

INSTRUCTIVO DEL REPORTE
R27 RECLAMACIONES

Fundamento legal del Reporte	2
Objetivo del Reporte.....	2
Consideraciones Generales del Formulario.....	3
Contenido de los formularios.....	4
Definición de documentos	14
Catálogos	14

Fundamento legal del Reporte

El presente instructivo de llenado para el envío de información del reporte **Reclamaciones** por parte de las Instituciones de Crédito, 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 213 de la **CUB**: “Las Instituciones deben enviar a la Comisión la información que se menciona en las disposiciones de carácter general aplicables a las Instituciones de Crédito, 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 las Instituciones de Crédito, publicadas en el DOF del día 27 de abril de 2009, se establece que “Las Instituciones de Crédito reportarán la información que se indica en los presentes formularios, ajustándose a las características y especificaciones que para efectos de llenado y envío de información, se presentan en el Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información (SITI) o en el que en su caso de a conocer la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)”.

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 Instituciones.

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 Institución 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.

Este reporte se integra por el siguiente formulario:

R27 A 2701 Reclamaciones

Este formulario solicita información de las reclamaciones monetarias de los clientes relacionadas con productos de captación, tarjetas de débito, crédito o prepagadas, emitidas por la Institución, y especifica el canal transaccional de la operación. Asimismo, el formulario considera información respecto a los datos de la gestión de las reclamaciones de los clientes.

Consideraciones Generales del Formulario

El documento aquí presentado contiene las características del formulario y tiene como objetivo proveer información general de los datos que deben proporcionar las Instituciones, sin embargo, es importante indicar que: la definición de documento, catálogos, número de columnas y tipos de datos esperados, se encuentran disponibles y actualizados en línea en el SITI, en los apartados correspondientes. Por lo que esta información debe ser consultada y tomada directamente del sistema para evitar posibles errores de llenado y por consiguiente de validación.

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

La periodicidad del reporte es trimestral, y sólo aplica para las Instituciones de banca múltiple.

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 en pesos, con cifras positivas, sin comas, y con decimales separados por punto. Ejemplo: \$20,585.70 sería 20586.70.

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. Ejemplos: si la fecha de reclamación es el 14 de Septiembre de 2009, se reportará 20090914. Para el caso del **periodo** que se reporta, esté tendrá el formato de AAAAMM, por ejemplo si se está reportando el periodo de Enero de 2009, se deberá capturar 200901.

Contenido de los formularios

Formulario R27 A 2701 Reclamaciones

Este formulario 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 Institución**.

Se deberán incluir en el formulario las reclamaciones que hayan sido atendidas durante el periodo que se reporta (aunque solamente hayan permanecido en trámite un día), y aquellas cuya resolución se encuentre pendiente a la fecha de envío del presente formulario. Los registros de reclamaciones que se reporten como pendientes, deberán ser reportados en el siguiente trimestre con el estado que guarden (ya concluidos o aún pendientes).

Los datos que las Instituciones 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 y el quebrantado para la Institución.

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

- a) *Sección identificador del formulario.*- En esta sección se reportan campos generales del formulario, como son: el periodo que se reporta, la clave de la entidad y la clave del formulario. Estos campos son utilizados por la CNBV para clasificar el tipo de reporte, el periodo y la Institución que efectivamente está reportando la información.
- b) *Sección datos de la Institución.*- En esta sección se solicitan los datos que la Institución registra en sus sistemas cuando recibe el reporte 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 Institución 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 Institución. 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 y el importe registrado como quebranto para la Institución.

El formulario está integrado por veinte (20) columnas, que se describen a continuación:

R27 A 2701 Reclamaciones	
Columna	Descripción
SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE	
1	<p>PERIODO QUE SE REPORTA Se refiere al periodo que está reportando la Institución.</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 Institución.</p>
2	<p>CLAVE DE LA ENTIDAD Se refiere a la clave de la entidad que está reportando la información, la cual debe seleccionarse del catálogo denominado "Instituciones".</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 Institución.</p>
3	<p>CLAVE DEL FORMULARIO Para el envío de este formulario se utiliza la clave 2701 que se obtiene del catálogo denominado "Formulario".</p>
4	<p>NÚMERO DE SECUENCIA Es el número asignado a cada crédito reportado, deberá comenzar en uno (1) y ser consecutivo, reiniciando en cada periodo.</p> <p>El número de secuencia máximo deberá ser igual al total de registros importados</p>
SECCIÓN DATOS DE LA INSTITUCIÓN	
5	<p>FOLIO RECLAMACION Se debe anotar el folio que la Institución asignó a la reclamación.</p>
6	<p>FECHA DE RECLAMACIÓN Se debe anotar la fecha en que el cliente reportó la reclamación a la Institución. El formato deberá ser AAAAMMDD (año, mes, día).</p>
SECCIÓN DATOS DE LA RECLAMACIÓN	
7	<p>FECHA DE SUCESO Se debe anotar 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>

