

# INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL REPORTE REGULATORIO

## R27 B-2711 RECLAMACIONES BURSÁTILES

### Contenido

Abreviaturas .....	2
Fundamento legal del reporte .....	2
Objetivo del reporte .....	3
Características generales del reporte .....	3
Consideraciones generales del reporte .....	4
Formato de captura .....	4
R27 B-2711 Reclamaciones Bursátiles.....	4
Definición del Documento: .....	13

## Abreviaturas

CNBV o Comisión	Comisión Nacional Bancaria y de Valores
LCNBV	Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores
Disposiciones	Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras y demás personas que proporcionen servicios de inversión, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2015, modificadas mediante Resolución publicada en el propio Diario el 29 de julio, 26 de octubre de 2015 y 9 de febrero de 2016.
Entidades Financieras	A las sociedades operadoras de fondos de inversión que realicen las actividades previstas en las fracciones I y V del artículo 39 Bis de la Ley de Fondos de Inversión. A las sociedades distribuidoras de acciones de fondos de inversión.
SITI	Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información
CASFIM	Catálogo del Sistema Financiero Mexicano

## Fundamento legal del reporte

Las Entidades Financieras que en la prestación de Servicios de Inversión deberán enviar la información que se solicita en el siguiente reporte:

- **R27 B-2711 Reclamaciones Bursátiles**

El envío de dicha información deberá efectuarse de acuerdo con lo señalado en las siguientes disposiciones legales:

- 1. Facultades de la CNBV**

Ley de la CNBV, Artículo 4°, fracción V: “Corresponde a la Comisión: Expedir normas respecto a la información que deben proporcionarle periódicamente las entidades”.

- 2. De los Reportes Regulatorios y Medio de Envío**

**Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras y demás personas que proporcionen servicios de inversión, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2015, modificadas mediante Resolución publicada en el propio Diario el 29 de julio, 26 de octubre de 2015 y 9 de febrero de 2016.**

**Artículo 51.-** Las Entidades financieras (...) que proporcionen Servicios de Inversión deberán enviar a la Comisión la información que se menciona en el presente capítulo, mediante su transmisión vía electrónica, utilizando el SITI.

La información deberá enviarse una sola vez y se recibirá asumiendo que reúne todas las características requeridas, en virtud de lo cual no podrá ser modificada; en todo caso en el SITI se generará un acuse de recibo electrónico.

Una vez recibida la información será revisada y de no reunir la calidad y características exigibles o ser presentada de forma incompleta o fuera del plazo establecido para ello, se considerará como no cumplida la obligación de su presentación y, en consecuencia, se procederá a la imposición de las sanciones correspondientes.

Las Entidades financieras (...) que proporcionen Servicios de inversión notificarán mediante envío electrónico a la dirección cesiti@cnbv.gob.mx, dentro de los diez días naturales siguientes a la fecha de la entrada en vigor del presente artículo, el nombre de la persona responsable de proporcionar la información a que se refiere el Anexo 17 de las disposiciones.

La sustitución de la persona responsable, deberá ser notificada a la propia Comisión en los términos del párrafo anterior, dentro de los 3 días hábiles siguientes al de la sustitución

### **3. Información a reportar y Periodicidad de envío**

**Artículo 53.-** Las Entidades financieras (...) deberán enviar a la Comisión, dentro de los 25 días naturales siguientes al cierre de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, la información relativa a las Reclamaciones o acciones judiciales interpuestas en contra de la Entidad financiera o Asesor en inversiones, en el formato que se contiene en el Apartado C del Anexo 9 de las Disposiciones.

- **R27 B-2711 Reclamaciones Bursátiles:** La frecuencia de elaboración de este reporte debe ser **trimestral** y la información que se incluya debe corresponder a 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 informe. 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).

### **Objetivo del reporte**

El reporte **R27 B-2711 Reclamaciones bursátiles** tiene como objetivo recabar de las Entidades Financieras que presten servicios de inversión, información relativa a las Reclamaciones o acciones judiciales interpuestas por los clientes en su contra, conforme a lo establecido en las Disposiciones.

### **Características generales del reporte**

Este reporte recaba información sobre las reclamaciones que se presentan derivadas de los servicios de inversión que contratan los clientes. Se deberán incluir 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 reporte. 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).

## Consideraciones generales del reporte

Este instructivo contiene las características específicas que deberá reunir la información presentada y tiene como finalidad proporcionar información general de los datos que deberán enviar las Entidades Financieras; sin embargo, es importante señalar que la definición del documento, así como los catálogos se encuentran disponibles y actualizados en línea en los apartados correspondientes dentro del SITI; por lo que, **los reportes y los catálogos deberán ser consultados y tomados directamente del mencionado sistema para evitar posibles errores de llenado con los consecuentes problemas de validación.**

En caso de que no **exista información que reportar**, las Entidades Financieras que presten servicios de Inversión deberán realizar el **envío vacío**, funcionalidad que se encuentra disponible en el SITI

Adicionalmente, **el presente instructivo es un documento susceptible de mejora constante**, por lo que **la versión más actualizada será compartida a través del SITI** y estará disponible en el portal de Internet [www.gob.mx/cnbv](http://www.gob.mx/cnbv), en la sección “Acciones y Programas”, “Trámites y Servicios”, “Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información (SITI)”, “Instructivos de Llenado”.

