

INSTITUCIONES DE FINANCIAMIENTO COLECTIVO

R27 RECLAMACIONES

R27 A-2702 RECLAMACIONES

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Contenido

Abreviaciones y definiciones.....	2
Fundamento legal de la serie.....	2
1. Facultades de la CNBV	2
2. Respecto de los reportes regulatorios.....	2
3. Información a reportar y periodicidad de envío	3
4. Medios de entrega	3
Objetivo del reporte.....	3
Consideraciones generales del reporte	3
Formato de entrega	5
R27 A-2702 Reclamaciones.....	5
A. Descripción del reporte.....	5
B. Precisiones de llenado del reporte.....	5
C. Validaciones	18
D. Definición del reporte	26
E. Ejemplo.....	27
F. Eventos únicos y múltiples (json)	31

Abreviaciones y definiciones

CASFIM	Catálogo del Sistema Financiero Mexicano
Ciente	Inversionista o solicitante
CNBV o Comisión	Comisión Nacional Bancaria y de Valores
CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
CUITF	Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de tecnología financiera (Circular Única de Instituciones de Tecnología Financiera)
IFC o Institución	Institución de Financiamiento Colectivo
ITF	Instituciones de Tecnología Financiera
LCNBV	Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores
LRITF o Ley	Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera
Plataforma	Las aplicaciones informáticas, interfaces, páginas de internet o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital que las ITF utilicen para operar con sus clientes
SITI	Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información

Fundamento legal de la serie

Las IFC deberán entregar la información que se solicita en el reporte R27 A-2702 Reclamaciones.

La entrega de dicha información deberá efectuarse de acuerdo con lo señalado 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. Respeto de los reportes regulatorios

Artículo 57 de la LRITF: *“Las ITF deberán reportar a la CNBV, a la CONDUSEF y al Banco de México, en el ámbito de sus respectivas competencias, aquella información relacionada con sus actividades y las Operaciones que determine la Autoridad Financiera que corresponda en disposiciones de carácter general, con la periodicidad que en dichas disposiciones señale...”.*

Artículo 70 de la LRITF: *“Las ITF estarán obligadas a proporcionar a la CNBV y al Banco de México, en el ámbito de sus respectivas competencias, la información que dichas Autoridades Financieras les requieran sobre sus Operaciones y aquellas realizadas entre sus Clientes, incluso respecto de alguna o algunas de ellas en lo individual, los datos que permitan estimar su situación financiera y, en general, aquella que sea útil a la CNBV o al Banco de México para proveer el adecuado cumplimiento de sus funciones, en la forma y términos que las propias Autoridades determinen.”*

3. Información a reportar y periodicidad de envío

Artículo 98 de la CUITF: “Las instituciones de financiamiento colectivo deberán proporcionar a la CNBV, con la periodicidad establecida en el artículo 99 siguiente, la información que se adjunta a las presentes disposiciones como Anexo 18...”

Artículo 99 de la CUITF: “Las instituciones de financiamiento colectivo presentarán la información a que se refiere el artículo 98 anterior, con la periodicidad que a continuación se indica:

...III. Trimestralmente, la Información relativa a las series R13, exclusivamente por lo que se refiere a los reportes A-13112 y A-13162, y R27, la cual deberá proporcionarse dentro del mes inmediato siguiente al cierre del trimestre que se reporta...”

4. Medios de entrega

Artículo 103 de la CUITF: “Las ITF, salvo disposición expresa en contrario, deberán enviar a la CNBV la información que se menciona en este título, mediante su transmisión vía electrónica utilizando el SITI. En caso de que no exista información de algún reporte, las instituciones deberán realizar el envío vacío, funcionalidad que está disponible en dicho sistema...”

Objetivo del reporte

El reporte **A-2702 Reclamaciones** recaba información referente a las reclamaciones monetarias relativas a operaciones de financiamiento colectivo realizadas por los clientes de las IFC.

Para efectos de este reporte, **se entenderá por reclamación, que puede originar un evento único o eventos múltiples, a todas aquellas operaciones realizadas a través de la IFC no reconocidas por los inversionistas y/o solicitantes y que han sido comunicadas a la IFC por cualquier canal o medio puesto a disposición de los inversionistas y/o solicitantes de forma directa o indirecta.**

Asimismo, se deben considerar aquellas situaciones que representen un cargo a las cuentas de los inversionistas y/o solicitantes o un daño o perjuicio que afecte su patrimonio. Derivado de lo anterior, se exceptúan de ser reportadas aquellas reclamaciones que no sean monetarias y aquellas que no afecten el patrimonio de los inversionistas y/o solicitantes.