R27 A 2701 Reclamaciones															
Columna	Descripción														
	<p>Se debe anotar el número de cuenta, número de tarjeta de crédito, número de tarjeta de débito o número de tarjeta prepagada bancaria 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. 														
9	<p>PRODUCTO</p> <p>Se debe anotar el producto objeto de la reclamación, y que presentó la afectación monetaria, de acuerdo a las claves del catálogo denominado “Productos”.</p> <p>Las opciones contenidas en dicho catálogo son las siguientes:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">PRODUCTOS</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>101</td> <td> <p>Cuentas de depósitos a la vista</p> <p>Este tipo de cuentas incluye a las de nómina, cuentas de ahorros, Cuentas de Depósitos a la Vista, cuentas eje y cuentas móviles.</p> <p>No incluye aquellas operaciones en las que se utilicen tarjetas de débito como medio de pago (producto 103).</p> <p>En el caso de operaciones que se reporten como realizadas a través del canal 207 – Terminal Punto de Venta, únicamente aplicaría para aquellas reclamaciones asociadas a las cuentas de los clientes, que generalmente son comercios o personas físicas con actividad empresarial como parte del esquema operativo del negocio Adquirente.</p> </td> </tr> <tr> <td>102</td> <td> <p>Valores e Instrumentos de Inversión</p> <p>Incluye depósitos a plazo, Pagarés con Rendimiento Liquidable al Vencimiento, Certificados de Depósito, e Inversiones en Sociedades de Inversión</p> </td> </tr> <tr> <td>103</td> <td> <p>Tarjeta de Débito</p> <p>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</p> <p>Operaciones realizadas con cargo a una tarjeta de crédito.</p> </td> </tr> <tr> <td>105</td> <td> <p>Tarjeta Prepagada</p> <p>Operaciones realizadas con cargo a una tarjeta prepagada bancaria.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	PRODUCTOS		Clave	Descripción	101	<p>Cuentas de depósitos a la vista</p> <p>Este tipo de cuentas incluye a las de nómina, cuentas de ahorros, Cuentas de Depósitos a la Vista, cuentas eje y cuentas móviles.</p> <p>No incluye aquellas operaciones en las que se utilicen tarjetas de débito como medio de pago (producto 103).</p> <p>En el caso de operaciones que se reporten como realizadas a través del canal 207 – Terminal Punto de Venta, únicamente aplicaría para aquellas reclamaciones asociadas a las cuentas de los clientes, que generalmente son comercios o personas físicas con actividad empresarial como parte del esquema operativo del negocio Adquirente.</p>	102	<p>Valores e Instrumentos de Inversión</p> <p>Incluye depósitos a plazo, Pagarés con Rendimiento Liquidable al Vencimiento, Certificados de Depósito, e Inversiones en Sociedades de Inversión</p>	103	<p>Tarjeta de Débito</p> <p>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</p> <p>Operaciones realizadas con cargo a una tarjeta de crédito.</p>	105	<p>Tarjeta Prepagada</p> <p>Operaciones realizadas con cargo a una tarjeta prepagada bancaria.</p>
PRODUCTOS															
Clave	Descripción														
101	<p>Cuentas de depósitos a la vista</p> <p>Este tipo de cuentas incluye a las de nómina, cuentas de ahorros, Cuentas de Depósitos a la Vista, cuentas eje y cuentas móviles.</p> <p>No incluye aquellas operaciones en las que se utilicen tarjetas de débito como medio de pago (producto 103).</p> <p>En el caso de operaciones que se reporten como realizadas a través del canal 207 – Terminal Punto de Venta, únicamente aplicaría para aquellas reclamaciones asociadas a las cuentas de los clientes, que generalmente son comercios o personas físicas con actividad empresarial como parte del esquema operativo del negocio Adquirente.</p>														
102	<p>Valores e Instrumentos de Inversión</p> <p>Incluye depósitos a plazo, Pagarés con Rendimiento Liquidable al Vencimiento, Certificados de Depósito, e Inversiones en Sociedades de Inversión</p>														
103	<p>Tarjeta de Débito</p> <p>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</p> <p>Operaciones realizadas con cargo a una tarjeta de crédito.</p>														
105	<p>Tarjeta Prepagada</p> <p>Operaciones realizadas con cargo a una tarjeta prepagada bancaria.</p>														
10	CANAL EN EL CUAL SE REALIZO LA TRANSACCION NO RECONOCIDA														