Este reporte deberá enviarse en **archivo de texto**, delimitado por punto y coma.

Los datos que se refieren a **saldos, montos e importes** se deben presentar en pesos y centavos.

Los datos que se refieren a **fecha** deberán presentarse con el formato AAAAMMDD (año, mes, día) a reserva que se indique otro formato en la columna del reporte.

## Formato de captura

Las Entidades Financieras llevarán a cabo el envío de la información del reporte de acuerdo con las siguientes especificaciones:

### R27 B-2711 Reclamaciones Bursátiles.

A partir de la entrada en vigor del presente reporte, las columnas que se solicitan son de carácter obligatorio por lo que no se podrá omitir la información solicitada, a menos que se mencione lo contrario de manera expresa en este instructivo.

Este reporte se encuentra dividido en 5 secciones:

1. **Sección identificador del formulario.**- En esta sección se registran los campos generales, como son: el período, la clave de la entidad y la clave del reporte. Estos campos son utilizados por la CNBV para clasificar el tipo de reporte, el período y la Entidad Financiera que está reportando.
2. **Sección datos del cliente.**- Contiene los campos necesarios para poder identificar al cliente, en el momento en que es dado de alta al contratar servicios de inversión. Incluye información relacionada con el número de contrato, servicio de inversión e identificación

del apoderado. Esta información servirá como llave para los trabajos de seguimiento y análisis posteriores.

3. **Sección datos de la institución.-** Esta sección contiene los campos necesarios para poder identificar la reclamación, con objeto de que sirva como llave para todos los seguimientos y análisis. Incluye campos como el folio de reclamación y fecha en que se realizó dicha reclamación.
4. **Sección datos de la reclamación.-** Esta sección contiene los campos necesarios para poder identificar los datos que contiene una reclamación, con objeto de que sirva como llave para todos los seguimientos y análisis. Incluye campos como fecha del suceso, producto o estrategia de inversión, motivo que originó dicha reclamación y proceso relacionado con la reclamación, entre otros campos.
5. **Sección datos de la resolución.-** Esta sección contiene los campos necesarios para poder identificar los datos que contiene la resolución de la reclamación. Incluye campos como resolución realizada, fecha y causa de la resolución, importe abonado al cliente y acciones realizadas para atender la reclamación, entre otros campos.

Este reporte está conformado por **veintidós (22)** columnas, las cuales se describen a continuación:

<b>R27 B-2711 RECLAMACIONES BURSÁTILES</b>	
<b>Columna</b>	<b>Descripción</b>
<b>I. SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL FORMULARIO</b>	
<b>1</b>	<p><b>PERÍODO QUE SE REPORTA</b></p> <p>Se refiere al período trimestral de la información que está reportando la Entidad Financiera. Este dato se captura al momento de importar el documento en el SIT1, por lo que no forma parte del archivo que envía la Entidad Financiera.</p> <p>Se deberá capturar el año seguido del periodo. Ejemplo: Si se envía la información del segundo trimestre de 2017, el dato a capturar será 201702</p>
<b>2</b>	<p><b>CLAVE DE LA ENTIDAD</b></p> <p>Se refiere a la clave CASFIM de la Entidad Financiera que está reportando la información. Dicha clave consta de seis dígitos y deberá seleccionarse del catálogo "Instituciones".</p> <p>Este dato se captura en la carátula al momento de importar el documento en el SIT1, por lo que no forma parte del archivo que envía la Entidad Financiera.</p>
<b>3</b>	<p><b>CLAVE DEL FORMULARIO</b></p> <p>Para el envío de este reporte se utilizará la clave 2711 que se obtiene del catálogo denominado "Subreportes CC".</p>
<b>II. SECCIÓN DATOS DEL CLIENTE</b>	
<b>4</b>	<p><b>NÚMERO DE CONTRATO</b></p>

<b>R27 B-2711 RECLAMACIONES BURSÁTILES</b>													
<b>Columna</b>	<b>Descripción</b>												
	<p>Se debe proporcionar el número de contrato de servicios de inversión pactado con el cliente del cual proviene la reclamación.</p> <p>Este campo se anotará sin comas, ni guiones, ni espacios en blanco. Ejemplo: si el número de contrato es 30,424-2 se deberá reportar 304242</p>												
<b>5</b>	<p><b>SERVICIO DE INVERSIÓN</b></p> <p>Se debe anotar la clave que corresponda con la descripción de acuerdo con el “Catálogo de Servicio de Inversión”, el cual contiene las siguientes opciones:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Clave</th> <th style="text-align: center;">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">401</td> <td>Asesoría de Inversiones</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">402</td> <td>Gestión de Inversiones</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">403</td> <td>Ejecución de Operaciones</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">404</td> <td>Comercialización o promoción</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">406</td> <td>Cliente Institucional</td> </tr> </tbody> </table> <p>Las claves del “Catálogo Servicio de Inversión” también se encuentran disponibles para su consulta en el SITI.</p>	Clave	Descripción	401	Asesoría de Inversiones	402	Gestión de Inversiones	403	Ejecución de Operaciones	404	Comercialización o promoción	406	Cliente Institucional
Clave	Descripción												
401	Asesoría de Inversiones												
402	Gestión de Inversiones												
403	Ejecución de Operaciones												
404	Comercialización o promoción												
406	Cliente Institucional												
<b>6</b>	<p><b>PROMOTOR APODERADO</b></p> <p>Se refiere al Apoderado designado para manejar la cuenta del cliente en la fecha que ocurrió el suceso por el cual el cliente hizo la reclamación.</p> <p>En este campo se deberá reportar la Clave Única de Registro de Población (CURP) la cual consta de 18 dígitos.</p>												
<b>III. SECCIÓN DATOS DE LA INSTITUCIÓN</b>													
<b>7</b>	<p><b>FOLIO DE RECLAMACIÓN</b></p> <p>Se debe anotar el folio con el que la Entidad Financiera registró la reclamación y se está dando seguimiento</p> <p>Este campo se anotará sin comas, ni guiones, ni espacios en blanco. Ejemplo: Si el número de folio de la reclamación fue 127-49, se deberá anotar 12749</p>												
<b>8</b>	<p><b>FECHA DE RECLAMACIÓN</b></p> <p>Se debe anotar la fecha en que el cliente reportó la reclamación a la Entidad Financiera.</p> <p>El formato deberá ser AAAAMMDD (año, mes, día).</p>												
<b>IV. SECCIÓN DATOS DE LA RECLAMACIÓN</b>													
<b>9</b>	<p><b>FECHA DE SUCESO</b></p>												

