

Smjernice za kodove razloga R-transakcija za SDD

Originalni dokument: EPC173-14 / verzija 5.0 / Javno odobreno

Datum primjene: 01.01.2023.

Napomena:

Ovaj dokument je hrvatska inačica originalnog dokumenta na engleskom „EPC173-14 v5.0 Guidance on Reason Codes for SDD R-transactions“ kojeg je objavilo Europsko platno vijeće (European Payments Council (EPC) AISBL). Samo engleska verzija „EPC173-14 v5.0 Guidance on Reason Codes for SDD R-transactions“ smatra se službenom verzijom. Hrvatsku verziju dokumenta prevela je Hrvatska udruška banka.

1. Definicija SDD R-transakcije

Sadržaj ovog dokumenta primjenjuje se na Pravila osnovne (Core) sheme SEPA izravnog terećenja (SDD) i Pravila poslovne (B2B) SDD.

Neke transakcije izravnog terećenja zahtijevaju iznimnu obradu jer jedna od uključenih strana ne obrađuje ili ne može obraditi transakciju redovnim putem. Ova iznimna obrada uključuje slanje poruka koje se nazivaju R-transakcijama jer njihovi nazivi počinju slovom R: Refusal (odbijanje plaćanja), Reject (odbijanje provođenja), Return (povrat na zahtjev PPU platitelja), Refund (povrat na zahtjev platitelja), Reversal (poništenje).

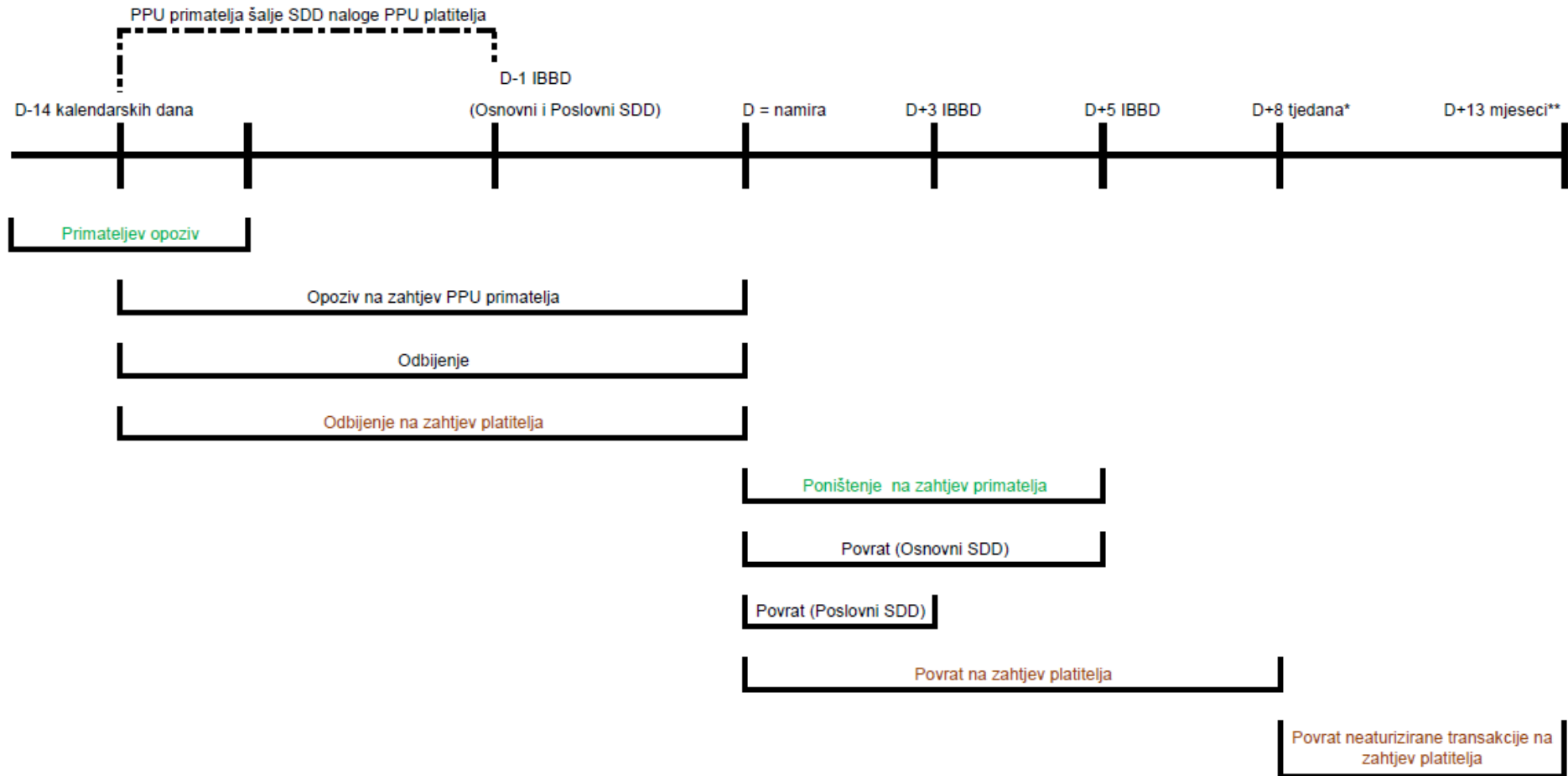
Definicije različitih SDD R-transakcija navedene su u točki 6.4 SDD Pravila.