R27 A 2701 Reclamaciones

Columna	Descripción																										
	<p>Se debe indicar 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".</p> <p>Las opciones contenidas en este catálogo son las siguientes:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th align="center" colspan="2">CANALES</th> </tr> <tr> <th align="center">Clave</th> <th align="center">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">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 align="center">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> <tr> <td align="center">203</td> <td> <p>Comercio por Internet Operaciones de pago de bienes o servicios en portales comerciales en Internet</p> </td> </tr> <tr> <td align="center">204</td> <td> <p>Banca por Teléfono Operaciones bancarias realizadas mediante equipos de respuesta automática (IVR) o mediante Operadores Telefónicos (voz a voz)</p> </td> </tr> <tr> <td align="center">205</td> <td> <p>Comercio por Teléfono Operaciones de pago de bienes o servicios realizados a comercios a través del teléfono</p> </td> </tr> <tr> <td align="center">206</td> <td> <p>Cajeros Automáticos Operaciones bancarias o comerciales realizadas en equipos automáticos de autoservicio (Cajeros Automáticos, Dispensadores de Efectivo, Cajas Automáticas, Kioscos)</p> </td> </tr> <tr> <td align="center">207</td> <td> <p>Terminal Punto de Venta Operaciones realizadas en los dispositivos conocidos como terminales punto de venta en comercios</p> </td> </tr> <tr> <td align="center">208</td> <td> <p>Sucursales Operaciones realizadas en sucursales y oficinas del Banco</p> </td> </tr> <tr> <td align="center">209</td> <td> <p>Corresponsales Operaciones realizadas a través de una persona física o moral que mantiene una relación de comisionista con el Banco</p> </td> </tr> <tr> <td align="center">210</td> <td> <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> </td> </tr> <tr> <td align="center">211</td> <td> <p>Banca Móvil</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>	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 del Banco</p>	209	<p>Corresponsales Operaciones realizadas a través de una persona física o moral que mantiene una relación de comisionista con el Banco</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</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>																										
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 del Banco</p>																										
209	<p>Corresponsales Operaciones realizadas a través de una persona física o moral que mantiene una relación de comisionista con el Banco</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</p>																										

R27 A 2701 Reclamaciones											
Columna	Descripción										
	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)										
212	<p>Movimiento generado por el Banco</p> <p>Incluyen las siguientes operaciones generadas por el banco o por comercios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operaciones generadas por el propio Banco 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</p> <p>Operaciones bancarias realizadas a través de otro Banco mediante sus sucursales. En el caso de que la operación se haya generado en cajeros automáticos o terminales punto de venta de otro banco, el canal que deberá ser reportado para este tipo de reclamaciones debe ser "206 Cajero Automáticos" y "207 – Terminales Punto de Venta".</p> <p>Por ejemplo: pagos de tarjeta de crédito y cobro de cheques en cámara.</p>										
290	<p>Por Definir</p> <p>Cuando la Institución se encuentra en proceso de identificar el canal por el cual se realizó la operación</p>										
11	<p>MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN</p> <p>Se debe indicar el motivo por el cual el cliente presenta la reclamación, de acuerdo con el catálogo denominado "Motivo de la Reclamación".</p> <p>Las opciones contenidas en este catálogo son las siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="402 1360 1430 1881"> <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 No Efectuados</p> <p>Cargos a tarjetas de crédito, débito o prepagadas por pagos a comercios que no son reconocidos por el cliente. 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</p> <p>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 el Banco, en el entendido de que no existe un canal transaccional que pueda generar estas comisiones.</p> </td> </tr> <tr> <td>303</td> <td> <p>Cobro No Reconocido de Intereses Ordinarios y/o Moratorios</p> </td> </tr> </tbody> </table>	MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN		Clave	Descripción	301	<p>Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados</p> <p>Cargos a tarjetas de crédito, débito o prepagadas por pagos a comercios que no son reconocidos por el cliente. 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</p> <p>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 el Banco, en el entendido de que no existe un canal transaccional que pueda generar estas comisiones.</p>	303	<p>Cobro No Reconocido de Intereses Ordinarios y/o Moratorios</p>
MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN											
Clave	Descripción										
301	<p>Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados</p> <p>Cargos a tarjetas de crédito, débito o prepagadas por pagos a comercios que no son reconocidos por el cliente. 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</p> <p>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 el Banco, en el entendido de que no existe un canal transaccional que pueda generar estas comisiones.</p>										
303	<p>Cobro No Reconocido de Intereses Ordinarios y/o Moratorios</p>										

