



BANCO CENTRAL EUROPEO

EUROSISTEMA

## EXPECTATIVAS DEL EUROSISTEMA SOBRE LA SEPA

### RESUMEN

**Se han realizado importantes progresos; queda mucho por hacer.**

La creación de la Zona Única de Pagos en Euros (SEPA), cuyo objetivo es eliminar los obstáculos para los pagos en euros en un área que actualmente comprende 31 países, sigue avanzando. El Eurosistema reconoce los esfuerzos y los objetivos alcanzados por el sector bancario europeo y su órgano regulador, el Consejo Europeo de Pagos (EPC), y continúa apoyando decididamente el proyecto. En su función de catalizador del cambio, el Eurosistema sigue con atención los progresos realizados en relación con la SEPA. Una de las conclusiones que el Eurosistema ha extraído tras la introducción de la transferencia SEPA el 28 de enero de 2008 es que la mera adhesión a las normas de funcionamiento (*SCT Rulebook*) y marcos de la SEPA, aunque necesaria, resulta insuficiente.

A fin de aprovechar plenamente el potencial y todos los beneficios esperados de la SEPA, es necesario adoptar medidas de mayor alcance. En consecuencia, **el Eurosistema ha establecido un conjunto de expectativas para los distintos participantes**; esta iniciativa se ha adoptado en respuesta a las solicitudes que en el 2008 diversos participantes en el mercado han dirigido al Eurosistema requiriendo una orientación más precisa sobre la SEPA. La publicación de estas expectativas significará un apoyo para las actividades de comunicación de las comunidades bancarias nacionales y de las entidades de pago con los usuarios finales. Por otra parte, las expectativas servirán de guía a los usuarios para la adaptación de sus actividades relativas a pagos y como referencia de lo que pueden esperar de sus entidades de crédito/pago.

Los proveedores de los servicios SEPA ofrecen por lo general servicios de pago a

otros participantes, que podrían denominarse usuarios SEPA. En la práctica, un participante (p. ej. una entidad de crédito) puede ser al mismo tiempo proveedor SEPA y usuario SEPA (p. ej. cuando paga a un suministrador de material de oficina). En el presente documento, los aspectos relativos a los proveedores de servicios SEPA se refieren específicamente a las entidades de crédito/pago, puesto que las redes e infraestructuras de tarjetas constituyen líneas de trabajo separadas. Existen diversos tipos de usuarios SEPA: en ocasiones el Eurosistema ha señalado la importancia de las empresas (tanto grandes como pymes) y de las Administraciones Públicas como principales agentes en términos de número total de operaciones. Las entidades de crédito, los bancos centrales y las futuras entidades de pago son a la vez proveedores y usuarios. Los comerciantes desempeñan, asimismo, un papel importante en el proceso de la SEPA, puesto que tienen la función de «guardián» de la utilización de un instrumento de pago SEPA específico (las tarjetas) en los puntos de venta. Por último, pero no menos importante, los clientes minoristas también deberían, en última instancia, beneficiarse de la SEPA, y el Eurosistema agradecería que adoptaran activamente sus instrumentos de pago.

Las expectativas del Eurosistema deben transmitir al mercado el mensaje de que, aun en tiempos de turbulencias económicas, la SEPA sigue siendo prioritaria para el Eurosistema y que una «mini SEPA» (sólo para pagos transfronterizos) no es un resultado aceptable. La actual crisis financiera está haciendo que muchas entidades de crédito vuelvan su atención al negocio minorista, en el que los servicios de pago son un elemento esencial. La migración plena a la SEPA es ahora incluso más importante, puesto que constituye la base del futuro mercado europeo de pequeños pagos.

No obstante, **las expectativas del Eurosistema no pretenden ser requisitos formales ni son jurídicamente vinculantes para los**

**usuarios ni para los proveedores SEPA.** Por lo que se refiere a estos últimos, el objetivo de la publicación de estas expectativas es ofrecer criterios de referencia. Se invita a los proveedores a evaluar periódicamente su oferta de servicios de acuerdo con estos criterios y recomendaciones y a publicar los resultados. No obstante, ha de señalarse que los proveedores de servicios SEPA no están en modo alguno obligados a ello.

En cuanto a los usuarios, estas expectativas muestran cómo promover activamente la migración a la SEPA, ofreciendo una guía para su aplicación y, sobre todo, una descripción de lo que dicha aplicación supondría para ellos y de los beneficios que podría reportarles.

**Los mensajes clave dirigidos a los proveedores SEPA (entidades de crédito y entidades de pago) son los siguientes:**

1. **El Eurosistema espera que las entidades de crédito/pago tengan la capacidad operativa necesaria para enviar y recibir pagos SEPA.** Las entidades de crédito/pago que ofrecen servicios de transferencias y/o de adeudos directos en euros deberían ofrecer también los instrumentos SEPA correspondientes. Por motivos de accesibilidad, todos los códigos BIC pertinentes deberían relacionarse en la lista de participantes de al menos una infraestructura que cubra todo el ámbito de la SEPA. Los procesos de gestión y las aplicaciones informáticas deberían adaptarse a los requisitos de la SEPA y los estándares de la SEPA deberían introducirse en la comunicación con los clientes. Por último, si se ofrece la conversión entre los nuevos formatos de la SEPA y los antiguos hasta el final del período de migración, debe garantizarse que no se perderá ningún dato.
2. **El Eurosistema espera que las entidades de crédito/pago ofrezcan a los usuarios aquellos instrumentos SEPA que se correspondan con los instrumentos de pagos en euros tradicionalmente ofrecidos**

**tanto para el envío como para la recepción de pagos nacionales y transfronterizos en el ámbito de la SEPA.** El empleo activo de los instrumentos SEPA por parte de los clientes puede fomentarse haciendo que dichos instrumentos sean al menos tan atractivos como los antiguos, informando detalladamente a los clientes, y respetando las directrices del Eurosistema para la SEPA.