Consideraciones generales del reporte

La definición del 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 es importante que sean **consultados y tomados directamente del sistema** para evitar posibles errores de llenado y por consiguiente de validación.

La información que reporte la IFC relativa a las reclamaciones debe reportarse con **importes y datos** al día último del período que se esté reportando.

La periodicidad del reporte es **trimestral**.

Si se presenta la misma reclamación con diferentes estatus dentro del mismo período reportado entonces se deberán reportar en el mismo envío de información como registros independientes.

Para una reclamación de evento múltiple se deberán reportar los "n" eventos dentro del mismo registro de la reclamación, reportando cada evento de forma independiente en la sección "V. SECCIÓN DETALLE DEL EVENTO QUE ORIGINA LA RECLAMACIÓN", tantas veces como eventos tenga la reclamación, para lo cual se usó la anotación ii=1,n, con n= número de eventos.

Cuando se trate de una reclamación de evento múltiple, en la cual al menos un evento resulte improcedente, en el campo "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" se deberá registrar una clave que corresponda a improcedente.

En caso de que no exista información que reportar, las Instituciones deberán solicitar la autorización correspondiente al correo calidadinfoitf@cnbv.gob.mx para realizar el envío vacío, mismo que solo deberá contener información de la sección denominada "I. SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE".

Se exceptúan de ser reportadas aquellas reclamaciones derivadas de errores por parte de la Institución al momento de registrar la información de la reclamación, tales como clasificaciones inconsistentes, montos diferentes a lo real, errores de captura, entre otros, o bien, si la Institución realizó una cancelación del trámite por una reasignación de folio.

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 de la CNBV.

Para los campos en los que se soliciten **importes valorizados en moneda nacional**, se deben presentar utilizando el tipo de cambio y/o valuación indicado en el Criterio A-2 Aplicación de normas particulares, contenido en el Anexo 6 relativo a los criterios de contabilidad de la CUITF, sin comas y hasta cuatro decimales redondeados.

Los datos **tipo fecha** se deben reportar de la siguiente manera: AAAAMMDD, en donde AAAA será el año reportado con 4 dígitos; MM el mes reportado a 2 dígitos y deberá ser mayor o igual a 01 y menor o igual a 12; los días serán DD y se reportarán con dos dígitos.

La mayoría de los catálogos se encuentran contenidos en las definiciones de cada campo, aquellos catálogos que por el volumen de información no puedan presentarse en la definición correspondiente, deberán ser consultados directamente en la sección "Catálogos" dentro del SITI.

En el reporte se señalan las secciones que se deben incluir de manera obligatoria en cada envío de información, así como las secciones que se deben reportar dependiendo de las condiciones específicas de la información, sin embargo, las secciones "I. SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE" y "II. SECCIÓN IDENTIFICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN" se deberán reportar siempre que se envíe información a la Comisión.

Este instructivo pretende ser una guía clara y útil para los usuarios, por lo que es susceptible de mejora continua y cualquier comentario o sugerencia podrá transmitirse a través del correo calidadinfoitf@cnbv.gob.mx.

Asimismo, en el caso de claves que no se encuentren disponibles en los catálogos referidos en este instructivo, la Institución deberá solicitar el alta, para asignar la clave correspondiente, al correo electrónico calidadinfoitf@cnbv.gob.mx, donde se dará atención a la petición.

Formato de entrega

Las Instituciones llevarán a cabo la entrega de la información del reporte mencionado conforme a las siguientes especificaciones:

R27 A-2702 Reclamaciones

A. Descripción del reporte

Este reporte recaba información sobre el detalle de las reclamaciones monetarias realizadas por los inversionistas y/o solicitantes.

Es importante que el cliente, inversionista o solicitante, que se registre en este reporte, tenga su registro correspondiente en alguno de los reportes siguientes: H-2481 Información de Solicitantes o H-2482 Información de Inversionistas, respectivamente.