Vrsta SDD R-transakcije koja će se koristiti ovisi o trenutku u procesu obrade u kojem se R-transakcija inicira ili šalje, kao i o inicijatoru koji šalje R-transakciju. Proces iznimne obrade počinje u trenutku procesa u kojem se nailazi na problem. Važno je napomenuti da sudionik SDD sheme mora usmjeriti odbijanje provođenja, povrate i poništenja SDD naplata istim CSM-om koji se koristio za obračun i namiru inicijalnih SDD naplata, osim ako drugačije nije dogovoreno među sudionicima SDD sheme (vidjeti posljednji odlomak točke 6.4. SDD pravila).

R-transakcije predviđene unutar SDD shema moraju se obraditi u vremenskom roku navedenom u nastavku (scenariji R-transakcija u sklopu Osnovnog i Poslovnog SDD-a):

Smjernice za kodove razloga R-transakcije

Originalni dokument na engleskom - EPC173-14 / verzija 5.0



Međubankovni radni dan (IBBD): dan na koji PPU sudionice SDD sheme uobičajno provode međubankovno poslovanje

* Računaju se kalendarski dani + 2 međubankovna radna dana

** Bez 30 kalendarskih dana vezanih na istragu PPU platitelja (zahtjev za kopijom suglasnosti)

2. Prijavljeni problemi u odnosu na korištenje kodova razloga R-transakcija za SDD

Neki sudionici SDD sheme, kada djeluju u svojstvu PPU platitelja, ne koriste ispravne kodove razloga R-transakcije.

Stoga se svi sudionici sheme podsjećaju na korištenje ispravnih kodova razloga R-transakcije opisanih u SDD pravilima. Točka 3 ovog dokumenta pruža smjernice za sudionike SDD sheme u pogledu kodova razloga koje je potrebno koristiti za prijavu određenih problema s SDD naplatom.

Sudionici SDD sheme trebali bi izbjegavati korištenje općenitih kodova kada je moguće navesti precizniji razlog koji nije pravno zabranjen u državi PPU platitelja.

Međutim, postoje određena ograničenja prilikom korištenja kodova razloga SDD R-transakcija zbog nacionalnog zakonodavstva (npr. zakona o zaštiti podataka) u, primjerice, Austriji, Belgiji, Njemačkoj, Luksemburgu, Nizozemskoj, Slovačkoj, Sloveniji i Švicarskoj.

Nadalje, PPU platitelja ili zajednica banaka platitelja za određene situacije mogu iskoristiti različite kodove razloga SDD R-transakcija:

- R-transakcija ima različite razloge (npr. nedovoljno pokriće i primatelj na Crnoj listi). Ovo ovisi o informatičkoj obradi i bankovnim aplikacijama PPU platitelja.
- Razina kontrole povezana s politikama rizika i načelima poznavanja svog kupca (Know-Your-Customer, KYC) PPU platitelja. PPU platitelja odlučuje hoće li provjeriti vrstu plaćanja ili Identifikator primatelja (Creditor Identifier, CI) te hoće li se, ovisno o tome, odbiti provođenje naplate.
- R-transakcija može biti rezultat posebnih usluga koje pruža PPU platitelja. Primjer navedenog je ograničavanje SDD naplate na određeni iznos i učestalost, što bi moglo biti dijelom posebne usluge (npr. značajka „odobrenja/zaustavljanja plaćanja“) koja se provodi kao mehanizam zaštite potrošača.