## R27 B-2711 RECLAMACIONES BURSÁTILES

Columna	Descripción																																																																																						
	<p>Se debe anotar la fecha en que ocurrió el suceso por el cual el cliente hizo la reclamación.</p> <p>El formato deberá ser AAAAMMDD (año, mes, día).</p>																																																																																						
<b>10</b>	<p><b>PRODUCTO O ESTRATEGIA DE INVERSIÓN</b></p> <p>Se debe anotar la clave que corresponda con la descripción de acuerdo con el “Catálogo Producto o Estrategia de Inversión”.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Clave</th> <th style="text-align: center;">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>201</td><td>Acciones</td></tr> <tr><td>202</td><td>Acciones no inscritas en la BMV</td></tr> <tr><td>203</td><td>Acciones del SIC</td></tr> <tr><td>204</td><td>Títulos referenciados a acciones</td></tr> <tr><td>205</td><td>Títulos referenciados a valores de deuda</td></tr> <tr><td>206</td><td>Acciones de emisoras extranjeras</td></tr> <tr><td>207</td><td>Canastas de acciones extranjeras</td></tr> <tr><td>208</td><td>Fideicomisos de infraestructura y bienes raíces (Fibras)</td></tr> <tr><td>209</td><td>ADR's</td></tr> <tr><td>210</td><td>Warrants</td></tr> <tr><td>211</td><td>Fondos y sociedades de inversión en instrumentos de deuda</td></tr> <tr><td>212</td><td>Fondos y sociedades de inversión de renta variable</td></tr> <tr><td>213</td><td>Certificados de capital de desarrollo</td></tr> <tr><td>214</td><td>Valores emitidos por el Gobierno Federal o el Banco de México</td></tr> <tr><td>215</td><td>Valores gubernamentales extranjeros</td></tr> <tr><td>216</td><td>Aceptaciones bancarias (inscritos en el registro)</td></tr> <tr><td>217</td><td>Bonos bancarios de desarrollo (inscritos en el registro)</td></tr> <tr><td>218</td><td>Certificados de depósito (inscritos en el registro)</td></tr> <tr><td>219</td><td>Obligaciones subordinadas</td></tr> <tr><td>220</td><td>PRLV's (inscritos en el registro)</td></tr> <tr><td>221</td><td>Certificado bursátil bancario</td></tr> <tr><td>222</td><td>Pagarés de corto y mediano plazo (inscritos en el registro)</td></tr> <tr><td>223</td><td>Certificados de participación ordinaria</td></tr> <tr><td>224</td><td>Eurobonos de empresas privadas</td></tr> <tr><td>225</td><td>Papel comercial en USD (inscritos en el registro)</td></tr> <tr><td>226</td><td>Títulos de Deuda de Emisoras Extranjeras</td></tr> <tr><td>227</td><td>Obligaciones industriales, comerciales y de servicios (inscritos en el registro)</td></tr> <tr><td>228</td><td>Certificados bursátiles segregables</td></tr> <tr><td>229</td><td>Certificados bursátiles municipales</td></tr> <tr><td>230</td><td>Certificados bursátiles corporativos</td></tr> <tr><td>231</td><td>Certificados bursátiles gubernamentales de corto plazo</td></tr> <tr><td>232</td><td>Certificados bursátiles referenciados a papel comercial</td></tr> <tr><td>233</td><td>Certificados bursátiles emitidos o avalados por el Gobierno Federal</td></tr> <tr><td>234</td><td>Certificados bursátiles respaldados por hipotecas</td></tr> <tr><td>235</td><td>Notas estructuradas</td></tr> <tr><td>236</td><td>Futuros</td></tr> <tr><td>237</td><td>Forwards</td></tr> <tr><td>238</td><td>Swaps</td></tr> <tr><td>239</td><td>Opciones</td></tr> <tr><td>240</td><td>Ventas en corto</td></tr> <tr><td>241</td><td>Préstamo de Valores</td></tr> <tr><td>242</td><td>Reportos</td></tr> </tbody> </table>	Clave	Descripción	201	Acciones	202	Acciones no inscritas en la BMV	203	Acciones del SIC	204	Títulos referenciados a acciones	205	Títulos referenciados a valores de deuda	206	Acciones de emisoras extranjeras	207	Canastas de acciones extranjeras	208	Fideicomisos de infraestructura y bienes raíces (Fibras)	209	ADR's	210	Warrants	211	Fondos y sociedades de inversión en instrumentos de deuda	212	Fondos y sociedades de inversión de renta variable	213	Certificados de capital de desarrollo	214	Valores emitidos por el Gobierno Federal o el Banco de México	215	Valores gubernamentales extranjeros	216	Aceptaciones bancarias (inscritos en el registro)	217	Bonos bancarios de desarrollo (inscritos en el registro)	218	Certificados de depósito (inscritos en el registro)	219	Obligaciones subordinadas	220	PRLV's (inscritos en el registro)	221	Certificado bursátil bancario	222	Pagarés de corto y mediano plazo (inscritos en el registro)	223	Certificados de participación ordinaria	224	Eurobonos de empresas privadas	225	Papel comercial en USD (inscritos en el registro)	226	Títulos de Deuda de Emisoras Extranjeras	227	Obligaciones industriales, comerciales y de servicios (inscritos en el registro)	228	Certificados bursátiles segregables	229	Certificados bursátiles municipales	230	Certificados bursátiles corporativos	231	Certificados bursátiles gubernamentales de corto plazo	232	Certificados bursátiles referenciados a papel comercial	233	Certificados bursátiles emitidos o avalados por el Gobierno Federal	234	Certificados bursátiles respaldados por hipotecas	235	Notas estructuradas	236	Futuros	237	Forwards	238	Swaps	239	Opciones	240	Ventas en corto	241	Préstamo de Valores	242	Reportos
Clave	Descripción																																																																																						
