

INSTRUCTIVO DEL REPORTE

SERIE R27 RECLAMACIONES

Fundamento legal del Reporte	2
Objetivo del Reporte.....	2
Consideraciones Generales del Reporte	3
Contenido del Reporte	4
Reporte R27 A-2701 Reclamaciones.....	4
Definición del Documento	17
Reporte R27 A 2701 Reclamaciones.....	17
Catálogos	18
Reporte R27 A-2701 Reclamaciones.....	18
Productos	18
Canales	18
Motivo de la Reclamación	18
Estado de la Reclamación	19
Resolución.....	19
Causa de Resolución	19
Origen de Reclamación.....	19
Ejemplo:.....	20
Glosario de términos	21

Fundamento legal del Reporte

El presente instructivo de llenado para el envío de información del reporte **Reclamaciones** por parte de las Entidades, tiene su fundamento en las siguientes disposiciones legales:

1. **Facultades de la CNBV**, artículo 4º fracción V de la LCNBV: “Corresponde a la Comisión expedir normas respecto a la información que deben proporcionarle periódicamente las entidades”.
2. **Medios de envío**, artículo 57 de la **CUIFE**: “Las Entidades Financieras y las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas deberán enviar a la Comisión la información que se menciona en los artículos 43, 49, 51 y 75 de las presentes disposiciones, según corresponda, mediante su transmisión vía electrónica utilizando el Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información (SITI)”.
3. **Información a reportar**, en la Resolución que Modifica las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Almacenes Generales de Depósito, Casas de Cambio, Uniones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas, publicadas en el DOF del día 22 de enero de 2016, se establece que “Las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas que mantengan vínculos patrimoniales con instituciones de crédito ... reportarán la información que se adjunta como Anexo 18”.

Objetivo del Reporte

El reporte **Reclamaciones** recaba información referente a las reclamaciones de operaciones monetarias realizadas por los clientes, agrupadas por productos y canales transaccionales de las Entidades.

Para efectos de este reporte, **se entenderá por reclamación a todas aquellas operaciones monetarias no reconocidas por los clientes y que han sido comunicadas a la Entidad por cualquier canal o medio puesto a disposición de los clientes de forma directa o indirecta.** Asimismo, se deben considerar aquellas situaciones que representen un cargo a las cuentas de los clientes o un daño o perjuicio que afecte su patrimonio. Dado lo anterior, se exceptúan de ser reportadas aquellas reclamaciones que no sean monetarias y aquellas que no afecten el patrimonio de los clientes.

Esta serie se integra por el siguiente reporte:

R27 A - 2701 Reclamaciones

Este reporte solicita información de las reclamaciones monetarias de los clientes relacionadas con productos de captación y colocación, especifica el canal transaccional de la operación. Asimismo, el reporte considera información respecto a los datos de la gestión de las reclamaciones de los clientes.

Consideraciones Generales del Reporte

El presente instructivo es un documento de apoyo para las entidades supervisadas que contiene las características de cada uno de los reportes y tiene como objetivo proveer información general de los datos que deben proporcionar, no obstante, su aspecto dinámico tanto en la definición del documento como en los catálogos, columnas y tipos de datos esperados, se encuentran disponibles y actualizados en línea en el SITI en los apartados correspondientes, lo anterior, con la finalidad de mantenerlos debidamente actualizados, por lo que **es importante que sean consultados y tomados directamente del referido sistema para evitar posibles errores de llenado y por consiguiente de validación.**

Las operaciones que reporte la Entidad relativas a las reclamaciones, deben reportarse con importes y datos al día último del período que se esté reportando.

La periodicidad del reporte es **trimestral**.

Se exceptúan de ser reportadas aquellas reclamaciones que resulten improcedentes debido a que la Entidad detectó errores en la información, tales como clasificaciones inconsistentes, montos diferentes a lo real, errores de captura, etc.; o bien, aquellas en las cuales **la Entidad realice una cancelación del trámite por una reasignación de folio.**

Los datos que se refieren a **importes**, se deben presentar en pesos, incluye moneda nacional, Udis valorizadas en pesos y moneda extranjera, utilizando el tipo de cambio indicado en los Criterios Contables vigentes. Dichos importes, deben reportarse con cifras positivas, sin comas, y con decimales separados por punto. Ejemplo: \$20,585.70 sería 20585.70

Para las columnas que utilizan **catálogos**, el dato es obligatorio y debe tomarse idéntico al presentado en la sección de catálogos del SITI.

Los datos **numéricos**, se deben reportar sin guiones, sin espacios, sin comas, sin puntos y con cifras positivas. Ejemplo: Folio de reclamación: 1653-7, sería 16537.

Los datos tipo **fecha**, se deben reportar sin guiones, sin espacios, sin diagonales ni caracteres especiales. El formato de fecha es: AAAAMMDD. Ejemplo: si la fecha de reclamación es el 14 de septiembre de 2015, se reportará 20150914. Para el caso del **período** que se reporta, éste tendrá el formato de AAAAMM, por ejemplo si se está reportando el período de marzo de 2015, se deberá capturar 201503.

Contenido del Reporte

Reporte R27 A-2701 Reclamaciones

Este reporte recaba información referente a las operaciones **monetarias** no reconocidas por los clientes de forma individual, debiendo reportar **un registro por cada operación que sea reclamada** por parte de los **clientes de la Entidad e identificarlo con un folio único**.

Se deberán incluir en el reporte las reclamaciones que hayan sido atendidas durante el período que se reporta (aunque solamente hayan permanecido en trámite un día), y aquellas cuya resolución se encuentre pendiente al último día de dicho período. Los registros de reclamaciones que sean reportados como pendientes, deberán incluirse en el siguiente trimestre con el estado que guarden (ya concluidos o aún pendientes).

Así mismo, **se deberán incluir todas aquellas reclamaciones que hayan sido comunicadas a la Entidad por cualquier canal o medio puesto a disposición de los clientes de forma directa o indirecta**.

Los datos que las Entidades deberán reportar por cada reclamación serán los siguientes: folio de reclamación, fecha de reclamación, fecha de suceso, número de cuenta o de tarjeta, producto, canal en el que se realizó la operación no reconocida, motivo de la reclamación, importe reclamado, estado de la reclamación, resolución, fecha de resolución, causa de resolución, importe abonado al cliente, fecha de abono, importe recuperado, el quebrantado para la Entidad y el origen de la reclamación.

El reporte se encuentra dividido en cuatro secciones, que se describen a continuación:

- a) *Sección identificador del reporte.*- En esta sección se reportan campos generales del reporte, como son: el período que se reporta, la clave de la Entidad, la clave del reporte y el número de secuencia. Estos campos son utilizados por la CNBV para clasificar el tipo de reporte, el período y la Entidad que efectivamente está reportando la información.

- b) *Sección datos de la Entidad.*- En esta sección se solicitan los datos que la Entidad registra en sus sistemas cuando recibe el reclamo por parte de su cliente, mismos que servirán para darle seguimiento a dicha reclamación. Los campos contenidos en esta sección son: folio de reclamación y fecha de reclamación.

- c) *Sección datos de la reclamación.*- En esta sección se solicitan datos referentes a la reclamación que el cliente de la Entidad está realizando. Solicita información referente a la fecha del suceso, número de tarjeta o cuenta, producto, canal en el cual se realizó la transacción no reconocida, motivo de la reclamación, así como el importe reclamado y el estado de la reclamación.