3. Smjernice za korištenje kodova razloga za SDD R-transakcije

Kod	ISO definicija	Razlog naveden u Pravilima	Vrsta R-transakcije	Iscrpni popis upotrebe-slučajeva	Mogući izvor problema	Preporučeni postupak primatelja ¹
AC01	Neispravan broj računa	Neispravan identifikator računa (npr. nevažeći IBAN platitelja).	Odbijanje provođenja, povrat.	Odbijanje provođenja: <ul style="list-style-type: none"> • Nevažeći format IBAN-a; • IBAN ne postoji kod PPU platitelja. Povrat: IBAN ne postoji kod PPU platitelja.	<ul style="list-style-type: none"> • Platitelj je dao pogrešne podatke; • Primatelj je upisao pogrešne podatke IBAN-a iz baze podataka korisnika; • Primatelj je naišao na tehnički problem tijekom obrade naloga za naplatu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktirati platitelja kako bi dao ispravan IBAN platitelja; • U slučaju izmjene i dopune suglasnosti: provjerite podatke koje je dao platitelj.
AC04	Broj računa zatvoren	Račun je zatvoren.	Odbijanje provođenja, povrat.	Račun platitelja je zatvoren kod PPU platitelja. Napomena: Ovaj se kod ne može koristiti u pojedinim SEPA državama zbog zaštite podataka. MS03 može poslužiti kao alternativa.	Platitelj je zatvorio račun od posljednjeg puta kada je primatelj izvršio naplatu s tog računa.	Kontaktirati platitelja za novi račun.
AC06	Blokirani račun	Račun je blokiran.	Odbijanje provođenja, povrat.	Račun je blokiran za sve financijske transakcije.	<ul style="list-style-type: none"> • PPU platitelja blokirala je račun ili SDD naplatu zbog sudskog naloga; • PPU platitelja blokirala je račun (npr. sumnja na 	Kontaktirati platitelja za alternativni račun/rješenje za plaćanje.

Smjernice za kodove razloga R-transakcije

Originalni dokument na engleskom - EPC173-14 / verzija 5.0

¹ PPU primatelja može poduzeti takve radnje u ime primatelja kada je tako dogovoreno.

Kod	ISO definicija	Razlog naveden u Pravilima	Vrsta R-transakcije	Iscrpni popis upotrebe-slučajeva	Mogući izvor problema	Preporučeni postupak primatelja ¹
					zlouporabu, zahtjev platitelja).	
AC13	Neispravan tip računa platitelja	Račun platitelja je račun potrošača. (samo za Poslovnu SDD shemu)	Odbijanje provođenja, povrat.	Poslovna SDD naplata s računa za plaćanje pri čemu je platitelj, vlasnik računa, potrošač ili je vrsta računa za plaćanje predviđena samo za potrošače.	<ul style="list-style-type: none"> • Platitelj (potrošač) nije znao da je potpisivanje poslovne suglasnosti ograničeno na nepotrošače; • Vrsta računa za plaćanje ne dopušta/podržava terećenje Poslovnom SDD shemom; • Platitelj je dao informacije o pogrešnom računu za plaćanje. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktirati platitelja za pojašnjenje ili dogovoriti drugi način plaćanja; • Ishoditi suglasnost za Osnovnu SDD shemu od platitelja.
AG01	Zabranjena transakcija	Izravno terećenje je zabranjeno na ovom računu zbog regulatornih razloga.	Odbijanje provođenja, povrat.	Ova vrsta računa ne može se teretiti SDD naplatom (izravno terećenje računa nije dozvoljeno iz regulatornih razloga, npr. štednog računa). Važna napomena: AG01 se ne može koristiti za iniciranu naplatu s računa potrošača u poslovnoj SDD shemi. Potrebno je koristiti kod AC13.	Platitelj je dao informacije o računu s kojeg se ne može izvršiti SDD naplata.	Kontaktirati platitelja radi dogovora o korištenju drugog računa za plaćanje ili drugog platnog instrumenta.
AG02	Operativni kod je pogrešan	Operativni kod / transakcijski kod / Vrsta	Odbijanje provođenja, povrat.	<ul style="list-style-type: none"> • Ponavljajuće plaćanje nakon jednokratnog plaćanja; • Jednokratno plaćanje nakon ponavljajućeg plaćanja; 	Primatelj: Tehnička pogreška ili pogreška zbog postupka	Ispravite pogrešne informacije.