B. Precisiones de llenado del reporte

El reporte está constituido por **28 (veintiocho)** campos que se clasifican en seis secciones, las cuales se describen a continuación:

R27 A-2702 Reclamaciones	
Campo	Descripción
I. SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE	
1	<p>INICIO DEL PERIODO</p> <p>Se refiere a la fecha de inicio del periodo al que corresponde la información que la Institución está reportando a través del SITI.</p> <p>El formato para reportar este campo es AAAAMMDD, en donde: AAAA será el año reportado a 4 dígitos; el mes MM a dos dígitos, deberá ser mayor o igual a 01 y menor o igual a 12; mientras que los días serán DD, se reportarán con dos dígitos y deberá ser mayor o igual a 01 y menor o igual a 31.</p> <p>Ejemplo: si se desea reportar la fecha 1 de enero de 2020 se deberá reportar 20200101.</p> <p>El llenado de este campo es obligatorio y su longitud debe ser igual a 8 dígitos.</p>
2	<p>FIN DEL PERIODO</p> <p>Se refiere a la fecha del fin del periodo al que corresponde la información que la Institución está reportando a través del SITI.</p> <p>El formato para reportar este campo es AAAAMMDD, en donde: AAAA será el año reportado a 4 dígitos; el mes MM con dos dígitos, deberá ser mayor o igual a 01 y menor o igual a 12; mientras que los días serán DD, se reportarán con dos dígitos y deberá ser mayor o igual a 01 y menor o igual a 31.</p> <p>Ejemplo: si se desea reportar la fecha 31 de enero de 2020 se deberá reportar 20200131.</p> <p>El llenado de este campo es obligatorio y su longitud debe ser igual a 8 dígitos.</p>

R27 A-2702 Reclamaciones							
Campo	Descripción						
3	<p>CLAVE DE LA INSTITUCIÓN</p> <p>Este dato se refiere a la clave CASFIM que la Institución que está reportando la información tiene asignada.</p> <p>Esta clave puede ser consultada en el catálogo denominado "Instituciones" disponible para su consulta en el SITI, y que por cuestiones de espacio no se presenta en este instructivo.</p> <p>El formato para reportar este campo es #####.</p> <p>Ejemplo: 065450.</p> <p>El llenado de este campo es obligatorio y su longitud debe ser igual a 6 dígitos.</p>						
4	<p>REPORTE</p> <p>Para el envío de este reporte se utilizará la clave "2702" que se puede obtener del catálogo "Reportes", disponible en el SITI y que por cuestiones de espacio no se presenta en este instructivo.</p> <p>El llenado de este campo es obligatorio y su longitud debe ser igual a 4 dígitos.</p>						
II. SECCIÓN IDENTIFICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN							
5	<p>FOLIO DE LA RECLAMACIÓN</p> <p>Deberá reportarse el folio que la Institución asignó a la reclamación, el cual debe ser único.</p> <p>Este campo se reportará sin comas, ni espacios, ni caracteres especiales, únicamente se permitirán letras mayúsculas y números.</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el folio de la reclamación es F30-325-49, se deberá reportar como F3032549. <p>El llenado de este campo es obligatorio y su longitud deberá ser de hasta 22 posiciones alfanuméricas.</p>						
6	<p>ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN</p> <p>Deberá indicarse el estatus de la reclamación de conformidad con el catálogo de "Estado de la Reclamación", disponible para su consulta en el SITI:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Estado de la Reclamación</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">101</td> <td>Pendiente: la reclamación está en proceso de atención.</td> </tr> </tbody> </table>	Estado de la Reclamación		Clave	Descripción	101	Pendiente: la reclamación está en proceso de atención.
Estado de la Reclamación							
Clave	Descripción						
101	Pendiente: la reclamación está en proceso de atención.						