- d) *Sección datos de la resolución.*- En esta sección se solicita información referente a la resolución tomada por la Entidad. Solicita datos como: la resolución que puede ser procedente o improcedente, la fecha de resolución, causa de resolución, importe abonado al cliente (cuando proceda), fecha de abono al cliente, importe recuperado, el importe registrado como quebranto para la Entidad y el punto a través del cual el cliente ingresó su reclamo.

El reporte está integrado por veintiún (21) columnas, que se describen a continuación:

R27 A-2701 Reclamaciones	
Columna	Descripción
SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE	
1	<p>PERÍODO Se refiere al período al que corresponde la información que se está reportando.</p> <p>Este dato se captura al momento de importar el documento en el SITI, por lo que no forma parte del archivo que envía la Entidad.</p>
2	<p>CLAVE DE LA INSTITUCIÓN Se refiere a la clave de la Entidad que está reportando la información, la cual debe seleccionarse del catálogo denominado "Instituciones" disponible en el SITI.</p> <p>Este dato se captura en carátula al momento de importar el documento en el SITI, por lo que no forma parte del archivo que envía la Entidad.</p>

R27 A-2701 Reclamaciones	
Columna	Descripción
3	<p>REPORTE</p> <p>Este dato corresponde a la clave del reporte que se está enviando, para efectos de este reporte se debe utilizar la clave 2701, misma que puede obtenerse del catálogo denominado "Subreportes" disponible en el SITI.</p>
4	<p>NÚMERO DE SECUENCIA</p> <p>Es el número asignado a cada reclamación reportada: Deberá comenzar con el dígito uno (1) y ser consecutivo, reiniciando en cada período.</p> <p>El número de secuencia máximo deberá ser igual al total de registros importados.</p>
SECCIÓN DATOS DE LA ENTIDAD	
5	<p>FOLIO DE RECLAMACIÓN</p> <p>Deberá anotarse el folio que la Entidad asignó a la reclamación, el cual debe ser único e irrepetible.</p>
6	<p>FECHA DE RECLAMACIÓN</p> <p>Deberá anotarse la fecha en que el cliente reportó la reclamación a la Entidad. El formato deberá ser AAAAMMDD (año, mes, día).</p>
SECCIÓN DATOS DE LA RECLAMACIÓN	
7	<p>FECHA DE SUCESO</p> <p>Deberá anotarse la fecha en que ocurrió el suceso por el cual el cliente hizo la reclamación. El formato deberá ser AAAAMMDD (año, mes, día).</p>
8	<p>NÚMERO DE CUENTA/NÚMERO DE TDC/NÚMERO DE TDD/NÚMERO DE TPB</p> <p>Deberá anotarse el número de cuenta, número de tarjeta de crédito, número de tarjeta de débito, número de tarjeta prepagada bancaria o número de crédito del cliente que realizó la reclamación de acuerdo al producto de que se trate conforme a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de cuenta, en caso de que el producto utilizado sea una cuenta de captación (cuenta de cheques, de nómina, etc.), cuenta móvil o valores e instrumentos de inversión. • Número de tarjeta de crédito, débito o prepagada bancaria según corresponda, en caso de que el producto utilizado sea una tarjeta de crédito, débito o prepagada bancaria. • Número de crédito, en caso de que el producto utilizado sea un producto de colocación (crédito personal, hipotecario, automotriz, etc.)

R27 A-2701 Reclamaciones																	
Columna	Descripción																
9	<p>PRODUCTO Deberá anotarse el producto objeto de la reclamación, y que presentó la afectación monetaria, de acuerdo a las claves del catálogo denominado "Producto Financiero", disponible en el SITI.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">PRODUCTO FINANCIERO</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>101</td> <td> <p>Cuentas de Depósitos a la Vista Este producto incluye las cuentas clasificadas como nivel 2, 3 y 4, definidas en la Circular 3/2012 referente a las "Disposiciones Aplicables a las Operaciones de las Instituciones de Crédito y de la Financiera Rural" emitida por Banco de México.</p> <p><i>No se deben considerar dentro de este producto las cuentas de nómina, ya que estas deberán ser clasificadas con la clave de producto 106.</i></p> <p>Como ejemplo de éstas podemos mencionar: cuentas de cheques, cuentas de ahorros, cuentas eje y cuentas móviles.</p> <p><i>No incluye aquellas operaciones en las que se utilicen tarjetas de débito como medio de pago (producto 103).</i></p> </td> </tr> <tr> <td>102</td> <td> <p>Valores e Instrumentos de Inversión Incluye únicamente aquellos valores de captación bancaria no inscritos en el Registro Nacional de Valores.</p> </td> </tr> <tr> <td>103</td> <td> <p>Tarjeta de Débito Operaciones realizadas utilizando como medio de pago una tarjeta de débito, Este producto incluye tarjetas de acceso a cajeros automáticos para disposiciones de efectivo.</p> </td> </tr> <tr> <td>104</td> <td> <p>Tarjeta de Crédito Operaciones realizadas con cargo a una tarjeta de crédito.</p> </td> </tr> <tr> <td>105</td> <td> <p>Tarjeta Prepagada Operaciones realizadas con cargo a una cuenta clasificada como nivel 1, definidas en la Circular 3/2012 referente a las "Disposiciones Aplicables a las Operaciones de las Instituciones de Crédito y de la Financiera Rural" emitida por Banco de México.</p> </td> </tr> <tr> <td>106</td> <td> <p>Cuentas de Nómina Este producto incluye las cuentas clasificadas como nivel 2, 3 y 4, definidas en la Circular 3/2012 referente a las "Disposiciones Aplicables a las Operaciones de las Instituciones de Crédito y de la Financiera Rural" emitida por Banco de México y cuya finalidad es que el patrón o empleador deposite el salario y demás prestaciones laborales a que tienen derecho los trabajadores como pago por su trabajo.</p> <p><i>No incluye aquellas operaciones en las que se utilicen tarjetas de débito como medio de pago (producto 103).</i></p> </td> </tr> </tbody> </table>	PRODUCTO FINANCIERO		Clave	Descripción	101	<p>Cuentas de Depósitos a la Vista Este producto incluye las cuentas clasificadas como nivel 2, 3 y 4, definidas en la Circular 3/2012 referente a las "Disposiciones Aplicables a las Operaciones de las Instituciones de Crédito y de la Financiera Rural" emitida por Banco de México.</p> <p><i>No se deben considerar dentro de este producto las cuentas de nómina, ya que estas deberán ser clasificadas con la clave de producto 106.</i></p> <p>Como ejemplo de éstas podemos mencionar: cuentas de cheques, cuentas de ahorros, cuentas eje y cuentas móviles.</p> <p><i>No incluye aquellas operaciones en las que se utilicen tarjetas de débito como medio de pago (producto 103).</i></p>	102	<p>Valores e Instrumentos de Inversión Incluye únicamente aquellos valores de captación bancaria no inscritos en el Registro Nacional de Valores.</p>	103	<p>Tarjeta de Débito Operaciones realizadas utilizando como medio de pago una tarjeta de débito, Este producto incluye tarjetas de acceso a cajeros automáticos para disposiciones de efectivo.</p>	104	<p>Tarjeta de Crédito Operaciones realizadas con cargo a una tarjeta de crédito.</p>	105	<p>Tarjeta Prepagada Operaciones realizadas con cargo a una cuenta clasificada como nivel 1, definidas en la Circular 3/2012 referente a las "Disposiciones Aplicables a las Operaciones de las Instituciones de Crédito y de la Financiera Rural" emitida por Banco de México.</p>	106	<p>Cuentas de Nómina Este producto incluye las cuentas clasificadas como nivel 2, 3 y 4, definidas en la Circular 3/2012 referente a las "Disposiciones Aplicables a las Operaciones de las Instituciones de Crédito y de la Financiera Rural" emitida por Banco de México y cuya finalidad es que el patrón o empleador deposite el salario y demás prestaciones laborales a que tienen derecho los trabajadores como pago por su trabajo.</p> <p><i>No incluye aquellas operaciones en las que se utilicen tarjetas de débito como medio de pago (producto 103).</i></p>
PRODUCTO FINANCIERO																	
Clave	Descripción																
101	<p>Cuentas de Depósitos a la Vista Este producto incluye las cuentas clasificadas como nivel 2, 3 y 4, definidas en la Circular 3/2012 referente a las "Disposiciones Aplicables a las Operaciones de las Instituciones de Crédito y de la Financiera Rural" emitida por Banco de México.</p> <p><i>No se deben considerar dentro de este producto las cuentas de nómina, ya que estas deberán ser clasificadas con la clave de producto 106.</i></p> <p>Como ejemplo de éstas podemos mencionar: cuentas de cheques, cuentas de ahorros, cuentas eje y cuentas móviles.</p> <p><i>No incluye aquellas operaciones en las que se utilicen tarjetas de débito como medio de pago (producto 103).</i></p>																
102	<p>Valores e Instrumentos de Inversión Incluye únicamente aquellos valores de captación bancaria no inscritos en el Registro Nacional de Valores.</p>																
103	<p>Tarjeta de Débito Operaciones realizadas utilizando como medio de pago una tarjeta de débito, Este producto incluye tarjetas de acceso a cajeros automáticos para disposiciones de efectivo.</p>																
104	<p>Tarjeta de Crédito Operaciones realizadas con cargo a una tarjeta de crédito.</p>																
105	<p>Tarjeta Prepagada Operaciones realizadas con cargo a una cuenta clasificada como nivel 1, definidas en la Circular 3/2012 referente a las "Disposiciones Aplicables a las Operaciones de las Instituciones de Crédito y de la Financiera Rural" emitida por Banco de México.</p>																
106	<p>Cuentas de Nómina Este producto incluye las cuentas clasificadas como nivel 2, 3 y 4, definidas en la Circular 3/2012 referente a las "Disposiciones Aplicables a las Operaciones de las Instituciones de Crédito y de la Financiera Rural" emitida por Banco de México y cuya finalidad es que el patrón o empleador deposite el salario y demás prestaciones laborales a que tienen derecho los trabajadores como pago por su trabajo.</p> <p><i>No incluye aquellas operaciones en las que se utilicen tarjetas de débito como medio de pago (producto 103).</i></p>																