Smjernice za kodove razloga R-transakcije

Originalni dokument na engleskom - EPC173-14 / verzija 5.0

		plaćanja				
--	--	----------	--	--	--	--

Kod	ISO definicija	Razlog naveden u Pravilima	Vrsta R-transakcije	Iscrpni popis upotrebe-slučajeva	Mogući izvor problema	Preporučeni postupak primatelja ¹
		je netočan, neispravan format datoteke.		<ul style="list-style-type: none"> Identifikacijski kod sheme (npr. razina servisa ili lokalnog instrumenta) naveden u poruci je pogrešan. 	naplate ili datoteke (tipovi sekvence).	
AM04	Nedovoljno pokrće	Nedovoljno pokrće.	Odbijanje provođenja, povrat.	<p>Na računu platitelja nema dovoljno sredstava za terećenje punog iznosa naplate.</p> <p>Napomena: Ovaj se kod ne može koristiti u pojedinim SEPA državama zbog zaštite podataka. MS03 može poslužiti kao alternativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Platitelj: Nedovoljno pokrće na njegovom računu; Primatelj: Izostanak ili zakašnjela prethodna obavijest koja najavljuje nadolazeću SDD naplatu (datum i iznos). 	Kontaktirati platitelja kako bi osigurao sredstva na računu.
AM05	Dupla platna transakcija	Dupla naplata.	Odbijanje provođenja, povrat, poništenje.	CSM ili PPU platitelja smatraju da je identična SDD naplata nedavno poslana ili obrađena.	Primatelj/PPU primatelja: Tehnička ili ljudska pogreška.	Provjeriti je li naplata zaista dupla.
BE05	Inicijator plaćanja nije prepoznat	Identifikator primatelja je pogrešan.	Odbijanje provođenja, povrat.	Identifikator primatelja (CI) nije točan ili je promijenjen, a promjena nije zabilježena.	Primatelj: Tehnička pogreška ili propust u bilježenju promjene CI-ja.	Ispraviti CI.
CNO R	PPU primatelja nije registrirana	PPU primatelja nije registrirana pod navedenim BIC-om u CSM-u.	Odbijanje.	PPU primatelja nije (više) registrirana kao sudionik SDD sheme pod navedenim BIC-om u CSM-u.	PPU primatelja nije (više) prijavljena kao (neizravni) sudionik ovog CSM-a.	Kontaktirati PPU primatelja.

Smjernice za kodove razloga R-transakcije

Originalni dokument na engleskom - EPC173-14 / verzija 5.0

DNO R	PPU platitelja nije registrirana	PPU platitelja nije registrirana pod navedenim BIC-om u CSM-u.	Odbijanje provođenja .	PPU platitelja nije (više) registrirana kao sudionik SDD sheme pod navedenim BIC-om u CSM-u.	PPU primatelja/ primatelj: Dostupnost PPU platitelja nije provjerena.	<ul style="list-style-type: none">• Pitati PPU primatelja za provjeru
----------	----------------------------------	--	------------------------	--	---	---

Smjernice za kodove razloga R-transakcije

Originalni dokument na engleskom - EPC173-14 / verzija 5.0

Kod	ISO definicija	Razlog naveden u Pravilima	Vrsta R-transakcije	Iscrpni popis upotrebe-slučajeva	Mogući izvor problema	Preporučeni postupak primatelja ¹
						dostupnosti PPU platitelja; <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktirati platitelja za dogovor o drugom načinu plaćanja.
ED05	Namira nije uspjela	Namira naplate nije uspjela	Odbijanje provođenja	PPU platitelja ili CSM moraju prijaviti neuspješnu namiru	PPU platitelja nema dostatnih SDD sredstava za namiru ove transakcije.	Postupak ovisi o SLA između PPU platitelja i CSM-a.
FF01	Neispravan format datoteke	Neispravan format datoteke.	Odbijanje provođenja	Problemi s postavkama koje su karakteristične za XML datoteke: <ul style="list-style-type: none"> • XML datoteka nije pravilno popunjena ili nije točna; • U datoteci postoji sintaktička pogreška; • PPU primatelja, njena posrednička PPU ili CSM nisu proveli XSD provjeru prije slanja datoteke u shemu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Primatelj; • PPU primatelja; • CSM. 	Popraviti XML datoteku.