201	Acciones																																																																																						
202	Acciones no inscritas en la BMV																																																																																						
203	Acciones del SIC																																																																																						
204	Títulos referenciados a acciones																																																																																						
205	Títulos referenciados a valores de deuda																																																																																						
206	Acciones de emisoras extranjeras																																																																																						
207	Canastas de acciones extranjeras																																																																																						
208	Fideicomisos de infraestructura y bienes raíces (Fibras)																																																																																						
209	ADR's																																																																																						
210	Warrants																																																																																						
211	Fondos y sociedades de inversión en instrumentos de deuda																																																																																						
212	Fondos y sociedades de inversión de renta variable																																																																																						
213	Certificados de capital de desarrollo																																																																																						
214	Valores emitidos por el Gobierno Federal o el Banco de México																																																																																						
215	Valores gubernamentales extranjeros																																																																																						
216	Aceptaciones bancarias (inscritos en el registro)																																																																																						
217	Bonos bancarios de desarrollo (inscritos en el registro)																																																																																						
218	Certificados de depósito (inscritos en el registro)																																																																																						
219	Obligaciones subordinadas																																																																																						
220	PRLV's (inscritos en el registro)																																																																																						
221	Certificado bursátil bancario																																																																																						
222	Pagarés de corto y mediano plazo (inscritos en el registro)																																																																																						
223	Certificados de participación ordinaria																																																																																						
224	Eurobonos de empresas privadas																																																																																						
225	Papel comercial en USD (inscritos en el registro)																																																																																						
226	Títulos de Deuda de Emisoras Extranjeras																																																																																						
227	Obligaciones industriales, comerciales y de servicios (inscritos en el registro)																																																																																						
228	Certificados bursátiles segregables																																																																																						
229	Certificados bursátiles municipales																																																																																						
230	Certificados bursátiles corporativos																																																																																						
231	Certificados bursátiles gubernamentales de corto plazo																																																																																						
232	Certificados bursátiles referenciados a papel comercial																																																																																						
233	Certificados bursátiles emitidos o avalados por el Gobierno Federal																																																																																						
234	Certificados bursátiles respaldados por hipotecas																																																																																						
235	Notas estructuradas																																																																																						
236	Futuros																																																																																						
237	Forwards																																																																																						
238	Swaps																																																																																						
239	Opciones																																																																																						
240	Ventas en corto																																																																																						
241	Préstamo de Valores																																																																																						
242	Reportos																																																																																						