R27 A-2701 Reclamaciones									
Columna	Descripción								
107	<p>Crédito Hipotecario Este producto incluye los créditos otorgados por la Entidad para la adquisición de bienes inmuebles, los cuales se dejan en garantía a favor de la Entidad que otorgó el préstamo. Los bienes inmuebles son aquellos que no pueden desplazarse por sí mismos ni por la acción de alguna persona, como es el caso de los terrenos, las casas, los departamentos, etc.</p>								
108	<p>Crédito Automotriz Este producto incluye los créditos a través de los cuales las Entidades entregan a los clientes una cantidad de dinero para la adquisición de automóviles. Por lo general, el bien que se deja en prenda es el automóvil que se adquiere con el crédito.</p>								
109	<p>Crédito de Nómina Este producto incluye los créditos otorgados por las Entidades a los trabajadores cuyo salario es abonado por su empleador a una cuenta de nómina en la misma Entidad a nombre del trabajador.</p>								
110	<p>Crédito al Consumo Este producto incluye los créditos otorgados por la Entidad para la adquisición de bienes de consumo duradero. Estos créditos se otorgan para que las personas adquieran bienes muebles que normalmente se consumen por varios años, como los enseres domésticos, los aparatos electrodomésticos (refrigeradores, hornos de microondas, etc.) y las computadoras, entre muchos otros. Los bienes muebles son aquellos que pueden desplazarse por sí mismos o por la acción de cualquier persona, y se diferencian de los bienes inmuebles, que no son susceptibles de desplazarse.</p>								
111	<p>Crédito Personal Este producto incluye los créditos otorgados por la Entidad a personas físicas, el cuál puede o no estar garantizado con los bienes del propio beneficiario.</p> <p>Se exceptúan los créditos hipotecarios, automotriz, de nómina y de consumo.</p>								
10	<p>CANAL EN EL CUAL SE REALIZÓ LA TRANSACCIÓN NO RECONOCIDA Deberá indicarse el canal por el que se realizó la operación origen de la reclamación reportada, de acuerdo a las claves contenidas en el catálogo denominado "Canales", disponible en el SITI.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">CANALES</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>201</td> <td> <p>Operaciones por Internet Personas Físicas Cuando la operación se realizó utilizando banca por internet y banca electrónica en todas sus modalidades (<i>dial up</i>, tecnología WAP, etc.), para personas físicas.</p> </td> </tr> <tr> <td>202</td> <td> <p>Operaciones por Internet Personas Morales Cuando la operación se realizó utilizando banca por internet y banca electrónica en todas sus modalidades (<i>dial up</i>, <i>host to host</i>, etc.), para personas morales y físicas con actividad empresarial.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	CANALES		Clave	Descripción	201	<p>Operaciones por Internet Personas Físicas Cuando la operación se realizó utilizando banca por internet y banca electrónica en todas sus modalidades (<i>dial up</i>, tecnología WAP, etc.), para personas físicas.</p>	202	<p>Operaciones por Internet Personas Morales Cuando la operación se realizó utilizando banca por internet y banca electrónica en todas sus modalidades (<i>dial up</i>, <i>host to host</i>, etc.), para personas morales y físicas con actividad empresarial.</p>
CANALES									
Clave	Descripción								
201	<p>Operaciones por Internet Personas Físicas Cuando la operación se realizó utilizando banca por internet y banca electrónica en todas sus modalidades (<i>dial up</i>, tecnología WAP, etc.), para personas físicas.</p>								
202	<p>Operaciones por Internet Personas Morales Cuando la operación se realizó utilizando banca por internet y banca electrónica en todas sus modalidades (<i>dial up</i>, <i>host to host</i>, etc.), para personas morales y físicas con actividad empresarial.</p>								