Smjernice za kodove razloga R-transakcije

Originalni dokument na engleskom - EPC173-14 / verzija 5.0

MD01	Nedostaje suglasnost	Nema važeće suglasnosti; (samo za Osnovnu SDD shemu) Nema suglasnosti ili nije moguće	Odbijanje provođenja , povrat, nadoknada.	<ul style="list-style-type: none">• Nema suglasnosti;• Platitelj još nije potvrdio poslovnu suglasnost;<ul style="list-style-type: none">• Nadoknada za neautoriziranu transakciju (do 13 mjeseci nakon	<ul style="list-style-type: none">• PPU platitelja je otkazala suglasnost na temelju pravila o razdoblju neaktivnosti od 36 mjeseci;• PPU platitelja nije uspjela ishoditi potvrdu	<ul style="list-style-type: none">• Analizirati karakteristike SDD naplate;• Kontaktirati platitelja u slučaju nadoknade.
------	----------------------	---	---	--	---	--

Kod	ISO definicija	Razlog naveden u Pravilima	Vrsta R-transakcije	Iscrpni popis upotrebe-slučajeva	Mogući izvor problema	Preporučeni postupak primatelja ¹
		<p>ishoditi suglasnost od platitelja; (samo za Poslovne SDD naplate)</p> <p>Neautorizirana transakcija. (samo za povrat po Osnovnoj SDD shemi)</p>		<p>datuma terećenja) (samo za osnovne SDD naplate);</p> <ul style="list-style-type: none"> Otkazivanje suglasnosti. 	<p>poslovne suglasnosti od platitelja;</p> <ul style="list-style-type: none"> Platitelj je otkazao suglasnost; Platitelj još nije potvrdio poslovnu suglasnost PPU platitelja; Primatelj: <ul style="list-style-type: none"> nije koristio Jedinstveni identifikator suglasnosti (UMR); Zadao je SDD naplatu s UMR-om koji se nije podudarao s informacijama iz suglasnosti. 	

MD02	Nedostaju obvezni podaci o suglasnosti	Podaci o suglasnosti nedostaju ili su neispravni.	Odbijanje.	<ul style="list-style-type: none"> • Podaci o suglasnosti u informaciji povezanoj sa suglasnošću nisu identični onima u suglasnosti (izmjene nisu prenesene); • Podaci o suglasnosti se ne podudaraju s verzijom koja je već zaprimljena za UMR; • U slučaju izmjene suglasnosti: izvorni IBAN 	<ul style="list-style-type: none"> • Način izmjene suglasnosti nije sukladan s SDD pravilima; • Izmijenjena informacija nije točna. 	Ispravite način izmjene informacija o suglasnosti ili informacije koje se mijenjaju.
------	--	---	------------	---	---	--

Smjernice za kodove razloga R-transakcije

Originalni dokument na engleskom - EPC173-14 / verzija 5.0

Kod	ISO definicija	Razlog naveden u Pravilima	Vrsta R-transakcije	Iscrpni popis upotrebe-služajeva	Mogući izvor problema	Preporučeni postupak primatelja ¹
				i IBAN za naplatu moraju biti isti.		
MD06	Krajnji korisnik zahtijeva povrat sredstava	Osporavana autorizirana transakcija. (samo za osnovne SDD naplate)	Nadoknada	Bezuvjetna nadoknada naplate (osnovni SDD – do 8 tjedana nakon datuma terećenja).	<ul style="list-style-type: none"> Razlika između iznosa najavljenog u prethodnoj obavijesti i iznosa naplate osnovnog SDD-a; Pravo na bezuvjetnu nadoknadu na temelju Zakona o platnom prometu (ZPP). 	Kontaktirati platitelja.
MD07	Krajnji korisnik preminuo	Platitelj je preminuo.	Odbijanje provođenja, povrat.	Platitelj je preminuo. Napomena: Ovaj se kod ne može koristiti u pojedinim SEPA državama zbog zaštite podataka. U ovom slučaju MS03 može poslužiti kao alternativa.		Zatvoriti poslovanje s preminulim platiteljem.
MS02	Primatelj nije specificirao razlog	Platitelj odbija plaćanje.	Odbijanje provođenja, povrat, poništenje, odbijanje plaćanja.	Platiteljevo odbijanje plaćanja prilikom predstavljanja.	Platitelj koji dobiva prethodnu obavijest odlučuje odbiti naplatu.	Kontaktirati platitelja.