R27 A 2701 Reclamaciones	
Columna	Descripción
	Inconformidad del cobro de intereses de tarjetas de crédito por parte del cliente. Este tipo de motivo solo podrá estar asociado al canal 212 - Movimiento generado por el Banco, en el entendido de que no existe un canal transaccional que pueda generar estas comisiones.
304	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
305	Cobros No Reconocidos por Otros Conceptos Cobro no aceptado de comisiones distintas a manejo de cuenta y disposiciones de efectivo, tales como cuotas adicionales, impuestos y recargos sobre éstos
306	Depósito No Acreditado Recursos reclamados por depósitos que no se reflejan en el saldo del cliente que realiza la reclamación.
307	Devolución No Aplicada Devoluciones solicitadas a comercios, por conceptos de pagos de bienes o servicios, que no se han reflejado en el saldo
308	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.
309	Inconformidad por Alteración de Pagarés Diferencia entre los pagarés de tarjetas de débito, crédito o prepagadas y los cargos realizados a la cuenta. 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.
310	No Entrega Cantidad Solicitada Diferencia entre el monto solicitado y entregado en cajeros automáticos, sucursales o corresponsales
311	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 el Banco) por concepto de pagos de bienes, servicios y créditos. El motivo de las reclamaciones está asociado con la inconformidad de su aplicación
312	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)

R27 A 2701 Reclamaciones	
Columna	Descripción
	<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 el mismo banco, 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>
	<p>313 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>
	<p>314 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>
	<p>315 Cheques Mal Negociados 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>
	<p>316 Producto No Reconocido Productos que el cliente no solicitó al banco. Por ejemplo: tarjetas de crédito.</p>
	<p>317 Error Operativo del Banco Operaciones afectadas por un error operativo de naturaleza distinta a los mencionados en este catálogo, ya sea realizado por un empleado o sistema del Banco; 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>
	<p>318 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>
	<p>390 Por Definir No existe información para clasificar el motivo de la reclamación</p>
12	<p>IMPORTE RECLAMADO Se debe anotar el importe reclamado por el cliente, este dato deberá ser mayor a cero (0).</p>
13	<p>ESTADO DE LA RECLAMACIÓN Se debe indicar el estado en el que se encuentra la reclamación, es decir, si está "Concluida" o "Pendiente".</p>