R27 A-2701 Reclamaciones	
Columna	Descripción
203	<p>Comercio por Internet Operaciones de pago de bienes o servicios en portales comerciales en Internet.</p>
204	<p>Banca por Teléfono Operaciones bancarias realizadas mediante equipos de respuesta automática (IVR) o mediante operadores telefónicos (voz a voz).</p>
205	<p>Comercio por Teléfono Operaciones de pago de bienes o servicios realizados a comercios a través del teléfono.</p>
206	<p>Cajeros Automáticos Operaciones bancarias o comerciales realizadas en equipos automáticos de autoservicio (cajeros automáticos, dispensadores de efectivo, cajas automáticas, kioscos).</p>
207	<p>Terminal Punto de Venta Operaciones realizadas en los dispositivos conocidos como terminales punto de venta en comercios.</p>
208	<p>Sucursales Operaciones realizadas en sucursales y oficinas de la Entidad.</p>
209	<p>Corresponsales Operaciones realizadas a través de una persona física o moral que mantiene una relación de comisionista con la Entidad.</p>
210	<p>Pagos por Celular Operaciones generadas en dispositivos de telefonía celular, a través de servicios de pago móvil, como se encuentra definido en las "Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito".</p>
211	<p>Banca Móvil Operaciones bancarias realizadas a través de dispositivos de telefonía celular (no incluye operaciones en teléfonos móviles mediante navegación con tecnología WAP; el servicio debe estar asociado a un teléfono y a un usuario).</p>
212	<p>Movimiento Generado por la Entidad Incluyen las siguientes operaciones generadas por la Entidad o por comercios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operaciones generadas por la propia Entidad, tales como: cargos por comisiones, anualidades, moratorios, abono de intereses, entre otros. • Operaciones generadas por cargos automáticos o programados (domiciliaciones) por concepto de pagos de bienes, servicios y créditos.
213	<p>Otros Bancos Operaciones bancarias realizadas a través de otra Entidad mediante sus sucursales. En el caso de que la operación se haya generado en cajeros automáticos o terminales punto de venta de otra Entidad.</p>

R27 A-2701 Reclamaciones															
Columna	Descripción														
	<p>El canal que deberá ser reportado para este tipo de reclamaciones debe ser "206 Cajero Automáticos" y "207 – Terminales Punto de Venta". Por ejemplo: pagos de tarjeta de crédito y cobro de cheques en cámara.</p>														
214	<p>Servicio de Adquierecia Operaciones que realizan las Entidades a las cuentas de comercios o negocios con los cuales tienen contratado los servicios de operación de terminales punto de venta para recibir pagos con tarjetas bancarias.</p>														
290	<p>Por Definir Cuando la Entidad se encuentra en proceso de identificar el canal por el cual se realizó la operación y no se ha emitido una resolución del caso.</p>														
11	<p>MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN Deberá indicarse el motivo por el cual el cliente presenta la reclamación, de acuerdo con el catálogo denominado "Motivo Reclamación", disponible en el SITI.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>301</td> <td> <p>Cargo No Reconocido por Consumos Efectuados Cargos a tarjetas de crédito, débito o prepagadas por pagos a comercios que no son reconocidos por el cliente.</p> <p>También están incluidas las transacciones realizadas en sucursales o cajeros automáticos por concepto de pagos de bienes o servicios y compras de tiempo aire.</p> </td> </tr> <tr> <td>302</td> <td> <p>Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo de Cuenta Cobro de comisiones por manejo de cuenta no aceptadas por el cliente. Este tipo de motivo solo podrá estar asociado al canal "212 - Movimiento Generado por la Entidad", en el entendido de que no existe un canal transaccional que pueda generar estas comisiones.</p> <p><i>Con este motivo se deberán reportar reclamaciones respecto al cobro de anualidades de tarjetas.</i></p> </td> </tr> <tr> <td>303</td> <td> <p>Cobro No Reconocido de Intereses Ordinarios y/o Moratorios Inconformidad del cobro de intereses por parte del cliente.</p> <p>Este tipo de motivo solo podrá estar asociado al canal "212 - Movimiento Generado por la Entidad", en el entendido de que no existe un canal transaccional que pueda generar estas comisiones.</p> </td> </tr> <tr> <td>304</td> <td> <p>Cobro No Reconocido por Comisiones por Disposiciones de Efectivo Cobro de comisiones por disposiciones de efectivo de tarjetas de crédito, débito o prepagadas, no aceptadas por el cliente.</p> </td> </tr> <tr> <td>305</td> <td> <p>Cobro No Reconocido por Otras Comisiones Cobro no aceptado de comisiones distintas a manejo de cuenta y disposiciones de efectivo, tales como comisiones por cheques devueltos, por consultas de saldo, por reimpresión de estados de cuenta, etc.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN		Clave	Descripción	301	<p>Cargo No Reconocido por Consumos Efectuados Cargos a tarjetas de crédito, débito o prepagadas por pagos a comercios que no son reconocidos por el cliente.</p> <p>También están incluidas las transacciones realizadas en sucursales o cajeros automáticos por concepto de pagos de bienes o servicios y compras de tiempo aire.</p>	302	<p>Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo de Cuenta Cobro de comisiones por manejo de cuenta no aceptadas por el cliente. Este tipo de motivo solo podrá estar asociado al canal "212 - Movimiento Generado por la Entidad", en el entendido de que no existe un canal transaccional que pueda generar estas comisiones.</p> <p><i>Con este motivo se deberán reportar reclamaciones respecto al cobro de anualidades de tarjetas.</i></p>	303	<p>Cobro No Reconocido de Intereses Ordinarios y/o Moratorios Inconformidad del cobro de intereses por parte del cliente.</p> <p>Este tipo de motivo solo podrá estar asociado al canal "212 - Movimiento Generado por la Entidad", en el entendido de que no existe un canal transaccional que pueda generar estas comisiones.</p>	304	<p>Cobro No Reconocido por Comisiones por Disposiciones de Efectivo Cobro de comisiones por disposiciones de efectivo de tarjetas de crédito, débito o prepagadas, no aceptadas por el cliente.</p>	305	<p>Cobro No Reconocido por Otras Comisiones Cobro no aceptado de comisiones distintas a manejo de cuenta y disposiciones de efectivo, tales como comisiones por cheques devueltos, por consultas de saldo, por reimpresión de estados de cuenta, etc.</p>
MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN															
Clave	Descripción														
301	<p>Cargo No Reconocido por Consumos Efectuados Cargos a tarjetas de crédito, débito o prepagadas por pagos a comercios que no son reconocidos por el cliente.</p> <p>También están incluidas las transacciones realizadas en sucursales o cajeros automáticos por concepto de pagos de bienes o servicios y compras de tiempo aire.</p>														
302	<p>Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo de Cuenta Cobro de comisiones por manejo de cuenta no aceptadas por el cliente. Este tipo de motivo solo podrá estar asociado al canal "212 - Movimiento Generado por la Entidad", en el entendido de que no existe un canal transaccional que pueda generar estas comisiones.</p> <p><i>Con este motivo se deberán reportar reclamaciones respecto al cobro de anualidades de tarjetas.</i></p>														
303	<p>Cobro No Reconocido de Intereses Ordinarios y/o Moratorios Inconformidad del cobro de intereses por parte del cliente.</p> <p>Este tipo de motivo solo podrá estar asociado al canal "212 - Movimiento Generado por la Entidad", en el entendido de que no existe un canal transaccional que pueda generar estas comisiones.</p>														
304	<p>Cobro No Reconocido por Comisiones por Disposiciones de Efectivo Cobro de comisiones por disposiciones de efectivo de tarjetas de crédito, débito o prepagadas, no aceptadas por el cliente.</p>														
305	<p>Cobro No Reconocido por Otras Comisiones Cobro no aceptado de comisiones distintas a manejo de cuenta y disposiciones de efectivo, tales como comisiones por cheques devueltos, por consultas de saldo, por reimpresión de estados de cuenta, etc.</p>														