Smjernice za kodove razloga R-transakcije

Originalni dokument na engleskom - EPC173-14 / verzija 5.0

MS03	Agent nije specificirao razlog	Razlog nije specificiran.	Odbijanje provođenja , povrat, poništenje.	Koristi se samo kada nacionalno zakonodavstvo (npr. zakon o zaštiti podataka) ne dozvoljava upotrebu kodova AC04, AM04, MD07, RR01, RR02, RR03 i RR04. Napomena: ograničite upotrebu koda razloga MS03 i odaberite		Kontaktirajte platitelja.
------	--------------------------------	---------------------------	--	--	--	---------------------------

Kod	ISO definicija	Razlog naveden u Pravilima	Vrsta R-transakcije	Iscrpni popis upotrebe-slučajeva	Mogući izvor problema	Preporučeni postupak primatelja ¹
				odgovarajući kod razloga s popisa.		
RC01	Netočan identifikator PPU	Netočan identifikator PPU (npr. neispravan BIC)	Odbijanje provođenja, povrat.	BIC sudionika sheme nije točan.	<ul style="list-style-type: none"> • Primatelj: BIC naveden za non-EEA SEPA SDD naplatu nije potpun (BIC8 umjesto BIC11); • PPU primatelja, CSM ili PPU platitelja: navedeni BIC u međubankovnoj poruci ne postoji u bazi podataka BIC-ova. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontaktirati platitelja kako bi zatražio ispravni BIC za non-EEA SDD naplatu; • Pitati PPU primatelja da dodijeli točan i potpun BIC PPU platitelja u međubankovnoj poruci.
RR01	Nedostaje broj računa ili identifikacija platitelja	Regulatorni razlog.	Odbijanje provođenja, povrat.	Nedostaju pojedinosti o računu ili identifikaciji platitelja. Napomena: Ovaj se kod ne može koristiti u pojedinim SEPA državama zbog zaštite podataka. MS03 može poslužiti kao alternativa.	Podatci IBAN-a platitelja ili jedinstveni identifikator potrebni zbog zakonskih zahtjeva nisu potpuni ili nedostaju.	<ul style="list-style-type: none"> • Popraviti SDD naplatu kako bi se popunile informacije o računu platitelja; • Kontaktirati PPU primatelja.
RR02	Nedostaje naziv ili adresa platitelja	Regulatorni razlog.	Odbijanje provođenja, povrat.	Nedostaje naziv platitelja (adresa nije obavezna za EEA SDD naplate); Nedostaje adresa platitelja za non-EEA SDD naplate.	Naziv platitelja i/ili adresa potrebni zbog zakonskih zahtjeva nisu potpuni ili nedostaju.	<ul style="list-style-type: none"> • Popraviti SDD naplatu kako bi se popunilo polje s nazivom platitelja

Kod	ISO definicija	Razlog naveden u Pravilima	Vrsta R-transakcije	Iscrpni popis upotrebe-slučajeva	Mogući izvor problema	Preporučeni postupak primatelja ¹
				Napomena: Ovaj se kod ne može koristiti u pojedinim SEPA državama zbog zaštite podataka. MS03 može poslužiti kao alternativa.		i/ili informacije o adresi; <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktirati PPU primatelja.
RR03	Nedostaje naziv ili adresa primatelja	Regulatorni razlog.	Odbijanje provođenja, povrat.	Nedostaje naziv primatelja (adresa nije obavezno polje). Napomena: Ovaj se kod ne može koristiti u pojedinim SEPA državama zbog zaštite podataka. MS03 može poslužiti kao alternativa.	Naziv primatelja potreban zbog zakonskih zahtjeva nije potpun ili nedostaje.	<ul style="list-style-type: none"> • Popraviti SDD naplatu kako bi se popunio naziv primatelja; • Kontaktirati PPU primatelja.
RR04	Regulatorni razlog	Regulatorni razlog.	Odbijanje provođenja, povrat.	Koristiti samo za regulatorne razloge koji ne uključuju RR01, RR02 ili RR03. Napomena: Ovaj se kod ne može koristiti u pojedinim SEPA državama zbog zaštite podataka. MS03 može poslužiti kao alternativa.		Kontaktirati PPU primatelja.
SL01	Posebne usluge koje nudi agent platitelja	Zbog posebnih usluga koje nudi PPU platitelja.	Odbijanje provođenja, povrat.	Svi razlozi za odbijanje provođenja na koje se platitelj može pozvati: <ul style="list-style-type: none"> • blokiranje primatelja; • ograničenja iznosa naplate; • ograničenja učestalosti naplate. Ostale usluge koje nudi PPU platitelja.		Kontaktirati platitelja.

Smjernice za kodove razloga R-transakcije

Originalni dokument na engleskom - EPC173-14 / verzija 5.0