**Los mensajes clave dirigidos a los usuarios SEPA son:**

1. **El Eurosistema espera que las empresas y las Administraciones Públicas incluyan en el texto de sus anuncios de licitación una referencia a los criterios del EPC y a las expectativas del Eurosistema para la SEPA y que contraten los servicios de un proveedor de servicios de pago que aplique dichos criterios y expectativas.** Asimismo, deben adaptarse los sistemas y las bases de datos internos (p. ej. integración de los códigos BIC e IBAN y utilización de estándares XML) a fin de facilitar el tratamiento automatizado de principio a fin. Las inversiones necesarias han de preverse con la suficiente antelación. Por otra parte, las empresas y las Administraciones Públicas deberían fomentar la adopción generalizada de los productos SEPA, facilitando a sus clientes los códigos IBAN y BIC en las facturas y en los formularios (físicos o electrónicos), en lugar de los antiguos números de identificación de cuenta.
2. **El Eurosistema espera que las entidades de crédito, los bancos centrales y las entidades de pago sirvan de ejemplo incluyendo en el texto de sus anuncios de licitación una referencia a los criterios del EPC y a las expectativas del Eurosistema para la SEPA.** Asimismo, deberían emplear los instrumentos SEPA y, en el caso de que no efectúen pagos por sí mismos, elegir proveedores de servicios de pago que observen dichos criterios y expectativas para el pago a proveedores y de salarios. En

el caso de que las cuentas sean de la misma entidad, debería emplearse el código IBAN en lugar de los antiguos identificadores de cuenta.

3. **El Eurosistema espera que, a la hora de ofrecer el pago con tarjeta a sus clientes, los comerciantes consideren si las redes de tarjetas y los adquirentes con los que contratan se ajustan al marco de la SEPA para las tarjetas y a los términos de referencia aplicables a las redes de tarjetas (una vez se aprueben).** Deberán realizar la migración a terminales compatibles con el estándar EMV y a sistemas que incorporen los estándares de la SEPA (una vez se publiquen) y promover el uso de redes de tarjetas eficientes en el punto de venta. Si fuese viable desde el punto de vista comercial, deberían considerar aceptar otras redes europeas de tarjetas cuando estén disponibles.
4. **El Eurosistema estima que la migración a la SEPA se verá facilitada si los clientes minoristas se informan sobre el IBAN de sus cuentas y el correspondiente código BIC de sus entidades.** Además, el uso de los códigos BIC e IBAN indicados en las facturas para la realización de pagos (preferiblemente empleando los instrumentos SEPA) contribuirá a la implantación de la SEPA. En el momento de abrir una nueva cuenta bancaria, los clientes minoristas pueden comparar también los servicios ofrecidos por entidades de otros países del ámbito de la SEPA. Los pagos en el punto de venta deberían realizarse utilizando tarjeta en lugar de otros medios menos eficientes (p.ej. cheques), tanto en el ámbito nacional como en el de la SEPA.

## I INTRODUCCIÓN

El Eurosistema sigue apoyando decididamente la creación de una Zona Única de Pagos en Euros (SEPA), en la que particulares y empresas puedan efectuar pagos en toda la zona del euro sin utilizar efectivo, desde una sola cuenta situada en cualquier lugar de la zona y mediante un único conjunto de instrumentos de pago con la misma facilidad, eficiencia y seguridad con que actualmente los realizan en el ámbito nacional. La SEPA es necesaria para avanzar hacia un mercado de pagos europeo más integrado, que reportará beneficios económicos importantes a la sociedad. Asimismo, constituye un paso necesario para completar la introducción del euro como la moneda única de dieciséis países europeos. Por tanto, el proyecto de la SEPA no es sólo una iniciativa privada, sino que está estrechamente vinculado con el ambicioso proyecto político de lograr una Europa más integrada, competitiva e innovadora. La SEPA constituye un objetivo europeo prioritario, con un grado de ambición, alcance y complejidad comparable a la introducción de los billetes y monedas en euros. El establecimiento de la SEPA es un proyecto coordinado y promovido por el Consejo Europeo de Pagos (EPC), el organismo autorregulador del sector bancario europeo en materia de servicios de pago. En su función de catalizador del cambio, el Eurosistema sigue con atención los progresos realizados en relación con la SEPA. Una de las conclusiones que el Eurosistema ha extraído tras la introducción de la transferencia SEPA el 28 de enero de 2008 es que la mera adhesión a las normas de funcionamiento (*SCT Rulebook*) y marcos de la SEPA, aunque necesaria, resulta insuficiente. Para aprovechar plenamente las ventajas que se esperan de la SEPA, es preciso adoptar medidas de mayor alcance. En consecuencia, el Eurosistema ha formulado expectativas para los distintos grupos de participantes, en respuesta a las solicitudes que durante el 2008 diversos participantes en el mercado han dirigido al Eurosistema requiriendo una orientación más precisa sobre la SEPA.

El presente documento está dirigido a todos los países del ámbito de la SEPA, con independencia de que pertenezcan a la zona del euro; no obstante, al igual que los demás documentos relativos a la SEPA, se refiere exclusivamente a los pagos denominados en euros.

Las expectativas del Eurosistema dirigidas a los proveedores y usuarios SEPA deben transmitir al mercado el mensaje de que, aun en tiempos de turbulencias económicas, la SEPA sigue siendo prioritaria para el Eurosistema y que una «mini SEPA» (sólo para pagos transfronterizos) no es un resultado aceptable. La actual crisis financiera está haciendo que muchas entidades de crédito vuelvan su atención al negocio minorista, en el que los servicios de pago son un elemento esencial. La migración plena a la SEPA es ahora incluso más importante, puesto que constituye la base del futuro mercado europeo de pequeños pagos. Estas expectativas deberían servir de orientación a los participantes en el mercado en relación con el proceso de migración.

