unacc
Unión Nacional de Cooperativas de Crédito

CIRCULAR NÚMERO 20-2020

ASUNTO: Comité de Pagos, Operaciones y Procedimientos (C.P.O.P.). Procedimiento de reclamación de transferencias de fondos efectuadas fraudulentamente – modificación transitoria durante el estado de alarma ocasionado por el COVID-19.

Por Circular 26-2019, se informaba de la publicación del procedimiento actualizado para la reclamación de transferencias de fondos efectuadas de forma fraudulenta por internet, que entró en vigor el pasado mes de junio.

El procedimiento establecido impone la necesidad de efectuar una denuncia por parte del titular de la cuenta desde la que se ha realizado la transferencia, y que este aporte copia de la misma. No obstante, sin necesidad de contar con la copia de la denuncia, la entidad ordenante puede enviar una orden de "recall" con código de motivo "FRAD" a la entidad beneficiaria, mediante la que se solicita la retención y devolución del importe transferido. La entidad podrá haber realizado contacto telefónico previo con la entidad beneficiaria para poner en marcha el procedimiento.

Desde que se inicia el procedimiento de reclamación, la entidad ordenante cuenta con un plazo de dos días para remitir a la entidad beneficiaria tanto la copia de la denuncia como la carta que recoge las condiciones de compromiso y garantía de reposición por parte de la entidad solicitante.

Ante la especial situación de emergencia a raíz del *Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19*, las fuerzas del orden no están tramitando las denuncias de los ciudadanos con normalidad, por lo que se hace necesario poder tramitar las reclamaciones, de forma transitoria, sin tener en consideración los plazos para la remisión de la copia de la denuncia. Se mantiene la necesidad de remitir la carta con garantía de reposición, con el compromiso adicional de que, transcurrido este periodo, en especial en los casos donde pueda haber discrepancias, se aplicará la máxima diligencia posible para recabar la denuncia.

El resto del contenido del procedimiento permanece invariable y plenamente en vigor.

Madrid, 20 de marzo de 2020