R27 A-2701 Reclamaciones	
Columna	Descripción
306	<p>Depósito No Acreditado Recursos reclamados por depósitos que no se reflejan en el saldo del cliente que realiza la reclamación.</p>
307	<p>Devolución No Aplicada Devoluciones solicitadas a comercios, por conceptos de pagos de bienes o servicios, que no se han reflejado en el saldo.</p>
308	<p>Inconformidad de Rendimientos o Capital Pagados Inconformidad con los intereses generados por un producto de inversión o con el monto de inversión, incluyendo renovaciones no efectuadas o ventas anticipadas que no hayan sido solicitadas por los clientes.</p>
309	<p>Inconformidad por Alteración de Pagarés Diferencia entre los pagarés de tarjetas de débito, crédito o prepagadas y los cargos realizados a la cuenta.</p> <p>Se deben considerar también aquellos casos en los canales "203 - Comercio por Internet", "205 - Comercio por Teléfono" y "206 - Cajeros Automáticos" en los que el importe es diferente respecto a aquél que el cliente autorizó.</p>
310	<p>No Entrega Cantidad Solicitada Diferencia entre el monto solicitado y entregado en cajeros automáticos, sucursales o corresponsales.</p>
311	<p>Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente (domiciliaciones) Estos pagos (domiciliaciones) son aquellos que generan un cargo a la cuenta del cliente de forma automática (a través del canal "212 – Movimiento Generado por la Entidad") por concepto de pagos de bienes, servicios y créditos.</p> <p>El motivo de las reclamaciones está asociado con la inconformidad de su aplicación.</p>
312	<p>Pago No Acreditado Pagos a tarjeta de crédito, pagos de servicios u otros pagos que no se reflejan en el saldo correspondiente de la cuenta receptora del pago, así como costos adicionales reclamados por el cliente (daños y perjuicios).</p> <p>Para este tipo de reclamaciones, se deberá considerar el producto desde el cual se generó la instrucción para el pago cuando el beneficiario es un tercero (prestador de servicio, ejemplo: televisión de paga, teléfono, luz, etc.)</p> <p>En el caso que la cuenta beneficiaria en la que no se acreditó el pago sea una tarjeta de crédito del mismo cliente en la misma Entidad, el registro de la reclamación deberá ser reportada en el campo producto como "104 – Tarjeta de Crédito" incluyendo el dato de su número de cuenta en el campo que corresponda.</p>

R27 A-2701 Reclamaciones	
Columna	Descripción
313	<p>Transferencia No Reconocida Cargos a cuentas de depósitos a la vista o inversiones, por transferencias no reconocidas por el cliente, incluyendo las renovaciones de inversiones no autorizadas.</p>
314	<p>Retiro No Reconocido Cargos a cuentas de depósitos a la vista, inversiones, o tarjetas de crédito por retiros en efectivo no reconocidos por el cliente.</p>
315	<p>Cheques Mal Negociados Cargos derivados de cheques alterados, falsificación integral, cheques pagados con firma diferente, chequeras mal entregadas, cheques reportados como extraviados, cheques no reportados como extraviados, cheques pagados por montos distintos al del documento.</p>
316	<p>Producto No Reconocido Productos que el cliente no solicitó a la Entidad. Por ejemplo: tarjetas de crédito o cuentas de ahorro. No se deben clasificar en este motivo las reclamaciones derivadas de suplantación o robo de identidad.</p>
317	<p>Error Operativo de la Entidad Operaciones afectadas por un error operativo de naturaleza distinta a los mencionados en este catálogo, ya sea realizado por un empleado o sistema de la Entidad; tales como errores de captura en números de cuenta, fechas y montos, errores del sistema en fechas de ejecución, etc., omisiones intencionales de empleados, así como reclamaciones de costos ocasionados al cliente por errores u omisiones no identificados en otros conceptos de este catálogo.</p>
318	<p>Error Operativo del Cliente Operaciones que el cliente reconoce, pero afirma haberlas realizado de forma equivocada; tales como pagos duplicados, errores en la captura del número de cuenta, en monto o fechas programadas, etc.</p>
319	<p>Cobro No Reconocido de Impuestos y Otros Cargos Cobro no aceptado de impuestos y otros cargos realizados por la Entidad a la cuenta del cliente, tales como impuesto sobre la renta (ISR), cuotas adicionales, donativos, etc.</p>
320	<p>Transferencia No Acreditada Cargos a cuentas de depósitos a la vista o inversiones, por transferencias realizadas por el cliente y que no se reflejaron en el saldo correspondiente de la cuenta receptora.</p>
321	<p>Cargos por Servicios de Adquirencia Operaciones de cargo que realiza la Entidad a la cuenta del comercio o del negocio adquirente, tales como devoluciones o ventas duplicadas.</p>
322	<p>Abonos por Servicios de Adquirencia Operaciones de abono que no se reflejan en la cuenta del comercio o del negocio adquirente, tales como importes de ventas faltantes.</p>

R27 A-2701 Reclamaciones											
Columna	Descripción										
	<table border="1"> <tr> <td>323</td> <td>Suplantación de Identidad Producto no reconocido por el cliente y que se deriva de una contratación por un tercero no autorizado, usurpando o asumiendo de manera apócrifa la identidad de éste.</td> </tr> <tr> <td>324</td> <td>Pago Duplicado Pagos a tarjeta de crédito, pagos de servicios u otros pagos que se realizaron de forma repetida o en exceso.</td> </tr> <tr> <td>390</td> <td>Por Definir Cuando la Entidad se encuentra en proceso de identificar el motivo de la reclamación del cliente y aún no se ha emitido una resolución del caso, o bien, no existe información suficiente para clasificar el motivo de la reclamación.</td> </tr> </table>	323	Suplantación de Identidad Producto no reconocido por el cliente y que se deriva de una contratación por un tercero no autorizado, usurpando o asumiendo de manera apócrifa la identidad de éste.	324	Pago Duplicado Pagos a tarjeta de crédito, pagos de servicios u otros pagos que se realizaron de forma repetida o en exceso.	390	Por Definir Cuando la Entidad se encuentra en proceso de identificar el motivo de la reclamación del cliente y aún no se ha emitido una resolución del caso, o bien, no existe información suficiente para clasificar el motivo de la reclamación.				
323	Suplantación de Identidad Producto no reconocido por el cliente y que se deriva de una contratación por un tercero no autorizado, usurpando o asumiendo de manera apócrifa la identidad de éste.										
324	Pago Duplicado Pagos a tarjeta de crédito, pagos de servicios u otros pagos que se realizaron de forma repetida o en exceso.										
390	Por Definir Cuando la Entidad se encuentra en proceso de identificar el motivo de la reclamación del cliente y aún no se ha emitido una resolución del caso, o bien, no existe información suficiente para clasificar el motivo de la reclamación.										
12	IMPORTE RECLAMADO Deberá anotarse el importe reclamado por el cliente, <i>este dato deberá ser mayor a cero (0)</i> .										
13	<p>ESTADO DE LA RECLAMACIÓN Deberá indicarse el estatus de la reclamación, ya sea “Concluida”, “Pendiente” o bien si se trata de un folio cuya gestión había finalizado en el período inmediato anterior y fue analizado nuevamente a solicitud del cliente, es decir “Concluida en Reapertura”.</p> <p>Una reclamación será reportada como “Pendiente” hasta que se determine su resolución. En esta columna se utiliza el catálogo denominado “Estado de Reclamación”, disponible en el SITI.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">ESTADO DE RECLAMACIÓN</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>401</td> <td>Pendiente La reclamación está en proceso de atención.</td> </tr> <tr> <td>402</td> <td>Concluida Se ha resuelto la reclamación.</td> </tr> <tr> <td>403</td> <td>Concluida en Reapertura Reclamación que en el período inmediato anterior fue reportada como improcedente y en este trimestre el proceso de gestión se abrió nuevamente a solicitud del cliente y ha sido dictaminado por segunda ocasión como Procedente. Esto en el entendido de que los datos de la reclamación original (folio, fecha de suceso, fecha de reclamación, número de cuenta, producto, canal, motivo e importe reclamado) permanecen sin cambio.</td> </tr> </tbody> </table>	ESTADO DE RECLAMACIÓN		Clave	Descripción	401	Pendiente La reclamación está en proceso de atención.	402	Concluida Se ha resuelto la reclamación.	403	Concluida en Reapertura Reclamación que en el período inmediato anterior fue reportada como improcedente y en este trimestre el proceso de gestión se abrió nuevamente a solicitud del cliente y ha sido dictaminado por segunda ocasión como Procedente. Esto en el entendido de que los datos de la reclamación original (folio, fecha de suceso, fecha de reclamación, número de cuenta, producto, canal, motivo e importe reclamado) permanecen sin cambio.
ESTADO DE RECLAMACIÓN											
Clave	Descripción										
401	Pendiente La reclamación está en proceso de atención.										
402	Concluida Se ha resuelto la reclamación.										
403	Concluida en Reapertura Reclamación que en el período inmediato anterior fue reportada como improcedente y en este trimestre el proceso de gestión se abrió nuevamente a solicitud del cliente y ha sido dictaminado por segunda ocasión como Procedente. Esto en el entendido de que los datos de la reclamación original (folio, fecha de suceso, fecha de reclamación, número de cuenta, producto, canal, motivo e importe reclamado) permanecen sin cambio.										
SECCIÓN DATOS DE LA RESOLUCIÓN											
14	RESOLUCIÓN Deberá indicarse si la reclamación fue a favor o en contra del cliente, de acuerdo a las claves contenidas en el catálogo denominado “Resolución”, disponible en el SITI.										