Por último, conviene señalar que las expectativas del Eurosistema no tienen carácter vinculante y que su cumplimiento no será evaluado formalmente. El Eurosistema agradecería que los interesados las tuvieran en cuenta en sus actividades y anima, en especial a las entidades de crédito/pago, a realizar una autoevaluación de su cumplimiento.

## 2 PRINCIPIOS

En la formulación de las expectativas, el Eurosistema ha considerado una serie de principios, que por razones de transparencia se presentan a continuación:

- El Eurosistema no pretende formular las expectativas como requisitos obligatorios, es decir, no desea imponer una carga adicional para usuarios y proveedores.

- El Eurosistema no realizará evaluaciones formales o encuestas en relación con el cumplimiento de las expectativas en esta fase.
- Los usuarios y proveedores podrán, sin que sea obligatorio, hacer una evaluación del grado de cumplimiento de las expectativas y publicar los resultados. El Eurosistema valorará particularmente la autoevaluación que hagan las entidades de crédito/pago. (A tal efecto, el Eurosistema ha elaborado un formulario que se adjunta como anexo al presente documento).
- Los participantes que operen exclusivamente en un sector de actividad limitado no estarán obligados a ofrecer la gama completa de productos SEPA; podrán cumplir las expectativas para su oferta de servicios limitada.
- Se han evitado duplicaciones con la documentación del EPC y los trabajos ya realizados por el Eurosistema (p. ej. los Términos de Referencia para Infraestructuras). Sin embargo, para ofrecer una visión global, las demás líneas de trabajo del Eurosistema se resumen brevemente en el presente documento.

### 3 CATEGORÍAS DE PARTICIPANTES EN LA SEPA

El presente documento distingue entre proveedores y usuarios SEPA. Mientras que los proveedores suelen ofrecer servicios relacionados con el pago (p. ej. servicios de compensación, transferencias o adeudos directos) a terceros, los usuarios son clientes de un proveedor (SEPA) que actúan por cuenta propia cuando utilizan los servicios de pago. En la práctica, un participante (p. ej. una entidad de crédito) puede ser al mismo tiempo proveedor SEPA (p. ej. cuando ofrece servicios de transferencia a clientes corporativos) y usuario SEPA (p. ej. cuando paga a un suministrador de material de oficina). El presente documento tiene en cuenta esta diferencia.

Pueden identificarse tres categorías de proveedores SEPA:

- **entidades de crédito/pago;**
- **redes de tarjetas; e**
- **infraestructuras** (denominadas frecuentemente «cámaras de compensación automatizadas» (ACH) o «mecanismos de compensación y liquidación» (CSM)).

Mientras que las entidades de crédito/pago suelen dar servicio a clientes y empresas (grandes empresas, pymes y comerciantes), los clientes de las infraestructuras son generalmente entidades de crédito. Sin embargo, esta clasificación no es excluyente ya que existen entidades de crédito que ofrecen servicios de compensación y liquidación a otras (generalmente más pequeñas), así como CSM que permiten a las empresas el acceso directo a sus servicios. El Eurosistema ya ha publicado los Términos de Referencia para Infraestructuras, que pueden consultarse en la dirección del BCE en Internet (<http://www.ecb.int/paym/sepa/components/infrastructures/html/tor.en.html>). Para apoyar al sector bancario europeo en la creación de la SEPA para las tarjetas, el Eurosistema está considerando el desarrollo de criterios de cumplimiento de la SEPA para redes de tarjetas y de sus correspondientes términos de referencia. Puesto que constituyen dos líneas de trabajo separadas, las infraestructuras y las redes de tarjetas no se analizan explícitamente en el presente documento.

Respecto a los usuarios SEPA, pueden distinguirse cinco categorías:

- **empresas (grandes empresas y pymes);**
- **Administraciones Públicas;**
- **entidades de crédito/pago y bancos centrales;**
- **comerciantes; y**
- **clientes minoristas.**

En distintas ocasiones el Eurosistema ha subrayado la importancia de las empresas (grandes empresas y pymes) y de las Administraciones Públicas (véanse, p. ej., los informes sobre la SEPA y los discursos de los representantes del Eurosistema<sup>1</sup>) en tanto que principales contribuyentes al número total de operaciones de los sistemas de pago. Por este motivo, las expectativas del Eurosistema en relación con los usuarios se dirigen principalmente a ellas. Sin embargo, las otras tres categorías también merecen consideración. Las entidades de crédito, los bancos centrales y las futuras entidades de pago además de proveedores son usuarios. Aunque podrían incluirse en las dos primeras categorías de usuarios, debido a su importancia simbólica y a fin de atraer la atención sobre ellas, se tratan como una categoría de usuario diferenciada. Los comerciantes también desempeñan un papel importante en el proceso de la SEPA. Puesto que efectúan transferencias y adeudos directos, se consideran usuarios de la categoría «empresa». Además de los procesos de pago habituales de las empresas, desempeñan una importante función de «guardián» de la utilización de un instrumento de pago SEPA específico (las tarjetas) en los puntos de venta. Finalmente, los clientes minoristas también se beneficiarán en última instancia de la SEPA y el Eurosistema agradecería que adoptasen activamente sus instrumentos de pago.

#### 4 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS EN LA FASE ACTUAL

Las expectativas del Eurosistema no constituyen requisitos formales ni son jurídicamente vinculantes para los usuarios ni para los proveedores SEPA (entidades de crédito/pago). Su publicación tiene como objetivo ofrecer a los proveedores unos criterios más detallados que les sirvan de referencia para la consecución de las expectativas más amplias del Eurosistema en lugar de la mera adecuación a los *rulebooks* y marcos pertinentes. El Eurosistema no evaluará el cumplimiento de estas expectativas por los proveedores SEPA, sin embargo, les invita

—sin que estén obligados a ello— a evaluar de manera periódica y autónoma su oferta de servicios sobre la base de los presentes criterios y recomendaciones y a publicar los resultados. Las infraestructuras y las redes de tarjetas se examinan detalladamente de forma separada: por tanto, la guía de autoevaluación adjunta está destinada exclusivamente a las entidades de crédito/pago.