**R27 B-2711 RECLAMACIONES BURSÁTILES**

Columna	Descripción																		
	<p>En caso de que al amparo de un mismo folio el cliente realice una reclamación relacionada con más de un producto o estrategia, se deberá incluir un registro completo para cada producto.</p> <p>Las claves del “Catálogo de Producto o Estrategia de Inversión” también se encuentran disponibles para su consulta en el SITI.</p>																		
11	<p><b>CANAL EN CUAL SE REALIZÓ LA OPERACIÓN ORIGEN DE LA RECLAMACIÓN</b></p> <p>Se refiere al canal, medio o lugar, en el que se realizó la operación que da origen a la inconformidad o reclamación del cliente</p> <p>Se deberá anotar la clave que corresponda con la descripción de acuerdo con el “Catálogo de Canales”, el cual contiene las siguientes opciones:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th align="center">Clave</th> <th align="center">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">301</td> <td>Operación por Internet</td> </tr> <tr> <td align="center">302</td> <td>Operación por correos electrónicos</td> </tr> <tr> <td align="center">303</td> <td>Operación por Teléfono</td> </tr> <tr> <td align="center">304</td> <td>Operación realizada por la Entidad</td> </tr> <tr> <td align="center">305</td> <td>Operación en Sucursal</td> </tr> <tr> <td align="center">306</td> <td>Reunión personal en un lugar diferente a la Sucursal</td> </tr> <tr> <td align="center">307</td> <td>Reunión en algún lugar fuera del territorio nacional</td> </tr> </tbody> </table> <p>Las claves del “Catálogo Canales” también se encuentran disponibles para su consulta en el SITI.</p>	Clave	Descripción	301	Operación por Internet	302	Operación por correos electrónicos	303	Operación por Teléfono	304	Operación realizada por la Entidad	305	Operación en Sucursal	306	Reunión personal en un lugar diferente a la Sucursal	307	Reunión en algún lugar fuera del territorio nacional		
Clave	Descripción																		
301	Operación por Internet																		
302	Operación por correos electrónicos																		
303	Operación por Teléfono																		
304	Operación realizada por la Entidad																		
305	Operación en Sucursal																		
306	Reunión personal en un lugar diferente a la Sucursal																		
307	Reunión en algún lugar fuera del territorio nacional																		
12	<p><b>MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN</b></p> <p>Se debe anotar la clave que corresponda con la descripción del causal, de acuerdo con el “Catálogo de Motivo Reclamación”, el cual contiene las siguientes opciones:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th align="center">Clave</th> <th align="center">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">401</td> <td>Operación no reconocida por el Cliente.</td> </tr> <tr> <td align="center">402</td> <td>Operación que difiere de lo solicitado por el Cliente.</td> </tr> <tr> <td align="center">403</td> <td>Operación no atendida a lo solicitado por el Cliente.</td> </tr> <tr> <td align="center">404</td> <td>Inconformidad por Rendimientos.</td> </tr> <tr> <td align="center">405</td> <td>Inconformidad por Falta de información proporcionada al Cliente sobre los riesgos y características del Producto o Estrategia recomendados.</td> </tr> <tr> <td align="center">406</td> <td>Inconformidad por información errónea proporcionada al Cliente sobre los riesgos y características del Producto o Estrategia recomendados.</td> </tr> <tr> <td align="center">407</td> <td>Inconformidad por Comisiones Excesivas.</td> </tr> <tr> <td align="center">408</td> <td>Error Operativo de la Entidad.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Es importante hacer las siguientes aclaraciones respecto al “Catálogo de Motivo Reclamación”:</p>	Clave	Descripción	401	Operación no reconocida por el Cliente.	402	Operación que difiere de lo solicitado por el Cliente.	403	Operación no atendida a lo solicitado por el Cliente.	404	Inconformidad por Rendimientos.	405	Inconformidad por Falta de información proporcionada al Cliente sobre los riesgos y características del Producto o Estrategia recomendados.	406	Inconformidad por información errónea proporcionada al Cliente sobre los riesgos y características del Producto o Estrategia recomendados.	407	Inconformidad por Comisiones Excesivas.	408	Error Operativo de la Entidad.
Clave	Descripción																		
401	Operación no reconocida por el Cliente.																		
402	Operación que difiere de lo solicitado por el Cliente.																		
403	Operación no atendida a lo solicitado por el Cliente.																		
404	Inconformidad por Rendimientos.																		
405	Inconformidad por Falta de información proporcionada al Cliente sobre los riesgos y características del Producto o Estrategia recomendados.																		
406	Inconformidad por información errónea proporcionada al Cliente sobre los riesgos y características del Producto o Estrategia recomendados.																		
407	Inconformidad por Comisiones Excesivas.																		
408	Error Operativo de la Entidad.																		

**R27 B-2711 RECLAMACIONES BURSÁTILES**

Columna	Descripción
	<p><b>Operación no reconocida por el Cliente.</b> Operaciones realizadas sobre las cuales el cliente afirme no haber dado la instrucción para llevarlas a cabo.</p> <p><b>Operación que difiere de lo solicitado por el Cliente.</b> Operaciones realizadas sobre las cuales el cliente afirme haber dado una instrucción con características diferentes a las que se ejecutaron. Ejemplo: diferente número de títulos, diferente precio solicitado, diferente serie, etc.</p> <p><b>Operación no atendida a lo solicitado por el Cliente.</b> Operaciones no realizadas sobre las cuales el cliente afirme haber realizado una instrucción para ejecutarlas.</p> <p><b>Inconformidad por Rendimientos.</b> Reclamación del cliente relacionada al rendimiento de un instrumento financiero o de la cartera de inversión.</p> <p><b>Inconformidad por Falta de información proporcionada al Cliente sobre los riesgos y características del Producto o Estrategia recomendados.</b> Reclamación del cliente relacionada a la omisión de información adecuada sobre riesgos y características del Producto o Estrategia recomendados por parte de la Entidad.</p> <p><b>Inconformidad por información errónea proporcionada al Cliente sobre los riesgos y características del Producto o Estrategia recomendados.</b> Reclamación del cliente relacionada a la recepción de información errónea o falsa sobre riesgos y características del Producto o Estrategia recomendados.</p> <p><b>Inconformidad por Comisiones Excesivas.</b> Reclamación del cliente relacionada a cargos y comisiones cobrados por los servicios de inversión brindados al cliente.</p> <p><b>Error Operativo de la Entidad.</b> 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, etc.</p> <p>Las claves del “Catálogo de Motivo Reclamación” también se encuentran disponibles para su consulta en el SIT1</p>
<p align="center"><b>13</b></p>	<p><b>IMPORTE RECLAMADO</b></p> <p>Se debe anotar el importe reclamado por el cliente.</p> <p>Se deberá anotar el monto en pesos redondeado a dos decimales, sin comas, espacios, ni caracteres especiales</p> <p>Ejemplo: si el importe reclamado es de \$ 236,569.68, se deberá reportar 236569.68.</p>