R27 A-2701 Reclamaciones																	
Columna	Descripción																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">RESOLUCIÓN</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>501</td> <td>Procedente Resolución a favor del cliente.</td> </tr> <tr> <td>502</td> <td>Improcedente Resolución en contra del cliente.</td> </tr> <tr> <td>503</td> <td>Pendiente Cuando aún no se haya emitido resolución.</td> </tr> </tbody> </table>	RESOLUCIÓN		Clave	Descripción	501	Procedente Resolución a favor del cliente.	502	Improcedente Resolución en contra del cliente.	503	Pendiente Cuando aún no se haya emitido resolución.						
RESOLUCIÓN																	
Clave	Descripción																
501	Procedente Resolución a favor del cliente.																
502	Improcedente Resolución en contra del cliente.																
503	Pendiente Cuando aún no se haya emitido resolución.																
15	<p>FECHA DE RESOLUCIÓN Deberá anotarse la fecha en que la Entidad concluyó el proceso para resolver al cliente la reclamación.</p> <p>En caso de que la reclamación se encuentre "Pendiente", se deberá reportar vacío este campo. El formato para reportar este campo es AAAAMMDD (año, mes, día).</p>																
16	<p>CAUSA DE RESOLUCIÓN Deberá especificarse la causa que determinó la resolución de la reclamación, de acuerdo al catálogo denominado "Causa de Resolución", disponible en el SITI.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">CAUSA DE RESOLUCIÓN</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>601</td> <td>Cliente Desistió <u>Improcedente</u>: el cliente no continuó con el proceso o lo canceló.</td> </tr> <tr> <td>602</td> <td>Falta Documentación del Cliente <u>Improcedente</u>: el cliente no proporcionó la información solicitada, o la entregó en forma incompleta o errónea.</td> </tr> <tr> <td>603</td> <td>Plazo Vencido al Cliente <u>Improcedente</u>: el cliente presentó la reclamación de forma extemporánea, de acuerdo con el plazo establecido en la fracción I del artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.</td> </tr> <tr> <td>604</td> <td>Reclamación Reportada en Más de Una Ocasión <u>Improcedente</u>: el cliente ya había registrado una reclamación por la misma operación. En estos casos el folio de reclamación no puede ser el mismo en las dos aclaraciones ya que éstas ingresaron a la Entidad en dos momentos diferentes. Es por ello que cada reclamo debe contar con su propio folio.</td> </tr> <tr> <td>605</td> <td>Evidencia a Favor de la Entidad <u>Improcedente</u>: la evidencia es a favor de la Entidad.</td> </tr> <tr> <td>650</td> <td>Por Normativa <u>Procedente</u>: la Entidad abonó al cliente la cantidad reclamada por</td> </tr> </tbody> </table>	CAUSA DE RESOLUCIÓN		Clave	Descripción	601	Cliente Desistió <u>Improcedente</u> : el cliente no continuó con el proceso o lo canceló.	602	Falta Documentación del Cliente <u>Improcedente</u> : el cliente no proporcionó la información solicitada, o la entregó en forma incompleta o errónea.	603	Plazo Vencido al Cliente <u>Improcedente</u> : el cliente presentó la reclamación de forma extemporánea, de acuerdo con el plazo establecido en la fracción I del artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.	604	Reclamación Reportada en Más de Una Ocasión <u>Improcedente</u> : el cliente ya había registrado una reclamación por la misma operación. En estos casos el folio de reclamación no puede ser el mismo en las dos aclaraciones ya que éstas ingresaron a la Entidad en dos momentos diferentes. Es por ello que cada reclamo debe contar con su propio folio.	605	Evidencia a Favor de la Entidad <u>Improcedente</u> : la evidencia es a favor de la Entidad.	650	Por Normativa <u>Procedente</u> : la Entidad abonó al cliente la cantidad reclamada por
CAUSA DE RESOLUCIÓN																	
Clave	Descripción																
601	Cliente Desistió <u>Improcedente</u> : el cliente no continuó con el proceso o lo canceló.																
602	Falta Documentación del Cliente <u>Improcedente</u> : el cliente no proporcionó la información solicitada, o la entregó en forma incompleta o errónea.																
603	Plazo Vencido al Cliente <u>Improcedente</u> : el cliente presentó la reclamación de forma extemporánea, de acuerdo con el plazo establecido en la fracción I del artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.																
604	Reclamación Reportada en Más de Una Ocasión <u>Improcedente</u> : el cliente ya había registrado una reclamación por la misma operación. En estos casos el folio de reclamación no puede ser el mismo en las dos aclaraciones ya que éstas ingresaron a la Entidad en dos momentos diferentes. Es por ello que cada reclamo debe contar con su propio folio.																
605	Evidencia a Favor de la Entidad <u>Improcedente</u> : la evidencia es a favor de la Entidad.																
650	Por Normativa <u>Procedente</u> : la Entidad abonó al cliente la cantidad reclamada por																