Las entidades de crédito/pago que actualmente no ofrecen un determinado tipo de producto (p. ej. adeudos directos) no están obligadas a ofrecer el producto SEPA correspondiente. Por tanto, las expectativas para la SEPA sólo se refieren a los productos que una entidad de crédito/pago ya ofrece mediante los tradicionales instrumentos en euros. Los proveedores pueden decidir no ofrecer un tipo de producto no incluido en su oferta actual de instrumentos en euros sin que ello suponga un incumplimiento de las expectativas.

Evidentemente, sería mucho más difícil evaluar el cumplimiento de las expectativas por los usuarios (ya sea mediante una evaluación propia o realizada por terceros) que por los proveedores. Ésta es una de las razones por las que no se prevé contar con una evaluación del cumplimiento de las expectativas para la SEPA por parte de los usuarios. No obstante, dichas expectativas muestran a los usuarios vías para promover activamente la migración a la SEPA, facilitándoles una guía para su implantación satisfactoria y mostrándoles cómo poder beneficiarse de ello. La publicación de estas expectativas significará un apoyo para las actividades de comunicación de las comunidades bancarias nacionales y de las entidades de pago con los usuarios finales. Por otra parte, las expectativas servirán de guía a los usuarios sobre el grado de adecuación de sus actividades de pago.

<sup>1</sup> Los informes y discursos pueden consultarse en la dirección <http://www.ecb.int/paym/sepa/html/index.en.html>.

## 5 RAZONES PARA LA FORMULACIÓN DE ESTAS EXPECTATIVAS

Existe el riesgo de que, debido a la actual crisis financiera, la SEPA pase a considerarse una cuestión de menor importancia. La publicación de las expectativas servirá para reiterar la postura del Eurosistema y contribuirá a fomentar un entorno favorable a la SEPA. Los promotores de la SEPA en las entidades de crédito y en las empresas encontrarán en el presente documento nuevos argumentos de apoyo, e incluso podrán obtener los recursos necesarios más fácilmente o, al menos, estar en mejores condiciones de defender los recursos con los que cuentan actualmente.

Aunque la mayoría de proveedores ya han confirmado públicamente que cumplen los requisitos de la SEPA (véase, p. ej., la lista del EPC de CSM conformes a la SEPA) o han suscrito el acuerdo de adhesión (véase la lista del EPC de entidades de crédito que han suscrito el acuerdo de adhesión referido a las transferencias SEPA), en la práctica, el volumen de operaciones ha demostrado que la sola adscripción a las normas del EPC no es suficiente para promover la plena adopción de la SEPA, como tampoco lo es para captar una parte sustancial del volumen total de pagos y ofrecer una orientación clara para evitar problemas en las operaciones diarias.

La publicación de estas expectativas y recomendaciones servirá para explicar a los participantes en el mercado lo que el Eurosistema espera de los proveedores y para confirmar que dichas expectativas van más allá de la mera adhesión a los *rulebooks* y marcos pertinentes. Asimismo, en ellas se describe la forma en que el Eurosistema espera que los usuarios puedan aprovechar al máximo el potencial de la SEPA.

Una de las lecciones extraídas de la introducción de la transferencia SEPA es que el mercado necesita, y en ocasiones requiere, una orientación más precisa que la que tiene actualmente. Las expectativas contenidas en

el presente documento transmiten además el mensaje de que, al menos en opinión del Eurosistema, la SEPA tiene una proyección más amplia que la mera adhesión a los *rulebooks*.

Mediante la publicación de expectativas y recomendaciones, el Eurosistema ofrece a los proveedores la oportunidad de informar sobre su grado de preparación para la SEPA a efectos de marketing y de apoyar la migración de sus clientes. Esta nueva oportunidad de marketing recompensará las iniciativas de los «pioneros» de la SEPA, que podrán distinguirse de los participantes más pasivos e identificarse como «conformes a las expectativas del Eurosistema para la SEPA».

## 6 EXPECTATIVAS PARA LOS PROVEEDORES (ENTIDADES DE CRÉDITO/PAGO)

Como se ha expuesto anteriormente, las infraestructuras y las redes de tarjetas se tratan por separado y, por tanto, no se incluyen en el presente documento.

### 6.1 STATUS QUO DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO/PAGO

Una parte considerable de los pagos no se canalizan a través de infraestructuras, sino de forma bilateral. Asimismo, las entidades de crédito suelen actuar como «cuasi-infraestructuras» dando servicio a otras entidades de crédito. Aunque hayan suscrito el acuerdo de adhesión, las entidades de crédito declaran públicamente que cuando ofrecen servicios de compensación tienen capacidad y están dispuestas a efectuar cualquier tipo de conversión que se les solicite (incluso si esto supone una pérdida de datos). Aunque el Eurosistema adoptó los Términos de Referencia para Infraestructuras (además de la declaración escrita que los CSM enviaron al EPC<sup>2</sup>), hasta ahora, las expectativas del Eurosistema en

2 La lista de CSM que han declarado que cumplen los requisitos de la SEPA puede consultarse en la dirección [http://www.europeanpaymentscouncil.eu/content.cfm?page=sepa\\_scheme-compliant\\_csms](http://www.europeanpaymentscouncil.eu/content.cfm?page=sepa_scheme-compliant_csms).

relación con las entidades de crédito sólo se han comunicado ocasionalmente a través de discursos e informes. La Directiva sobre Servicios de Pago (DSP) permitirá a las entidades de pago ofrecer una gama amplia de servicios de pago. Para garantizar la igualdad de condiciones, en el presente documento las entidades de pago reciben el mismo tratamiento que las entidades de crédito, presumiéndose que el EPC adoptará también el mismo criterio (p. ej. en lo concerniente a la adhesión).