R27 A-2702 Reclamaciones							
Campo	Descripción						
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 10%;">102</td> <td>Concluida: la reclamación se ha dictaminado.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">103</td> <td>Reapertura pendiente: reclamación improcedente cuyo proceso de gestión se apertura nuevamente a solicitud del cliente y se encuentra en proceso de atención. Esto en el entendido de que los datos de la reclamación original permanecen sin cambio, con excepción de los campos 11 "FECHA DE RECLAMACIÓN", 12 "CANAL DE RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN" y 15 "DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN".</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">104</td> <td>Reapertura concluida: la reclamación se ha dictaminado por segunda ocasión.</td> </tr> </table> <p>Las secciones "I. SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE" y "II. SECCIÓN IDENTIFICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN" se deberán reportar siempre que se envíe información a la Comisión.</p> <p>Si la clave en este campo es igual a 101 "Pendiente" se deberán reportar las secciones "III. SECCIÓN IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE", "IV. SECCIÓN DETALLE DE LA RECLAMACIÓN" y "V. SECCIÓN DETALLE DEL EVENTO QUE ORIGINA LA RECLAMACIÓN".</p> <p>En caso de que la clave sea igual 103 "Reapertura pendiente", se deberán actualizar los campos 11 "FECHA DE RECLAMACIÓN", y en su caso, 12 "CANAL DE RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN" y 15 "DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN" de la sección "IV. SECCIÓN DETALLE DE LA RECLAMACIÓN".</p> <p>En caso de que la clave sea igual a 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida", se deberá reportar la sección "VI. SECCIÓN DETALLE DE LA RESOLUCIÓN".</p> <p>El llenado de este campo es obligatorio.</p> <p>La longitud de este campo debe ser igual a 3 dígitos.</p>	102	Concluida: la reclamación se ha dictaminado.	103	Reapertura pendiente: reclamación improcedente cuyo proceso de gestión se apertura nuevamente a solicitud del cliente y se encuentra en proceso de atención. Esto en el entendido de que los datos de la reclamación original permanecen sin cambio, con excepción de los campos 11 "FECHA DE RECLAMACIÓN", 12 "CANAL DE RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN" y 15 "DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN".	104	Reapertura concluida: la reclamación se ha dictaminado por segunda ocasión.
102	Concluida: la reclamación se ha dictaminado.						
103	Reapertura pendiente: reclamación improcedente cuyo proceso de gestión se apertura nuevamente a solicitud del cliente y se encuentra en proceso de atención. Esto en el entendido de que los datos de la reclamación original permanecen sin cambio, con excepción de los campos 11 "FECHA DE RECLAMACIÓN", 12 "CANAL DE RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN" y 15 "DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN".						
104	Reapertura concluida: la reclamación se ha dictaminado por segunda ocasión.						
7	<p>FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL ESTATUS</p> <p>Se refiere a la fecha en que la Institución actualizó el estatus de la reclamación.</p> <p>El formato para reportar este campo es AAAAMMDD, en donde: AAAA será el año reportado a 4 dígitos; el mes MM con dos dígitos, deberá ser mayor o igual a 01 y menor o igual a 12; mientras que los días serán DD, se reportarán con dos dígitos y deberá ser mayor o igual a 01 y menor o igual a 31.</p> <p>Ejemplo: si se desea reportar la fecha 1 de enero de 2020 se deberá reportar 20200101.</p> <p>El llenado de este campo es obligatorio.</p> <p>La longitud de este campo debe ser igual a 8 dígitos.</p>						
III. SECCIÓN IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE							
8	TIPO DE CLIENTE						