R27 A 2701 Reclamaciones											
Columna	Descripción										
	<p>Una reclamación será reportada como "Pendiente" hasta que se determine su resolución.</p> <p>En esta columna se utiliza el catálogo llamado: Estado de la Reclamación, el cual se define a continuación.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">ESTADO DE LA 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> </tbody> </table>	ESTADO DE LA RECLAMACIÓN		Clave	Descripción	401	Pendiente La reclamación está en proceso de atención	402	Concluida Se ha resuelto la reclamación		
ESTADO DE LA RECLAMACIÓN											
Clave	Descripción										
401	Pendiente La reclamación está en proceso de atención										
402	Concluida Se ha resuelto la reclamación										
SECCIÓN DATOS DE LA RESOLUCIÓN											
14	<p>RESOLUCIÓN</p> <p>Se debe indicar si la reclamación fue a favor o en contra del cliente, de acuerdo a las claves contenidas en el catálogo denominado "Resolución".</p> <p>Las opciones contenidas en el catálogo de "Resolución", son las siguientes:</p> <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</p> <p>Se debe anotar la fecha en que la Institución 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.</p> <p>El formato para reportar este campo es AAAAMMDD (año, mes, día).</p>										
16	<p>CAUSA DE RESOLUCIÓN</p> <p>Se deberá especificar la causa que determinó la resolución de la reclamación, de acuerdo al catálogo denominado "Causa de Resolución".</p> <p>Las opciones contenidas en este catálogo son las siguientes:</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 Improcedente: el cliente no continuó con el proceso o lo canceló</td> </tr> <tr> <td>602</td> <td>Falta Documentación del Cliente Improcedente: el cliente no proporcionó la información solicitada, o la entregó en forma incompleta o errónea</td> </tr> </tbody> </table>	CAUSA DE RESOLUCIÓN		Clave	Descripción	601	Cliente Desistió Improcedente: el cliente no continuó con el proceso o lo canceló	602	Falta Documentación del Cliente Improcedente: el cliente no proporcionó la información solicitada, o la entregó en forma incompleta o errónea		
CAUSA DE RESOLUCIÓN											
Clave	Descripción										
601	Cliente Desistió Improcedente: el cliente no continuó con el proceso o lo canceló										
602	Falta Documentación del Cliente Improcedente: el cliente no proporcionó la información solicitada, o la entregó en forma incompleta o errónea										

R27 A 2701 Reclamaciones															
Columna	Descripción														
	<table border="1"> <tr> <td>603</td> <td>Plazo Vencido al Cliente Improcedente: el cliente presentó la reclamación de forma extemporánea</td> </tr> <tr> <td>604</td> <td>Reclamación Reportada en Más de Una Ocasión Improcedente: el cliente ya había registrado una reclamación por la misma operación</td> </tr> <tr> <td>605</td> <td>Evidencia a Favor del Banco Improcedente: la evidencia es a favor del Banco</td> </tr> <tr> <td>651</td> <td>Evidencia a Favor del Cliente Procedente: el cliente presentó evidencia suficiente</td> </tr> <tr> <td>652</td> <td>Plazo Vencido al Banco Procedente: la Institución no resolvió en el plazo establecido</td> </tr> <tr> <td>653</td> <td>Por Política Interna Procedente o Improcedente: La Institución resuelve por criterios de costo beneficio, aspectos legales, aspectos operativos, montos menores, por relación comercial o alguna otra decisión de la Institución. Se deberá usar este concepto en caso de que se cancele el trámite de una aclaración por reasignación de folio, error en la información del registro o cualquier otra causa diferente a la falta de documentación. Estos casos deberán considerarse improcedentes.</td> </tr> <tr> <td>654</td> <td>Pendiente Cuando aún no se haya emitido resolución.</td> </tr> </table>	603	Plazo Vencido al Cliente Improcedente: el cliente presentó la reclamación de forma extemporánea	604	Reclamación Reportada en Más de Una Ocasión Improcedente: el cliente ya había registrado una reclamación por la misma operación	605	Evidencia a Favor del Banco Improcedente: la evidencia es a favor del Banco	651	Evidencia a Favor del Cliente Procedente: el cliente presentó evidencia suficiente	652	Plazo Vencido al Banco Procedente: la Institución no resolvió en el plazo establecido	653	Por Política Interna Procedente o Improcedente: La Institución resuelve por criterios de costo beneficio, aspectos legales, aspectos operativos, montos menores, por relación comercial o alguna otra decisión de la Institución. Se deberá usar este concepto en caso de que se cancele el trámite de una aclaración por reasignación de folio, error en la información del registro o cualquier otra causa diferente a la falta de documentación. Estos casos deberán considerarse improcedentes.	654	Pendiente Cuando aún no se haya emitido resolución.
603	Plazo Vencido al Cliente Improcedente: el cliente presentó la reclamación de forma extemporánea														
604	Reclamación Reportada en Más de Una Ocasión Improcedente: el cliente ya había registrado una reclamación por la misma operación														
605	Evidencia a Favor del Banco Improcedente: la evidencia es a favor del Banco														
651	Evidencia a Favor del Cliente Procedente: el cliente presentó evidencia suficiente														
652	Plazo Vencido al Banco Procedente: la Institución no resolvió en el plazo establecido														
653	Por Política Interna Procedente o Improcedente: La Institución resuelve por criterios de costo beneficio, aspectos legales, aspectos operativos, montos menores, por relación comercial o alguna otra decisión de la Institución. Se deberá usar este concepto en caso de que se cancele el trámite de una aclaración por reasignación de folio, error en la información del registro o cualquier otra causa diferente a la falta de documentación. Estos casos deberán considerarse improcedentes.														
654	Pendiente Cuando aún no se haya emitido resolución.														
17	<p>IMPORTE ABONADO AL CLIENTE Se debe anotar el importe que la Institución abonó al cliente en relación con la reclamación que se reporta.</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 ABONO AL CLIENTE Se debe anotar la fecha en la que la Institución 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 Se debe proporcionar el importe recuperado por la Institución, relacionado con la reclamación que se reporta.</p>														