**R27 B-2711 RECLAMACIONES BURSÁTILES**

Columna	Descripción										
14	<p><b>ESTADO DE LA RECLAMACIÓN</b></p> <p>Se debe anotar la clave que corresponda con la descripción de acuerdo con el “Catálogo de Estado de la Reclamación”, el cual contiene las siguientes opciones:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th align="center">Clave</th> <th align="center">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">101</td> <td>Pendiente. La reclamación está en proceso de atención</td> </tr> <tr> <td align="center">102</td> <td>Concluida. Se ha resuelto la reclamación</td> </tr> </tbody> </table> <p>Una reclamación será reportada como “Pendiente” hasta que se determine su resolución.</p> <p>Las claves del “Catálogo de Estado de la Reclamación” también se encuentran disponibles para su consulta en el SITI.</p>	Clave	Descripción	101	Pendiente. La reclamación está en proceso de atención	102	Concluida. Se ha resuelto la reclamación				
	Clave	Descripción									
101	Pendiente. La reclamación está en proceso de atención										
102	Concluida. Se ha resuelto la reclamación										
15	<p><b>PROCESOS RELACIONADOS CON LA RECLAMACIÓN</b></p> <p>Se debe indicar si existen otros procesos relacionados con la reclamación del cliente en instancias diferentes a la Entidad financiera.</p> <p>Se debe anotar la clave que corresponda con la descripción de acuerdo con el “Catálogo Procesos Relacionados con la Reclamación”, el cual contiene las siguientes opciones:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th align="center">Clave</th> <th align="center">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">101</td> <td>CONDUSEF</td> </tr> <tr> <td align="center">102</td> <td>Acciones judiciales interpuestas</td> </tr> <tr> <td align="center">103</td> <td>Otro</td> </tr> <tr> <td align="center">104</td> <td>Ninguno</td> </tr> </tbody> </table> <p>Las claves del “Catálogo Procesos Relacionados con la Reclamación” también se encuentran disponibles para su consulta en el SITI.</p>	Clave	Descripción	101	CONDUSEF	102	Acciones judiciales interpuestas	103	Otro	104	Ninguno
	Clave	Descripción									
101	CONDUSEF										
102	Acciones judiciales interpuestas										
103	Otro										
104	Ninguno										
<b>V. SECCIÓN DATOS DE LA RESOLUCIÓN</b>											
16	<p><b>RESOLUCIÓN</b></p> <p>Se deberá indicar si la reclamación procede o no procede de acuerdo con la información presentada por el cliente o en su caso está pendiente de resolución.</p> <p>Se debe anotar la clave que corresponda con la descripción de acuerdo con el “Catálogo de Resolución”, el cual contiene las siguientes opciones:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th align="center">Clave</th> <th align="center">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">501</td> <td>Procedente. Cuando la Entidad determina que la reclamación contiene los elementos necesarios para ser sujeta de análisis.</td> </tr> <tr> <td align="center">502</td> <td>Improcedente. Cuando la Entidad determina que la reclamación no contiene los elementos necesarios para ser sujeta de análisis.</td> </tr> <tr> <td align="center">503</td> <td>Pendiente. Cuando aún no se haya determinado si procede o no la reclamación.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Las claves del “Catálogo de Resolución” también se encuentran disponibles para su</p>	Clave	Descripción	501	Procedente. Cuando la Entidad determina que la reclamación contiene los elementos necesarios para ser sujeta de análisis.	502	Improcedente. Cuando la Entidad determina que la reclamación no contiene los elementos necesarios para ser sujeta de análisis.	503	Pendiente. Cuando aún no se haya determinado si procede o no la reclamación.		
	Clave	Descripción									
501	Procedente. Cuando la Entidad determina que la reclamación contiene los elementos necesarios para ser sujeta de análisis.										
502	Improcedente. Cuando la Entidad determina que la reclamación no contiene los elementos necesarios para ser sujeta de análisis.										
503	Pendiente. Cuando aún no se haya determinado si procede o no la reclamación.										