## 6.2 EXPECTATIVAS DEL EUROSISTEMA PARA LAS ENTIDADES DE CRÉDITO/PAGO

El Eurosistema espera que las entidades de crédito/pago:

### 1. Garanticen su capacidad operativa para enviar y recibir pagos SEPA:

- a) adhiriéndose a las normas de funcionamiento de las transferencias SEPA (*SCT rulebook*) y participando en algún sistema que procese transferencias SEPA, si ofrecen este servicio;
- b) adhiriéndose a las normas de funcionamiento de los adeudos directos SEPA (*SDD rulebooks*) y participando en algún sistema que procese adeudos directos SEPA, si ofrecen este servicio<sup>3</sup>;
- c) presentando una lista de todos los BIC 8 o BIC 11<sup>4</sup> operativos utilizados en los servicios de pago en el directorio de al menos una infraestructura (CSM) que cubra todo el ámbito de la SEPA;
- d) adecuando los procesos de negocio y el software a las normas de funcionamiento (*rulebooks*) del EPC pertinentes, probándolas satisfactoriamente e implantándolas en el entorno operativo;
- e) ofreciendo la utilización de los estándares SEPA en las relaciones cliente-entidad y entidad-cliente<sup>5</sup> (definidos por el EPC y cuya utilización actualmente se recomienda sólo de manera opcional), al menos de forma

paralela a los estándares actuales; y, si resulta útil, colaborando con el proveedor de software de los clientes, a fin de promover la migración de éstos a los instrumentos de pago SEPA. Puesto que estos estándares no se exigen a los clientes minoristas, el Eurosistema espera que los proveedores ofrezcan a sus clientes minoristas canales de acceso a los instrumentos SEPA idénticos a los disponibles para los tradicionales instrumentos de pago (p. ej. banca electrónica). Una vez concluido el plazo para la migración, los estándares SEPA serán los únicos que se utilicen en el intercambio de datos con clientes (excepto en los casos en los que las entidades de crédito y sus clientes acuerden el uso de servicios de conversión).

- f) no ofreciendo servicios de conversión que supongan una pérdida de datos. Aunque no exista posibilidad de conversión a los formatos tradicionales, se transmitirán todos los datos, excepto en los casos en los que el beneficiario solicite expresamente que no se le transmita toda la información. Concluido el plazo de migración a la SEPA (una vez se defina), deberá interrumpirse todo servicio de conversión entre entidades.

### 2. Ofrezcan a los usuarios instrumentos SEPA que se correspondan con los instrumentos de pago en euros existentes<sup>6</sup>. El Eurosistema espera que los instrumentos SEPA estén disponibles para enviar y recibir pagos nacionales y transfronterizos en el ámbito de la SEPA.

- 3 El Eurosistema espera que una entidad de crédito/pago que actualmente ofrece, p. ej., un servicio de adeudo directo para pagos en euros ofrezca también adeudos directos SEPA (cuando estén disponibles).
- 4 El BIC 11 sólo es necesario si no pueden procesarse los pagos dirigidos al BIC 8 genérico más un código de sucursal que incluya «XXX».
- 5 Se entiende que se recomendarán los mismos estándares para la comunicación de las entidades de pago.
- 6 El Eurosistema espera que los instrumentos de pago que se ofrecían en los antiguos formatos se ofrezcan también en formato SEPA, y que se garantice el mismo nivel de servicio. Si el formato básico de la SEPA no lo permitiese, deberían introducirse servicios adicionales opcionales conforme a las orientaciones del EPC.



Las entidades de crédito/pago que satisfagan estas expectativas están preparadas desde el punto de vista operativo para procesar los instrumentos SEPA (pertinentes) y sus clientes podrán utilizarlos activamente. Asimismo, el Eurosistema recomienda a las entidades de crédito/pago:

**a) Hacer que los instrumentos SEPA resulten atractivos para los clientes:**

- i) ofreciendo los instrumentos de pago SEPA como opción predeterminada para las operaciones nacionales y transfronterizas en el ámbito de la SEPA, en sustitución de los habituales instrumentos de pago en euros;
- ii) ofreciendo también para los instrumentos SEPA los servicios disponibles para los instrumentos de pago tradicionales (p. ej. banca electrónica y la posibilidad de registrar órdenes recurrentes o permanentes);
- iii) ofreciendo servicios que permitan a sus clientes efectuar pagos indicando solamente el IBAN (es decir, sin el BIC);
- iv) trabajando en la mejora de los instrumentos SEPA a fin de satisfacer los requerimientos de los usuarios ofreciendo servicios adicionales optativos (*Additional Optional Services*, AOS), apoyando la ampliación al conjunto de la SEPA de los AOS específicos de una comunidad que hayan demostrado su eficacia, e implantando productos basados en la iniciativa e-SEPA y sus marcos normativos futuros, como los pagos SEPA *on-line* y por teléfono móvil (una vez estén disponibles).

**b) Informar activamente a sus clientes:**

- i) dedicando a la SEPA un área del sitio web de la entidad de crédito/

pago y proporcionando información complementaria a los clientes;

- ii) explicando claramente las ventajas de la SEPA a las distintas categorías de usuarios;
- iii) facilitando a los usuarios el acceso al BIC (mientras se requiera como código de identificación en el ámbito de la SEPA) y al IBAN situándolos, por ejemplo, en un lugar visible del extracto bancario, de la interfaz de banca electrónica y de las tarjetas de pago, siempre que no existan impedimentos legales.

**c) Respetar los criterios del Eurosistema para la SEPA:**

- i) utilizando una infraestructura (si procede) que haya realizado una autoevaluación sobre la base de los Términos de Referencia aplicables con resultados satisfactorios y que haya publicado dichos resultados;
- ii) ofreciendo servicios de compensación y liquidación (si procede) basados en los principios aplicables establecidos en los Términos de Referencia para Infraestructuras<sup>7</sup>.