R27 A-2701 Reclamaciones	
Columna	Descripción
	<p>tratarse de un supuesto incluido en la normatividad vigente, ya sea de Banco de México o de la propia CNBV.</p> <p>651 Evidencia a Favor del Cliente <u>Procedente</u>: el cliente presentó evidencia suficiente.</p> <p>652 Plazo Vencido a la Entidad <u>Procedente</u>: la Entidad no resolvió dentro del plazo establecido en la fracción II del artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.</p> <p>653 Por Política Interna <u>Procedente</u> o <u>Improcedente</u>: la Entidad resuelve por criterios de costo beneficio, aspectos legales, aspectos operativos, montos menores, por relación comercial o alguna otra decisión de la Entidad.</p> <p>Para reclamos improcedentes cuya causa sea diferente a la falta de documentación y que no pueda ser clasificado en ninguna de las causas anteriores.</p> <p><u>Se exceptúan de ser reportadas aquellas reclamaciones que resulten improcedentes debido a que la Entidad detectó errores en la información, tales como clasificaciones inconsistentes, montos diferentes a lo real, errores de captura, etc.; o bien, la Entidad realice una cancelación del trámite por una reasignación de folio.</u></p> <p>654 Pendiente Cuando aún no se haya emitido resolución.</p>
17	<p>IMPORTE ABONADO AL CLIENTE Deberá anotarse el importe que la Entidad abonó al cliente en relación con la reclamación que se reporta, <u>éste deberá ser igual a la suma del importe recuperado y el quebranto para la Entidad.</u></p> <p>En caso de que la reclamación se encuentre “Pendiente” o la resolución sea “Improcedente”, se deberá reportar cero (0) en este campo.</p>
18	<p>FECHA DE ABONO AL CLIENTE Deberá anotarse la fecha en la que la Entidad abonó al cliente el monto total o parcial de la reclamación que reporta. Se debe considerar la fecha que corresponda al último abono que se realizó al cliente. Formato AAAAMMDD (año, mes, día).</p> <p>En caso de que la reclamación se encuentre “Pendiente” o la resolución sea “Improcedente”, se deberá reportar vacío este campo.</p>
19	<p>IMPORTE RECUPERADO Deberá proporcionarse el importe recuperado por la Entidad, relacionado con la reclamación que se reporta.</p> <p>En caso de que la reclamación se encuentre “Pendiente”, se deberá reportar cero (0) en este campo.</p>

R27 A-2701 Reclamaciones											
Columna	Descripción										
20	<p>QUEBRANTO PARA LA INSTITUCION Deberá indicarse el monto de la reclamación que la Entidad ha determinado como irrecuperable, por lo que puede convertirse en un quebranto contable. Este concepto incluye bonificaciones y condonación de comisiones o cuotas. <u>Considerar la definición de “Quebranto” descrita en el Glosario de este instructivo.</u></p> <p>En caso de que la reclamación se encuentre “Pendiente”, se deberá reportar cero (0) en este campo.</p>										
21	<p>ORIGEN DE LA RECLAMACIÓN Deberá indicarse el canal por el cual se recibió la reclamación de acuerdo a las claves contenidas en el catálogo denominado “Origen de la Reclamación”, disponible en el SITI.</p> <table border="1" data-bbox="511 695 1292 1436"> <thead> <tr> <th colspan="2">ORIGEN DE LA RECLAMACIÓN</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>701</td> <td> <p>Entidad La reclamación fue presentada por el cliente en cualquier canal o medio puesto a su disposición por la Entidad de forma directa o indirecta, tales como sucursales, call center, página web de la propia Entidad, etc.</p> </td> </tr> <tr> <td>702</td> <td> <p>UNE La reclamación fue presentada en segunda instancia en la “Unidad Especializada de Atención a Usuarios de la Entidad” (UNE).</p> </td> </tr> <tr> <td>703</td> <td> <p>CONDUSEF La reclamación fue notificada a la Entidad por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), a través de los canales establecidos por dicha dependencia.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	ORIGEN DE LA RECLAMACIÓN		Clave	Descripción	701	<p>Entidad La reclamación fue presentada por el cliente en cualquier canal o medio puesto a su disposición por la Entidad de forma directa o indirecta, tales como sucursales, call center, página web de la propia Entidad, etc.</p>	702	<p>UNE La reclamación fue presentada en segunda instancia en la “Unidad Especializada de Atención a Usuarios de la Entidad” (UNE).</p>	703	<p>CONDUSEF La reclamación fue notificada a la Entidad por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), a través de los canales establecidos por dicha dependencia.</p>
ORIGEN DE LA RECLAMACIÓN											
Clave	Descripción										
701	<p>Entidad La reclamación fue presentada por el cliente en cualquier canal o medio puesto a su disposición por la Entidad de forma directa o indirecta, tales como sucursales, call center, página web de la propia Entidad, etc.</p>										
702	<p>UNE La reclamación fue presentada en segunda instancia en la “Unidad Especializada de Atención a Usuarios de la Entidad” (UNE).</p>										
703	<p>CONDUSEF La reclamación fue notificada a la Entidad por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), a través de los canales establecidos por dicha dependencia.</p>										

Definición del Documento

Reporte R27 A 2701 Reclamaciones

Columna	Nombre	Tipo	Longitud	Decimales	Formato de captura
1	PERÍODO	Numérico	6	0	AAAAMM
2	CLAVE DE LA INSTITUCIÓN	Alfanumérico	6	0	XXXXXX
3	REPORTE	Numérico	4	0	####
4	NÚMERO DE SECUENCIA	Numérico	8	0	#####
5	FOLIO DE RECLAMACIÓN	Alfanumérico	30	0	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
6	FECHA DE RECLAMACIÓN	Numérico	8	0	AAAAMMDD
7	FECHA DE SUCESO	Numérico	8	0	AAAAMMDD
8	NÚMERO DE CUENTA/NÚMERO DE TDC/NÚMERO DE TDD/NÚMERO DE TPB	Alfanumérico	18	0	#####
9	PRODUCTO	Numérico	3	0	###
10	CANAL EN EL CUAL SE REALIZÓ LA TRANSACCIÓN NO RECONOCIDA	Numérico	3	0	###
11	MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	Numérico	3	0	###
12	IMPORTE RECLAMADO	Numérico	21	2	#####.##
13	ESTADO DE LA RECLAMACIÓN	Numérico	3	0	###
14	RESOLUCIÓN	Numérico	3	0	###
15	FECHA DE RESOLUCIÓN	Numérico	8	0	AAAAMMDD
16	CAUSA DE RESOLUCIÓN	Numérico	3	0	###
17	IMPORTE ABONADO AL CLIENTE	Numérico	21	2	#####.##
18	FECHA DE ABONO AL CLIENTE	Numérico	8	0	AAAAMMDD
19	IMPORTE RECUPERADO	Numérico	21	2	#####.##
20	QUEBRANTO PARA LA INSTITUCIÓN	Numérico	21	2	#####.##
21	ORIGEN DE LA RECLAMACIÓN	Numérico	3	0	###

Catálogos

Reporte R27 A-2701 Reclamaciones

Producto Financiero	
Clave	Descripción
101	Cuentas de Depósitos a la Vista
102	Valores e Instrumentos de Inversión
103	Tarjeta de Débito
104	Tarjeta de Crédito
105	Tarjeta Prepagada
106	Cuentas de Nómina
107	Crédito Hipotecario
108	Crédito Automotriz
109	Crédito Nómina
110	Crédito al Consumo
111	Crédito Personal