R27 A-2702 Reclamaciones									
Campo	Descripción								
	<p>Se refiere a la identificación de inversionista o solicitante y se deberá reportar la clave de conformidad con el catálogo "Tipo de Cliente", disponible para su consulta en el SITI:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #d2b48c;">Tipo de Cliente</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #d2b48c;">Clave</th> <th style="background-color: #d2b48c;">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Inversionista: si la reclamación la hizo un inversionista.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Solicitante: si la reclamación la hizo un solicitante.</td> </tr> </tbody> </table> <p>El llenado de este campo es obligatorio si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 101 "Pendiente".</p> <p>La longitud de este campo debe ser igual a 1 dígito.</p>	Tipo de Cliente		Clave	Descripción	1	Inversionista: si la reclamación la hizo un inversionista.	2	Solicitante: si la reclamación la hizo un solicitante.
Tipo de Cliente									
Clave	Descripción								
1	Inversionista: si la reclamación la hizo un inversionista.								
2	Solicitante: si la reclamación la hizo un solicitante.								
9	<p>IDENTIFICADOR DEL CLIENTE</p> <p>Si es inversionista: Se refiere al identificador único para el inversionista, con el que la IFC lo registra internamente en su plataforma y con el cual se asocia a todas las operaciones de financiamiento colectivo en las cuales esté aportando recursos.</p> <p>Si es solicitante: Se refiere a la clave única para el solicitante, con el que la IFC lo registra internamente en su plataforma y con la cual se asocia a todas las operaciones de financiamiento colectivo de las cuales esté requiriendo recursos.</p> <p>Este identificador deberá ser el mismo con el que se identifica al inversionista o solicitante en los demás reportes regulatorios relacionados.</p> <p>Se deberá validar que el identificador del cliente exista y tenga su registro correspondiente en alguno de los reportes siguientes: R24 G-2421 Información de solicitantes o R24 G-2422 Información de Inversionistas.</p> <p>Este campo se reportará sin comas, ni guiones, ni espacios, ni caracteres especiales y con hasta 50 posiciones alfanuméricas.</p> <p>Ejemplo: Si el número de identificador del cliente es F30-325-49 se deberá reportar F3032549.</p> <p>El llenado de este campo es obligatorio si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 101 "Pendiente".</p>								
10	<p>IDENTIFICADOR DEL FINANCIAMIENTO</p> <p>Se refiere al identificador único para cada operación de financiamiento colectivo, con el que la IFC lo registra internamente en su plataforma, relacionado con la reclamación.</p> <p>Para el caso de que la reclamación no esté relacionada con una operación de financiamiento colectivo este campo no se deberá reportar.</p>								

R27 A-2702 Reclamaciones																	
Campo	Descripción																
	<p>Este campo se reportará sin comas, ni guiones, ni espacios, ni caracteres especiales y con hasta 50 caracteres.</p> <p>Ejemplo: Si el identificador del financiamiento es R50-417-50 se deberá reportar R5041750.</p> <p>Este campo solo es obligatorio si hay un financiamiento colectivo asociado.</p>																
IV. SECCIÓN DETALLE DE LA RECLAMACIÓN																	
11	<p>FECHA DE RECLAMACIÓN</p> <p>Deberá reportarse la fecha en la que el cliente reportó la reclamación a la IFC.</p> <p>El formato para reportar este campo es AAAAMMDD, en donde: AAAA será el año reportado a 4 dígitos; el mes MM con dos dígitos, deberá ser mayor o igual a 01 y menor o igual a 12; mientras que los días serán DD, se reportarán con dos dígitos y deberá ser mayor o igual a 01 y menor o igual a 31.</p> <p>Ejemplo: si se desea reportar la fecha 1 de enero de 2020 se deberá reportar 20200101.</p> <p>El llenado de este campo es obligatorio si en el campo 6 “ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN” se reporta la clave 101 “Pendiente” o 103 “Reapertura pendiente”.</p> <p>La longitud de este campo debe ser igual a 8 dígitos.</p>																
12	<p>CANAL DE RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN</p> <p>Deberá indicarse el tipo de canal por el cual se registró la reclamación de acuerdo con las claves contenidas en el catálogo denominado “Tipo de Canal”, disponible para su consulta en el SITI:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #d2b48c;">Tipo de Canal</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #d2b48c;">Clave</th> <th style="background-color: #d2b48c;">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">201</td> <td>Página web: la reclamación se recibió utilizando la página web de la Institución (ya sea chatbox, atención al cliente o cualquier medio que la Institución puso a disposición del público general en su página web para recepción de reclamaciones).</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">202</td> <td>Teléfono fijo: la reclamación se recibió a través de un número de teléfono fijo que la Institución puso a disposición del público en general para la recepción de reclamaciones (incluye call centers).</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">203</td> <td>Teléfono celular: la reclamación se recibió a través del teléfono celular, ya sea por medio de la aplicación móvil de la Institución, chat, WhatsApp o SMS.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">204</td> <td>Personal: la reclamación se recibió directamente en alguna sucursal de la Institución.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">205</td> <td>Correo electrónico: la reclamación se recibió por un correo electrónico que la Institución puso a disposición del público general para recepción de reclamaciones.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">206</td> <td>CONDUSEF: la reclamación fue notificada a la Institución por la CONDUSEF, a través de los canales establecidos por dicha dependencia.</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de Canal		Clave	Descripción	201	Página web: la reclamación se recibió utilizando la página web de la Institución (ya sea chatbox, atención al cliente o cualquier medio que la Institución puso a disposición del público general en su página web para recepción de reclamaciones).	202	Teléfono fijo: la reclamación se recibió a través de un número de teléfono fijo que la Institución puso a disposición del público en general para la recepción de reclamaciones (incluye call centers).	203	Teléfono celular: la reclamación se recibió a través del teléfono celular, ya sea por medio de la aplicación móvil de la Institución, chat, WhatsApp o SMS.	204	Personal: la reclamación se recibió directamente en alguna sucursal de la Institución.	205	Correo electrónico: la reclamación se recibió por un correo electrónico que la Institución puso a disposición del público general para recepción de reclamaciones.	206	CONDUSEF: la reclamación fue notificada a la Institución por la CONDUSEF, a través de los canales establecidos por dicha dependencia.
Tipo de Canal																	
Clave	Descripción																
201	Página web: la reclamación se recibió utilizando la página web de la Institución (ya sea chatbox, atención al cliente o cualquier medio que la Institución puso a disposición del público general en su página web para recepción de reclamaciones).																
202	Teléfono fijo: la reclamación se recibió a través de un número de teléfono fijo que la Institución puso a disposición del público en general para la recepción de reclamaciones (incluye call centers).																
203	Teléfono celular: la reclamación se recibió a través del teléfono celular, ya sea por medio de la aplicación móvil de la Institución, chat, WhatsApp o SMS.																
204	Personal: la reclamación se recibió directamente en alguna sucursal de la Institución.																
205	Correo electrónico: la reclamación se recibió por un correo electrónico que la Institución puso a disposición del público general para recepción de reclamaciones.																
206	CONDUSEF: la reclamación fue notificada a la Institución por la CONDUSEF, a través de los canales establecidos por dicha dependencia.																

