su representante legal. Se

adjunta modelo de carta que recoge las condiciones de compromiso y garantía de reposición por parte de la Entidad solicitante (Anexo 2).

Transcurrido dicho plazo sin haber recibido la citada documentación, la entidad beneficiaria podrá levantar la retención y suspender el proceso de reclamación.

- La entidad beneficiaria efectuará, en el plazo de tres días naturales desde la recepción de la carta y de la copia de la denuncia, transferencia de devolución por el importe total o la parte no dispuesta, según lo indicado en el párrafo siguiente, indicando si se diera esta circunstancia que la diferencia de importes se produce por falta de fondos.
- 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 (hora fax/correo electrónico) recibidas de las entidades ordenantes<sup>1</sup>.
- 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:

---

<sup>1</sup> 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.

- Reclamación a la entidad ordenante inicial del importe devuelto como consecuencia de la recepción de carta y denuncia.
  - 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.
-

## Modelo Fax / Formulario Reclamación

### Procedimiento para la reclamación de transferencias de fondos efectuadas fraudulentamente por Internet

Fecha:		Nº de Páginas (incluida ésta):	
A:			
Entidad:			
Número de Fax:		Número de Teléfono:	
De:			
Entidad:			
Número de Fax:		Número de Teléfono:	

	Ratificación comunicación de solicitud de retención del importe transferido
	Carta de solicitud de devolución del importe transferido y copia de la denuncia

<b>Información de la operación</b>	
Nombre del ordenante:	
Nombre del beneficiario:	
CCC/IBAN del beneficiario:	
Importe:	

<b>Instrucciones</b>	
<p>Por la presente les rogamos procedan a retener el importe de la transferencia descrita por haberse producido de forma fraudulenta. En los próximos dos días les remitiremos, por este mismo medio, carta solicitando el reembolso de los fondos y copia de la correspondiente denuncia.</p>	

Antefirma y firma

ANEXO 2  
Modelo carta/solicitud devolución y envío copia denuncia

Entidad: [ENTIDAD BENEFICIARIA]

Domicilio: [DOMICILIO ENTIDAD BENEFICIARIA]

En \_\_\_\_\_, [DD de MM de 20XX]

Muy Sres. Nuestros:

Les rogamos el reembolso de los fondos transferidos a través de Internet desde esta Entidad y recibidos en [ENTIDAD BENEFICIARIA], a favor de [BENEFICIARIO] en su cuenta [CUENTA BENEFICIARIO], por [IMPORTE] euros.

Por medio de la presente y como continuación de la conversación telefónica mantenida, les confirmamos que el ordenante D. [ORDENANTE] con NIF [IDENTIFICACION ORDENANTE], nos ha comunicado que no autorizó la orden de transferencia referida en el párrafo anterior, sino que la misma fue realizada por terceros previa obtención fraudulenta de sus datos, claves o códigos de identificación por Internet (detallar si procede el procedimiento empleado a tal efecto). Con los datos obtenidos, dichos terceros han cursado la citada transferencia que, por su carácter fraudulento, les rogamos retrocedan a la mayor brevedad.

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.

Por otro lado, 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.: [xxxxxxxx] - Fax.: [yyyyyyyy]