**R27 B-2711 RECLAMACIONES BURSÁTILES**

Columna	Descripción																
	consulta en el SITI.																
17	<p><b>FECHA DE RESOLUCIÓN</b></p> <p>Se debe anotar la fecha en que la Entidad Financiera determinó el sentido de la resolución de la reclamación.</p> <p>En caso de que el sentido de la Resolución de la reclamación sea “Pendiente”, este campo se deberá reportar con cero.</p> <p>El formato para reportar este campo es AAAAMMDD (año, mes, día).</p>																
18	<p><b>CAUSA DE LA RESOLUCIÓN</b></p> <p>Se deberá especificar la causa que determinó el sentido de la resolución de la reclamación, anotando la clave que corresponda con la descripción de acuerdo con el “Catálogo de Causa de Resolución”, el cual contiene las siguientes opciones:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th align="center">Clave</th> <th align="center">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">801</td> <td><b>Cliente desistió.</b> Improcedente: el cliente no continuó con el proceso o lo canceló</td> </tr> <tr> <td align="center">802</td> <td><b>Falta de documentación presentada por el Cliente.</b> Improcedente: el cliente no proporcionó la información solicitada, o la entregó en forma incompleta o errónea</td> </tr> <tr> <td align="center">803</td> <td><b>Plazo vencido al Cliente.</b> Improcedente: el cliente presentó la reclamación de forma extemporánea</td> </tr> <tr> <td align="center">804</td> <td><b>Reclamación presentada en más de una ocasión.</b> Improcedente: el cliente ya había registrado una reclamación exactamente por la misma operación</td> </tr> <tr> <td align="center">805</td> <td><b>Evidencia a favor de la Entidad.</b> Improcedente: la evidencia es a favor de la Entidad</td> </tr> <tr> <td align="center">806</td> <td><b>Evidencia a favor del Cliente.</b> Procedente: el cliente presentó evidencia suficiente</td> </tr> <tr> <td align="center">807</td> <td><b>Pendiente.</b> Cuando aún no se haya determinado el sentido de la resolución</td> </tr> </tbody> </table> <p>Las claves del “Catálogo de Causa de Resolución” también se encuentran disponibles para su consulta en el SITI.</p>	Clave	Descripción	801	<b>Cliente desistió.</b> Improcedente: el cliente no continuó con el proceso o lo canceló	802	<b>Falta de documentación presentada por el Cliente.</b> Improcedente: el cliente no proporcionó la información solicitada, o la entregó en forma incompleta o errónea	803	<b>Plazo vencido al Cliente.</b> Improcedente: el cliente presentó la reclamación de forma extemporánea	804	<b>Reclamación presentada en más de una ocasión.</b> Improcedente: el cliente ya había registrado una reclamación exactamente por la misma operación	805	<b>Evidencia a favor de la Entidad.</b> Improcedente: la evidencia es a favor de la Entidad	806	<b>Evidencia a favor del Cliente.</b> Procedente: el cliente presentó evidencia suficiente	807	<b>Pendiente.</b> Cuando aún no se haya determinado el sentido de la resolución
Clave	Descripción																
801	<b>Cliente desistió.</b> Improcedente: el cliente no continuó con el proceso o lo canceló																
802	<b>Falta de documentación presentada por el Cliente.</b> Improcedente: el cliente no proporcionó la información solicitada, o la entregó en forma incompleta o errónea																
803	<b>Plazo vencido al Cliente.</b> Improcedente: el cliente presentó la reclamación de forma extemporánea																
804	<b>Reclamación presentada en más de una ocasión.</b> Improcedente: el cliente ya había registrado una reclamación exactamente por la misma operación																
805	<b>Evidencia a favor de la Entidad.</b> Improcedente: la evidencia es a favor de la Entidad																
806	<b>Evidencia a favor del Cliente.</b> Procedente: el cliente presentó evidencia suficiente																
807	<b>Pendiente.</b> Cuando aún no se haya determinado el sentido de la resolución																
19	<p><b>SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN</b></p> <p>Se debe anotar la clave que corresponda con la descripción de acuerdo con el “Catálogo de Sentido de la Resolución”, el cual contiene las siguientes opciones:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th align="center">Clave</th> <th align="center">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">101</td> <td>A favor del Cliente</td> </tr> <tr> <td align="center">102</td> <td>A favor de la Entidad</td> </tr> <tr> <td align="center">103</td> <td>Negociación aceptada por el Cliente</td> </tr> <tr> <td align="center">104</td> <td>Pendiente</td> </tr> </tbody> </table>	Clave	Descripción	101	A favor del Cliente	102	A favor de la Entidad	103	Negociación aceptada por el Cliente	104	Pendiente						
Clave	Descripción																
101	A favor del Cliente																
102	A favor de la Entidad																
103	Negociación aceptada por el Cliente																
104	Pendiente																