## 7 EXPECTATIVAS PARA LOS USUARIOS

### 7.1 EMPRESAS Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Sobre la base de los argumentos expuestos, el Eurosistema recomienda a los grandes

<sup>7</sup> Sólo un reducido número de principios contenidos en los Términos de Referencia para Infraestructuras serán relevantes para las entidades de crédito/pago que ofrecen servicios de compensación y liquidación. De acuerdo con el Eurosistema, son los siguientes: Criterio 1 (preguntas 6a, 7, 8 y 8a), Criterio 3 (preguntas 11a-e) y Criterio 4 (preguntas 15 y 15a, teniendo en cuenta que el término «participantes» se refiere a instituciones financieras que acceden a los servicios). Los Términos de Referencia para Infraestructuras pueden consultarse en la dirección <http://www.ecb.int/paym/sepa/components/infrastructures/html/tor.en.html>.

usuarios (como empresas y Administraciones Públicas) que deseen lograr un tratamiento más armonizado de los pagos nacionales y transfronterizos:

1. incluir en el texto de su anuncios de licitación para la contratación de servicios de procesamiento de pagos una referencia a los criterios del EPC y a las expectativas del Eurosistema para la SEPA;
2. utilizar los servicios de proveedores que apliquen los criterios del EPC y las expectativas del Eurosistema<sup>8</sup> para la SEPA. Dicho proveedor no ha de estar necesariamente radicado en el mismo país. El Eurosistema espera que los usuarios consulten con su proveedor de servicios SEPA y con su proveedor de sistemas informáticos la forma de estar preparados técnicamente para la SEPA y de beneficiarse de ello;
3. efectuar las modificaciones y actualizaciones necesarias en sus sistemas y bases de datos internos (p. ej. sustitución de códigos de entidad y números de cuenta bancarios por los códigos BIC e IBAN), en sus aplicaciones de gestión de recursos y en los procesos asociados (p. ej. conciliación, gestión de efectivo), a fin de tener capacidad para iniciar y procesar transferencias SEPA;
4. efectuar las modificaciones necesarias para los adeudos directos SEPA (cuando estén disponibles), p. ej. en relación con la gestión de las órdenes de domiciliación o con la migración de órdenes existentes previamente, si en la trasposición de la DSP no se dispone nada al respecto;
5. aprovechar los beneficios potenciales derivados del uso de los estándares XML en las relaciones cliente-entidad y entidad-cliente, incluyendo los estándares para información y conciliación (cuando existan); entre estos beneficios podrían contarse el uso de información estructurada

del remitente y una mayor flexibilidad para cambiar de entidad;

6. considerar la planificación de las inversiones necesarias a fin de incluirlas en el siguiente ejercicio presupuestario;
7. contribuir a la adopción generalizada de los servicios SEPA:
  - a) indicando los códigos IBAN y BIC en todas las facturas (no sólo en las facturas emitidas a otros países, como lo requiere actualmente el Reglamento (CE) 2560/2001) en un sitio más visible que los identificadores tradicionales. Además, los comités nacionales de migración a la SEPA podrían discutir y acordar la posibilidad de indicar únicamente los identificadores SEPA;
  - b) haciendo los identificadores SEPA fácilmente accesibles en sus sitios web, si ya han publicado los identificadores tradicionales;
  - c) solicitando y utilizando el IBAN y el BIC en sus adquisiciones;
  - d) evitando introducir restricciones concernientes al lugar de residencia del banco del pagador (deudor, en el caso de adeudos directos) o del beneficiario (p. ej. pagos salariales para los empleados) en el ámbito de la SEPA;
  - e) facilitando a los pagadores el uso de los instrumentos SEPA, p. ej., indicando el IBAN y el BIC, en lugar de los tradicionales identificadores de cuenta, en los formularios en papel o electrónicos que se ofrezcan a los clientes.

<sup>8</sup> Estas expectativas han de referirse al nivel básico de cumplimiento especificado en la documentación del EPC y cumplir, asimismo, las expectativas del Eurosistema para los proveedores recogidas en este documento.

## 7.2 ENTIDADES DE CRÉDITO, BANCOS CENTRALES Y ENTIDADES DE PAGO

Las entidades de crédito y las futuras entidades de pago desempeñan un papel crucial en el proceso de la SEPA, ya que, además de contribuir a su establecimiento, son proveedores de los instrumentos de pago SEPA. Puesto que dichas entidades esperan que otros usuarios adopten estos instrumentos, el Eurosistema confía en que sean consecuentes y sirvan de ejemplo. En consecuencia, las entidades de crédito deberían:

1. incluir en el texto de sus anuncios de licitación para la contratación de los servicios de procesamiento de pagos una referencia a los criterios del EPC y a las expectativas del Eurosistema para la SEPA<sup>9</sup>;
2. utilizar los instrumentos de pago SEPA (en lugar de los tradicionales instrumentos de pago en euros<sup>10</sup>); y utilizar (para pagos distintos de las operaciones «on-us») los servicios de un proveedor que aplique las normas y expectativas del EPC y del Eurosistema para la SEPA y que no necesariamente habrá de estar radicado en el mismo país, para:
  - a) pagar a sus suministradores. El Eurosistema espera que las entidades de crédito y de pago soliciten los identificadores de la SEPA si no les han sido facilitados;
  - b) efectuar los pagos de los salarios. El Eurosistema espera que los empleados faciliten sus códigos IBAN y BIC.
3. emplear el IBAN en lugar del número de cuenta, si los pagos mencionados en los puntos 2.a y 2.b se efectúan entre cuentas de la misma entidad (p. ej. «pagos on-us»).

## 7.3 COMERCIANTES

Además de los pagos habituales de una empresa, los comerciantes suelen mantener

una relación contractual con los adquirentes de tarjetas y ofrecen a sus clientes una o más redes de tarjetas para efectuar sus pagos. A estos efectos, el Eurosistema espera que los comerciantes consideren:

1. aceptar tarjetas ofrecidas por redes que se adecuen a los términos de referencia aplicables a las redes de tarjetas (una vez se aprueben) y al marco de la SEPA para las tarjetas<sup>11</sup>;
2. contratar con adquirentes que hayan adoptado los términos de referencia del Eurosistema aplicables a las redes de tarjetas (cuando estén disponibles);
3. realizar la migración a terminales compatibles con el estándar EMV y a sistemas que incorporen los estándares de la SEPA (una vez estén disponibles);
4. aceptar otras redes europeas de tarjetas que puedan existir, si el comerciante lo entiende justificado;
5. promover el uso de redes de tarjetas eficientes en el punto de venta o al menos no desincentivar su uso en relación al efectivo (p. ej. ofreciendo descuentos exclusivamente para los pagos con tarjeta).