R27 A-2702 Reclamaciones											
Campo	Descripción										
	<p>El llenado de este campo es obligatorio si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 101 "Pendiente" y su longitud debe ser igual a 3 dígitos.</p> <p>Si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 103 "Reapertura pendiente" y este campo no se modificó entonces no deberá reportarse, de lo contrario se deberá reportar con la información actualizada.</p>										
13	<p>TIPO DE RECLAMACIÓN</p> <p>Deberá indicarse el tipo de reclamación de acuerdo con las claves contenidas en el catálogo denominado "Tipo de Reclamación", disponible para su consulta en el SITI:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tipo de Reclamación</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>301</td> <td>Evento único: la reclamación deriva de un hecho independiente y aislado que generó un movimiento no reconocido por el cliente.</td> </tr> <tr> <td>302</td> <td>Evento múltiple: la reclamación deriva de un hecho que generó varias operaciones no reconocidas por el cliente.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se entiende como reclamación a cualquier hecho que originó movimientos que no son reconocidos por el cliente, o causan un daño o perjuicio que afecte su patrimonio.</p> <p>El llenado de este campo es obligatorio si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 101 "Pendiente".</p> <p>La longitud de este campo debe ser igual a 3 dígitos.</p>	Tipo de Reclamación		Clave	Descripción	301	Evento único: la reclamación deriva de un hecho independiente y aislado que generó un movimiento no reconocido por el cliente.	302	Evento múltiple: la reclamación deriva de un hecho que generó varias operaciones no reconocidas por el cliente.		
Tipo de Reclamación											
Clave	Descripción										
301	Evento único: la reclamación deriva de un hecho independiente y aislado que generó un movimiento no reconocido por el cliente.										
302	Evento múltiple: la reclamación deriva de un hecho que generó varias operaciones no reconocidas por el cliente.										
14	<p>MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN</p> <p>Deberá indicarse el motivo por el cual el cliente presenta la reclamación, de acuerdo con las claves contenidas en el catálogo denominado "Motivo de la Reclamación", disponible para su consulta 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>401</td> <td>Producto no reconocido: productos que el cliente no solicitó a la Institución. No se deben clasificar en este evento las reclamaciones derivadas de suplantación o robo de identidad.</td> </tr> <tr> <td>402</td> <td>Error operativo de la Institución: 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 Institución; 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.</td> </tr> <tr> <td>403</td> <td>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.</td> </tr> </tbody> </table>	Motivo de la Reclamación		Clave	Descripción	401	Producto no reconocido: productos que el cliente no solicitó a la Institución. No se deben clasificar en este evento las reclamaciones derivadas de suplantación o robo de identidad.	402	Error operativo de la Institución: 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 Institución; 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.	403	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.
Motivo de la Reclamación											
Clave	Descripción										
401	Producto no reconocido: productos que el cliente no solicitó a la Institución. No se deben clasificar en este evento las reclamaciones derivadas de suplantación o robo de identidad.										
402	Error operativo de la Institución: 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 Institución; 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.										
403	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.										