**R27 B-2711 RECLAMACIONES BURSÁTILES**

Columna	Descripción																
	Las claves del “Catálogo de Sentido de la Resolución” también se encuentran disponibles para su consulta en el SITI.																
<b>20</b>	<p><b>IMPORTE ABONADO AL CLIENTE</b></p> <p>Se debe anotar el importe total que la Entidad abonó al cliente en relación con la reclamación que se reporta.</p> <p>En caso de que el Sentido de la Resolución sea “Pendiente” o “A favor de la Entidad”, este campo se deberá reportar cero (0).</p> <p>Se deberá registrar el monto en pesos redondeado a dos decimales, sin comas ni caracteres especiales. Ejemplo: si el valor total es de \$ 236,569.68, se deberá reportar 236569.68.</p>																
<b>21</b>	<p><b>FECHA DEL ABONO AL CLIENTE</b></p> <p>Se debe anotar la fecha en que la Entidad abonó el monto reclamado o aceptado por el cliente para dar por concluida la reclamación. Se deberá considerar la fecha que corresponda al último abono que se realizó al cliente.</p> <p>El formato para capturar este campo es AAAAMMDD (año, mes, día).</p> <p>En caso de que el Sentido de la Resolución sea “Pendiente”, o “A favor de la Entidad”, este campo se deberá reportar con cero.</p>																
<b>22</b>	<p><b>ACCIONES REALIZADAS PARA ATENDER LA RECLAMACIÓN</b></p> <p>Se debe anotar la clave que corresponda con la descripción de acuerdo con el “Catálogo de Acciones de Atención de la Reclamación”, para señalar las acciones realizadas por la Entidad para atender la reclamación presentada por el cliente el cual contiene las siguientes opciones:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th align="center">Clave</th> <th align="center">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td align="center">101</td> <td>Revisión de las recomendaciones realizadas por el Apoderado</td> </tr> <tr> <td align="center">102</td> <td>Revisión de las Estrategias definidas por los órganos sociales de la Entidad</td> </tr> <tr> <td align="center">103</td> <td>Revisión de las condiciones de mercado bajo las cuales se llevó a cabo la operación reclamada</td> </tr> <tr> <td align="center">104</td> <td>Revisión de las comisiones y cargos cobrados al cliente por los servicios de inversión brindados</td> </tr> <tr> <td align="center">105</td> <td>Revisión de errores operativos cometidos por la Entidad, ya sea realizado por un empleado o sistema de la Entidad</td> </tr> <tr> <td align="center">106</td> <td>No se realizó ninguna acción o se suspendieron las acciones para atender la reclamación.</td> </tr> <tr> <td align="center">107</td> <td>Pendiente</td> </tr> </tbody> </table> <p>Las claves del “Catálogo de Acciones de Atención de la Reclamación” también se encuentran disponibles para su consulta en el SITI.</p>	Clave	Descripción	101	Revisión de las recomendaciones realizadas por el Apoderado	102	Revisión de las Estrategias definidas por los órganos sociales de la Entidad	103	Revisión de las condiciones de mercado bajo las cuales se llevó a cabo la operación reclamada	104	Revisión de las comisiones y cargos cobrados al cliente por los servicios de inversión brindados	105	Revisión de errores operativos cometidos por la Entidad, ya sea realizado por un empleado o sistema de la Entidad	106	No se realizó ninguna acción o se suspendieron las acciones para atender la reclamación.	107	Pendiente
Clave	Descripción																
101	Revisión de las recomendaciones realizadas por el Apoderado																
102	Revisión de las Estrategias definidas por los órganos sociales de la Entidad																
103	Revisión de las condiciones de mercado bajo las cuales se llevó a cabo la operación reclamada																
104	Revisión de las comisiones y cargos cobrados al cliente por los servicios de inversión brindados																
105	Revisión de errores operativos cometidos por la Entidad, ya sea realizado por un empleado o sistema de la Entidad																
106	No se realizó ninguna acción o se suspendieron las acciones para atender la reclamación.																
107	Pendiente																

## Definición del Documento:

<b>R27 B-2711 RECLAMACIONES BURSÁTILES</b>				
<b>ORDEN</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>TIPO</b>	<b>LONGITUD</b>	<b>DECIMALES</b>
<b>I. SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL FORMULARIO</b>				
1	PERIODO QUE SE REPORTA	Numérico	6	0
2	CLAVE DE LA ENTIDAD	Alfanumérico	6	0
3	CLAVE DEL FORMULARIO	Numérico	4	0
<b>II. SECCIÓN DATOS DEL CLIENTE</b>				
4	NÚMERO DE CONTRATO	Alfanumérico	25	0
5	SERVICIO DE INVERSIÓN	Numérico	3	0
6	PROMOTOR APODERADO	Alfanumérico	18	0
<b>III. SECCIÓN DATOS DE LA INSTITUCIÓN</b>				
7	FOLIO DE RECLAMACIÓN	Numérico	21	0
8	FECHA DE RECLAMACIÓN	Fecha	8	0
<b>VI. SECCIÓN DATOS DE LA RECLAMACIÓN</b>				
9	FECHA DE SUCESO	Fecha	8	0
10	PRODUCTO O ESTRATEGIA DE INVERSIÓN	Numérico	3	0
11	CANAL EN EL CUAL SE REALIZÓ LA OPERACIÓN ORIGEN DE LA RECLAMACIÓN	Numérico	3	0
12	MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	Numérico	3	0
13	IMPORTE RECLAMADO	Numérico	23	2
14	ESTADO DE LA RECLAMACIÓN	Numérico	3	0
15	PROCESOS RELACIONADOS CON LA RECLAMACIÓN	Numérico	3	0
<b>V. SECCIÓN DATOS DE LA RESOLUCIÓN</b>				
16	RESOLUCIÓN	Numérico	3	0
17	FECHA DE RESOLUCIÓN	Fecha	8	0
18	CAUSA DE LA RESOLUCIÓN	Numérico	3	0
19	SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN	Numérico	3	0
20	IMPORTE ABONADO AL CLIENTE	Numérico	23	2
21	FECHA DEL ABONO AL CLIENTE	Fecha	8	0
22	ACCIONES REALIZADAS PARA ATENDER LA RECLAMACIÓN	Numérico	3	0