Canales	
Clave	Descripción
201	Operaciones por Internet Personas Físicas
202	Operaciones por Internet Personas Morales
203	Comercio por Internet
204	Banca por Teléfono
205	Comercio por Teléfono
206	Cajeros Automáticos
207	Terminal Punto de Venta
208	Sucursales
209	Corresponsales
210	Pagos por Celular
211	Banca Móvil
212	Movimiento Generado por la Entidad
213	Otros Bancos
214	Servicio de Adquirencia
290	Por Definir

Motivo de la Reclamación	
Clave	Descripción
301	Cargo No Reconocido por Consumos Efectuados
302	Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo de Cuenta
303	Cobro No Reconocido de Intereses Ordinarios y/o Moratorios
304	Cobro No Reconocido por Comisiones por Disposiciones de Efectivo
305	Cobro No Reconocido por Otras Comisiones
306	Depósito No Acreditado
307	Devolución No Aplicada
308	Inconformidad de Rendimientos o Capital Pagados
309	Inconformidad por Alteración de Pagars
310	No Entrega Cantidad Solicitada
311	Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente (domiciliaciones)
312	Pago No Acreditado
313	Transferencia No Reconocida
314	Retiro No Reconocido
315	Cheques Mal Negociados

316	Producto No Reconocido
317	Error Operativo de la Entidad
318	Error Operativo del Cliente
319	Cobro No Reconocido de Impuestos y Otros Cargos
320	Transferencia No Acreditada
321	Cargos por Servicios de Adquirencia
322	Abonos por Servicios de Adquirencia
323	Suplantación de Identidad
324	Pago Duplicado
390	Por Definir

Estado de Reclamación	
Clave	Descripción
401	Pendiente
402	Concluida
403	Concluida en Reapertura

Resolución	
Clave	Descripción
501	Procedente
502	Improcedente
503	Pendiente

Causa de Resolución	
Clave	Descripción
601	Cliente Desistió
602	Falta Documentación del Cliente
603	Plazo Vencido al Cliente
604	Reclamación Reportada en Más de Una Ocasión
605	Evidencia a Favor de la Entidad
650	Por Normativa
651	Evidencia a Favor del Cliente
652	Plazo Vencido a la Entidad
653	Por Política Interna
654	Pendiente

Origen de Reclamación	
Clave	Descripción
701	Entidad
702	UNE
703	CONDUSEF

Ejemplo:

Folio Reclamación	Fecha de Reclamación	Fecha de Suceso	Número de cuenta/ Número de TDC/ Número de TDD/ Número TPB	Producto	Canal en el cual se realizó la Transacción No Reconocida	Motivo de la Reclamación	Importe Reclamado	Estado de la Reclamación	Resolución	Fecha de Resolución	Causa Resolución	Importe Abonado al Cliente	Fecha Abono al Cliente	Importe Recuperado	Quebranto para la Institución	Origen de la Reclamación
2510	20080108	20080105	496029949468379000	Cuentas de Depósitos a la Vista	Corresponsales	Cheques mal Negociados	10385	Concluida	Procedente	20080210	Por Política Interna	10385	20080211	5200	5185	Entidad
2580	20080127	20080121	496029719340497000	Cuentas de Depósitos a la Vista	Operaciones por Internet Personas Físicas	Transferencia no Reconocida	5250	Concluida	Procedente	20080203	Evidencia a Favor del Cliente	5250	20080203	0	5250	Entidad
2638	20080212	20080206	22145069836	Valores e Instrumentos de Inversión	Banca por Teléfono	Inconformidad de Rendimientos Pagados	9293	Concluida	Procedente	20080306	Por Política Interna	8000	20080307	0	8000	UNE
2690	20080229	20080223	1296940344813810	Tarjeta de Débito	Cajeros Automáticos	No Entrega Cantidad Solicitada	4371	Concluida	Procedente	20080320	Plazo Vencido a la Entidad	4371	20080320	4371		Entidad
2745	20080312	20080306	3610317233052590	Tarjeta de Crédito	Comercio por Internet	Cargo no Reconocido por Consumos no Efectuados	4729	Concluida	Procedente	20080317	Evidencia a Favor del Cliente	4729	20080317	0	4729	CONSUDEF
2770	20080320	20080314	1231702703128790	Tarjeta de Crédito	Terminal Punto de Venta	Cargo no Reconocido por Consumos no Efectuados	3735	Pendiente	Pendiente		Pendiente					Entidad

Nota: Para fines ilustrativos no se utilizaron las claves de los catálogos correspondientes

Glosario de términos

Banca Móvil	Canal en el que se realizan operaciones bancarias a través de un dispositivo de telefonía celular (no incluye operaciones en teléfonos móviles mediante navegación en WAP; el servicio debe estar asociado a un teléfono y un usuario de acuerdo a lo definido en las “Disposiciones de Carácter general Aplicables a las Instituciones de Crédito”).
Banca por Teléfono	Canal en el que se realizan operaciones bancarias mediante equipos de respuesta automática (IVR) o mediante operadores telefónicos (voz a voz).
Cajeros Automáticos	Canal en el que se realizan operaciones bancarias o comerciales en equipos automáticos de autoservicio (cajeros automáticos, dispensadores de efectivo, cajas automáticas, kioscos, etc.)
Comercio por Internet	Canal en el que se realizan operaciones de pago en portales comerciales.
Comercio por Teléfono	Canal en el que se realizan operaciones de pago realizados a través del teléfono.
Corresponsales	Canal en el que se realizan operaciones bancarias a través de una persona física o moral que mantiene una relación de comisionista con la Entidad.
CUIFE	Circular Única de Intermediarios Financieros Especializados (Disposiciones de carácter general aplicables a los almacenes generales de depósito, casas de cambio, uniones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas).
LCNBV	Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
Operaciones por Internet Personas Físicas	Canal en el que se realizan operaciones bancarias utilizando Banca por Internet y Banca Electrónica en todas sus modalidades (<i>dial up</i> , tecnología WAP, etc.), para personas físicas.
Operaciones por Internet Personas Morales	Canal en el que se realizan operaciones bancarias utilizando banca por internet y banca electrónica en todas sus modalidades (<i>dial up</i> , <i>host to host</i> , etc.), para personas morales y físicas con actividad empresarial.
Pagos por Celular	Canal en el que se realizan operaciones de pagos de bajo valor generadas en dispositivos de telefonía celular, tales como pago móvil (definido en las Disposiciones de Carácter general Aplicables a las Instituciones de Crédito).
Persona física	Individuo con capacidad para contraer obligaciones y ejercer derechos.
Persona moral	Agrupación de personas que se unen con un fin determinado, por ejemplo, una sociedad mercantil, una asociación civil.
Quebranto	Se refiere a cualquier gasto repentino, inesperado, involuntario o un costo no recuperable o no recurrente; una erogación por la cual no puede esperarse beneficio alguno, presente o futuro; o bien, el hecho de que la Entidad haya dejado de percibir un ingreso.
Reclamación	Todas aquellas operaciones monetarias no reconocidas por los clientes y que han sido comunicadas a la Entidad por cualquier canal o medio puesto a disposición de los clientes.
SOFOM	Sociedad Financiera de Objeto Múltiple Regulada
Sucursales	Canal en el que se realizan operaciones bancarias en las oficinas de la Entidad.
Terminal Punto de Venta	Canal en el que se realizan operaciones a través del dispositivo denominado “terminal punto de venta” en comercios.