R27 A-2702 Reclamaciones					
Campo	Descripción				
	<table border="1"> <tr> <td>404</td> <td>Suplantación o robo de identidad: reclamación derivada de una contratación de productos o servicios, o de una operación realizada por un tercero no autorizado, que asume de manera apócrifa la identidad del cliente.</td> </tr> <tr> <td>499</td> <td>Por definir: cuando la Institución se encuentra en proceso de identificar el motivo de la reclamación, o bien, no existe información suficiente para clasificar el motivo de la reclamación.</td> </tr> </table> <p>El llenado de este campo es obligatorio si en el campo 6 “ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN” se reporta la clave 101 “Pendiente”.</p> <p>La longitud de este campo debe ser igual a 3 dígitos.</p>	404	Suplantación o robo de identidad: reclamación derivada de una contratación de productos o servicios, o de una operación realizada por un tercero no autorizado, que asume de manera apócrifa la identidad del cliente.	499	Por definir: cuando la Institución se encuentra en proceso de identificar el motivo de la reclamación, o bien, no existe información suficiente para clasificar el motivo de la reclamación.
404	Suplantación o robo de identidad: reclamación derivada de una contratación de productos o servicios, o de una operación realizada por un tercero no autorizado, que asume de manera apócrifa la identidad del cliente.				
499	Por definir: cuando la Institución se encuentra en proceso de identificar el motivo de la reclamación, o bien, no existe información suficiente para clasificar el motivo de la reclamación.				
15	<p>DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN</p> <p>Se deberá registrar una descripción general de la reclamación, de máximo 200 caracteres alfanuméricos.</p> <p>El llenado de este campo es obligatorio si en el campo 6 “ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN” se reporta la clave 101 “Pendiente”.</p> <p>Si en el campo 6 “ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN” se reporta la clave 103 “Reapertura pendiente” y este campo no se modificó entonces no deberá reportarse, de lo contrario se deberá reportar con la información actualizada.</p>				
V. SECCIÓN DETALLE DEL EVENTO QUE ORIGINA LA RECLAMACIÓN					
16	<p>FECHA DEL EVENTO</p> <p>Deberá reportarse la fecha en que ocurrió el evento $i_{i=1,n}$ por el cual el cliente reportó la reclamación a la Institución.</p> <p>El formato para capturar este campo es AAAAMMDD, en donde: AAAA será el año reportado a 4 dígitos; el mes MM con dos dígitos, deberá ser mayor o igual a 01 y menor o igual a 12; mientras que los días serán DD, se reportarán con dos dígitos y deberá ser mayor o igual a 01 y menor o igual a 31.</p> <p>Ejemplo: si se desea reportar la fecha 1 de enero de 2020 se deberá reportar 20200101.</p> <p>El llenado de este campo es obligatorio si en el campo 6 “ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN” se reporta la clave 101 “Pendiente”.</p> <p>La longitud de este campo debe ser igual a 8 dígitos.</p>				
17	<p>OBJETO DEL EVENTO</p> <p>Deberá indicarse el objeto del evento $i_{i=1,n}$ de acuerdo con el catálogo denominado “Objeto del Evento”, disponible para su consulta en el SITI:</p>				