R27 A 2701 Reclamaciones	
Columna	Descripción
	En caso de que la reclamación se encuentre "Pendiente", se deberá reportar cero (0) en este campo.
20	<p>QUEBRANTO PARA LA INSTITUCION</p> <p>Se debe indicar el monto de la reclamación que la Institución ha determinado como irrecuperable, por lo que lo considera como un quebranto, relacionado con la reclamación que se reporta. Este concepto incluye bonificaciones y condonación de comisiones o cuotas. Considerar la definición de Quebranto en el Glosario de este Instructivo.</p> <p>En caso de que la reclamación se encuentre "Pendiente", se deberá reportar cero (0) en este campo.</p>

Definición de documentos

Formulario R27 A 2701 Reclamaciones

Columna	Nombre	Tipo	Longitud	Decimales	Formato de captura
1	PERIODO QUE SE REPORTA	Numérico	6	0	AAAAMM
2	CLAVE DE LA ENTIDAD	Alfanumérico	6	0	XXXXXX
3	CLAVE DEL FORMULARIO	Numérico	4	0	####
4	NÚMERO DE SECUENCIA	Numérico	8	0	#####
5	FOLIO RECLAMACION	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	Numérico	18	0	#####
9	PRODUCTO	Numérico	3	0	###
10	CANAL EN EL CUAL SE REALIZO LA TRANSACCION NO RECONOCIDA	Numérico	3	0	###
11	MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	Numérico	3	0	###
12	IMPORTE RECLAMADO	Numérico	17	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	17	2	#####.##
18	FECHA ABONO AL CLIENTE	Numérico	8	0	AAAAMMDD
19	IMPORTE RECUPERADO	Numérico	17	2	#####.##
20	QUEBRANTO PARA LA INSTITUCION	Numérico	17	2	#####.##

Catálogos

Formulario R27 A 2701 Reclamaciones

Productos	
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

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 el Banco
213	Otros Bancos
290	Por Definir

Motivo de la Reclamación	
Clave	Descripción
301	Cargo No Reconocido por Consumos No 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	Cobros No Reconocidos por Otros Conceptos
306	Depósito No Acreditado
307	Devolución No Aplicada
308	Inconformidad de Rendimientos o Capital Pagados
309	Inconformidad por Alteración de Pagarés
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 del Banco
318	Error Operativo del Cliente
390	Por Definir

Estado de la Reclamación	
Clave	Descripción
401	Pendiente
402	Concluida

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 del Banco
651	Evidencia a Favor del Cliente
652	Plazo Vencido al Banco
653	Por Política Interna
654	Pendiente

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
Ejemplo	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
	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
	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
	2690	20080229	20080223	1296940344813810	Tarjeta de Débito	Cajeros Automáticos	No Entrega Cantidad Solicitada	4371	Concluida	Procedente	20080320	Plazo Vencido al Banco	4371	20080320	4371	
	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
	2770	20080320	20080314	1231702703128790	Tarjeta de Crédito	Terminal Punto de Venta	Cargo no Reconocido por Consumos no Efectuados	3735	Pendiente	Pendiente		Pendiente				

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)
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 el Banco
CUB	Circular Única de Bancos
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.
Reclamación	Todas aquellas operaciones monetarias no reconocidas por los clientes y que han sido comunicadas a la Institución por cualquier canal o medio puesto a disposición de los clientes
Sucursales	Canal en el que se realizan operaciones bancarias en las oficinas del Banco
Terminal Punto de Venta	Canal en el que se realizan operaciones a través del dispositivo denominado "terminal punto de venta" en comercios