## 7.4 CLIENTES MINORISTAS (CONSUMIDORES)

Existe el consenso generalizado de que es poco probable que los clientes minoristas soliciten el uso de instrumentos de pago SEPA, puesto que los beneficios podrían no ser muy obvios para ellos. No obstante, también se verán afectados por la desaparición gradual de los instrumentos tradicionales. La formulación

<sup>9</sup> Estas expectativas han de referirse al nivel básico de cumplimiento especificado en la documentación del EPC y cumplir, asimismo, las expectativas del Eurosistema para los proveedores recogidas en este documento.

<sup>10</sup> Estas expectativas no están dirigidas a las operaciones no denominadas en euros.

<sup>11</sup> Para posibles exenciones en relación con las redes de tarjetas tripartitas, véase el apartado 2.3 del Sexto Informe sobre la SEPA.



de expectativas para los clientes minoristas podría entenderse como la imposición de una carga adicional para los consumidores lo que, unido a su reticencia a modificar sus patrones de pago, podría contribuir a crear reticencias sobre la SEPA. Por tanto, debe subrayarse que las medidas relacionadas en este apartado, más que actuaciones que el Eurosistema espera de cada consumidor, son acciones que en opinión del Eurosistema facilitarán la migración a la SEPA si muchos consumidores las adoptan.

Los clientes minoristas pueden:

1. obtener el código IBAN de su cuenta y el código BIC correspondiente a su entidad;
2. utilizar el IBAN y el BIC (sólo si le fuera requerido) en lugar de los actuales identificadores de cuenta, siempre que estén indicados en la factura;
3. utilizar transferencias SEPA y adeudos directos SEPA (cuando estén disponibles) en lugar de los productos correspondientes habituales;
4. realizar pagos con tarjeta en el punto de venta en lugar de utilizar otros medios de pago menos eficientes (p. ej., cheque) tanto para los pagos nacionales como para los realizados en el ámbito de la SEPA;
5. comparar, a la hora de establecer una nueva relación bancaria, las ofertas de las entidades de diferentes países del ámbito de la SEPA.

desde su inicio y continuará haciéndolo. En consecuencia, en la redacción del presente documento y del anexo que lo acompaña, el Eurosistema ha prestado especial atención a este grupo de participantes.

A medida que avanzamos hacia el pleno establecimiento de la SEPA, el Eurosistema examinará periódicamente la validez de las expectativas aquí formuladas y las actualizará si lo considerase necesario. Por tanto, el Eurosistema agradece los comentarios que los participantes deseen remitirle.

## 8. CONCLUSIÓN

Con la publicación del presente documento, el Eurosistema desea reiterar su firme compromiso con la SEPA, así como la necesidad de que el proyecto reciba el apoyo tanto del sector bancario europeo, como de todos los implicados en los procesos de pago, a fin de obtener un éxito comparable al de otros proyectos de escala europea como, p. ej., la introducción del euro. El sector bancario ha liderado el proyecto

# ANEXO

## EXPECTATIVAS DEL EUROSISTEMA PARA LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS SEPA

### FORMULARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA ENTIDADES DE CRÉDITO/PAGO

[nombre de la entidad de crédito/pago]

#### INFORMACIÓN GENERAL

Las expectativas del Eurosistema no constituyen requisitos formales ni son jurídicamente vinculantes para los proveedores de servicios SEPA (es decir, para las entidades de crédito/pago). Su publicación tiene como objetivo ofrecer a los proveedores unos criterios más detallados que les sirvan de referencia para la consecución de las expectativas del Eurosistema, que superan la mera adhesión a los *rulebooks* y marcos pertinentes. El Eurosistema no evaluará el cumplimiento que de estas expectativas hagan los proveedores SEPA, aunque les invita –sin que estén obligados a ello– a evaluar de manera periódica y autónoma su oferta de servicios en relación con los criterios y recomendaciones recogidos en este documento y a publicar los resultados.

No se espera que las entidades de crédito/pago que actualmente no ofrecen un determinado tipo de producto estén obligadas a ofrecer el producto SEPA correspondiente. Por tanto, las expectativas para la SEPA sólo se refieren a los productos que una entidad de crédito/pago ya ofrecía en los tradicionales instrumentos en euros. Los proveedores pueden decidir no ofrecer un tipo de producto no incluido en su oferta actual de instrumentos en euros, sin que ello suponga un incumplimiento de las expectativas.

## AUTOEVALUACIÓN

[nombre de la entidad de crédito/pago]

### 1. Garantiza la capacidad operativa para enviar y recibir pagos SEPA

- a) habiéndose adherido a las normas de funcionamiento de las transferencias SEPA (*SCT rulebook*) y participando en algún sistema que procesa dicho instrumento (sólo aplicable si la entidad efectúa dichas operaciones)<sup>12</sup>.

SÍ       NO

Comentarios:

- b) habiéndose adherido a las normas de funcionamiento de los adeudos directos SEPA (*SDD rulebooks*) y participando en algún sistema que procesa dichos instrumentos (sólo aplicable si la entidad efectúa dichas operaciones)<sup>13</sup>.

SÍ       NO

Comentarios:

<sup>12</sup> El Eurosistema espera que una entidad de crédito/pago que ofrece, por ejemplo, una antigua solución de transferencia para pagos en euros ofrezca también transferencias SEPA.

<sup>13</sup> El Eurosistema espera que una entidad de crédito/pago que ofrece, por ejemplo, una antigua solución de adeudo directo para pagos en euros ofrezca también adeudos directos SEPA (cuando estén disponibles).

c) habiendo registrado una lista de todos los BIC 8 o BIC 11<sup>14</sup> operativos utilizados en los servicios de pago en el directorio de al menos una infraestructura (CSM) que cubra todo el ámbito de la SEPA.

SÍ  NO

Comentarios:

SÍ  NO

Comentarios:

d) habiendo adecuado los procesos de negocio y el software necesario a las normas de funcionamiento (*rulebooks*) del EPC pertinentes, probando satisfactoriamente las modificaciones e implantándolas en el entorno operativo.

f) no ofreciendo servicios de conversión que conlleven pérdidas de datos. Se transmitirán todos los datos excepto en los casos en los que el beneficiario solicite expresamente que no se le transmita toda la información. Concluido el plazo de migración a la SEPA (una vez se defina), deberá interrumpirse todo servicio de conversión entre entidades.

SÍ  NO

Comentarios:

SÍ  NO

Comentarios:

e) ofreciendo la utilización de los estándares SEPA en las relaciones cliente-entidad y entidad-cliente<sup>15</sup> (elaborados por el EPC y cuya utilización se recomienda sólo de manera opcional), al menos de forma paralela a los estándares anteriores; y, si resulta útil, colaborando con los proveedores de software de los clientes, a fin de promover la migración de éstos a los instrumentos de pago SEPA.

## 2. Ofrece a los usuarios instrumentos SEPA que se corresponden con los instrumentos de pago en euros existentes<sup>16</sup>. Los instrumentos SEPA estarán disponibles para enviar y recibir pagos nacionales y transfronterizos en el ámbito de la SEPA

14 El BIC 11 sólo es necesario si no pueden procesarse los pagos dirigidos al BIC 8 genérico más un código de sucursal que incluya «XXX».

15 Se entiende que se recomendarán los mismos estándares para la comunicación de las entidades de pago.

16 El Eurosistema espera que los instrumentos de pago que se ofrecían en los antiguos formatos se ofrezcan también en formato SEPA y que se garantice el mismo nivel de servicio. Si el formato básico de la SEPA no lo permitiese, deberían introducirse AOS conforme a las orientaciones del EPC.

Mediante el cumplimiento de estas expectativas, estamos preparados para procesar los instrumentos SEPA (pertinentes) desde el punto de vista operativo y nuestros clientes podrán utilizarlos activamente.

SÍ  NO

Comentarios:

Asimismo, seguimos las siguientes recomendaciones del Eurosistema dirigidas a las entidades de crédito/pago:

a) Presentar los instrumentos SEPA a los clientes de manera atractiva:

i. ofreciendo los instrumentos de pago SEPA como opción predeterminada para las operaciones nacionales y transfronterizas en el ámbito de la SEPA, en sustitución de los anteriores instrumentos de pago en euros.

SÍ  NO

Comentarios:

ii. ofreciendo también para los instrumentos SEPA los servicios disponibles para los instrumentos de pago tradicionales (p. ej. banca electrónica y la posibilidad de registrar órdenes recurrentes o permanentes).

SÍ  NO

Comentarios:

iii. ofreciendo servicios que permitan a los clientes efectuar pagos indicando solamente el IBAN (es decir, sin el BIC).

SÍ  NO

Comentarios:

iv. trabajando en la mejora de los instrumentos SEPA a fin de satisfacer los requerimientos de los usuarios ofreciendo servicios adicionales optativos (*Additional Optional Services*, AOS), apoyando la ampliación al conjunto de la SEPA de los AOS específicos de una comunidad que hayan demostrado su eficacia, e implantando productos basados en la iniciativa e-SEPA y sus marcos normativos futuros, como los pagos SEPA *on-line* y por teléfono móvil (una vez estén disponibles).

SÍ  NO

Comentarios:

b) Informar activamente a los clientes acerca de la SEPA:

- i. dedicando a la SEPA un área del sitio web de la entidad de crédito/pago y proporcionando información complementaria a los clientes.

SÍ  NO

Comentarios:

- ii. explicando claramente las ventajas de la SEPA a las distintas categorías de usuarios.

SÍ  NO

Comentarios:

- iii. facilitando a los usuarios el acceso al BIC (mientras se requiera como código de identificación en el ámbito de la SEPA) y al IBAN situándolos, por ejemplo, en un lugar visible del extracto bancario, de la interfaz de banca electrónica y de las tarjetas de pago, siempre que no existan impedimentos legales.

SÍ  NO

Comentarios:

c) Respetar los criterios del Eurosistema para la SEPA:

- i. utilizando una infraestructura (si procede) que haya realizado una autoevaluación sobre la base de los Términos de Referencia aplicables con resultados satisfactorios y que haya publicado dichos resultados.

SÍ  NO

Comentarios:

- ii. ofreciendo servicios de compensación y liquidación (si procede) basados en los principios aplicables establecidos en los Términos de Referencia para Infraestructuras.

SÍ  NO

Comentarios:

En caso de duda puede dirigirse a:



## ABREVIATURAS

AOS	Servicios adicionales optativos
BIC	Código de identificación bancaria
CSM	Mecanismo de compensación y liquidación
IBAN	Número internacional de cuenta bancaria
SCT	Transferencias SEPA
SDD	Adeudos directos SEPA
SEPA	Zona Única de Pagos en Euros

© Banco Central Europeo, 2009

Dirección: Kaiserstrasse 29, 60311 Frankfurt am Main, Alemania

Apartado de correos: Postfach 16 03 19, 60066 Frankfurt am Main, Alemania

Teléfono: +49 69 1344 0; Internet: <http://www.ecb.europa.eu>; Fax: +49 69 1344 6000

*Todos los derechos reservados. Se permite la reproducción para fines docentes o sin ánimo de lucro, siempre que se cite la fuente.*

ISBN 978-92-899-0430-8 (edición electrónica)