R27 A-2702 Reclamaciones																						
Campo	Descripción																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Objeto del Evento</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>501</td> <td>Depósito no acreditado: se refiere al importe total de recursos que el solicitante o inversionista no ha recibido por parte de la IFC.</td> </tr> <tr> <td>502</td> <td>Pago no acreditado: se refiere al importe total de recursos pagados por el solicitante o inversionista a la IFC que no se reflejan en el estado de cuenta correspondiente del solicitante o inversionista.</td> </tr> <tr> <td>503</td> <td>Error en la cantidad de dinero recibida: se refiere a un error en el importe total de recursos que el solicitante o inversionista ha recibido por parte de la IFC.</td> </tr> <tr> <td>504</td> <td>Error en la cantidad de dinero transferida: se refiere a un error en el importe total de recursos que el solicitante o inversionista ha transferido a la IFC.</td> </tr> <tr> <td>505</td> <td>Cobro de comisión o comisiones no reconocidas: se refiere al cobro de alguna comisión o comisiones no reconocidas por el solicitante o inversionista.</td> </tr> <tr> <td>506</td> <td>Cobro de intereses no reconocidos: se refiere al cobro de intereses, ordinarios y/o moratorios, no reconocidos por el solicitante o inversionista.</td> </tr> <tr> <td>507</td> <td>Devolución no aplicada: se refiere a devoluciones acordadas que no se han recibido por el solicitante o inversionista.</td> </tr> <tr> <td>599</td> <td>Por definir: cuando la Institución se encuentra en proceso de identificar el objeto del evento, o bien, no existe información suficiente para clasificar el objeto del evento.</td> </tr> </tbody> </table>		Objeto del Evento		Clave	Descripción	501	Depósito no acreditado: se refiere al importe total de recursos que el solicitante o inversionista no ha recibido por parte de la IFC.	502	Pago no acreditado: se refiere al importe total de recursos pagados por el solicitante o inversionista a la IFC que no se reflejan en el estado de cuenta correspondiente del solicitante o inversionista.	503	Error en la cantidad de dinero recibida: se refiere a un error en el importe total de recursos que el solicitante o inversionista ha recibido por parte de la IFC.	504	Error en la cantidad de dinero transferida: se refiere a un error en el importe total de recursos que el solicitante o inversionista ha transferido a la IFC.	505	Cobro de comisión o comisiones no reconocidas: se refiere al cobro de alguna comisión o comisiones no reconocidas por el solicitante o inversionista.	506	Cobro de intereses no reconocidos: se refiere al cobro de intereses, ordinarios y/o moratorios, no reconocidos por el solicitante o inversionista.	507	Devolución no aplicada: se refiere a devoluciones acordadas que no se han recibido por el solicitante o inversionista.	599	Por definir: cuando la Institución se encuentra en proceso de identificar el objeto del evento, o bien, no existe información suficiente para clasificar el objeto del evento.
Objeto del Evento																						
Clave	Descripción																					
501	Depósito no acreditado: se refiere al importe total de recursos que el solicitante o inversionista no ha recibido por parte de la IFC.																					
502	Pago no acreditado: se refiere al importe total de recursos pagados por el solicitante o inversionista a la IFC que no se reflejan en el estado de cuenta correspondiente del solicitante o inversionista.																					
503	Error en la cantidad de dinero recibida: se refiere a un error en el importe total de recursos que el solicitante o inversionista ha recibido por parte de la IFC.																					
504	Error en la cantidad de dinero transferida: se refiere a un error en el importe total de recursos que el solicitante o inversionista ha transferido a la IFC.																					
505	Cobro de comisión o comisiones no reconocidas: se refiere al cobro de alguna comisión o comisiones no reconocidas por el solicitante o inversionista.																					
506	Cobro de intereses no reconocidos: se refiere al cobro de intereses, ordinarios y/o moratorios, no reconocidos por el solicitante o inversionista.																					
507	Devolución no aplicada: se refiere a devoluciones acordadas que no se han recibido por el solicitante o inversionista.																					
599	Por definir: cuando la Institución se encuentra en proceso de identificar el objeto del evento, o bien, no existe información suficiente para clasificar el objeto del evento.																					
	<p>El llenado de este campo es obligatorio si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN", se reporta la clave 101 "Pendiente" y su longitud debe ser igual a 3 dígitos.</p>																					
18	<p>CANAL EN EL CUAL SE REALIZÓ LA OPERACIÓN NO RECONOCIDA</p> <p>Deberá indicarse el canal por el que se realizó la operación del evento $i_{i=1,n}$ de acuerdo con las claves contenidas en el catálogo denominado "Canal de la Operación no Reconocida", disponible para su consulta en el SITI:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Canal de la Operación no Reconocida</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>601</td> <td>Aplicación móvil: operaciones realizadas a través de dispositivos móviles (no incluye operaciones en teléfonos móviles mediante navegación con tecnología WAP; el servicio debe estar asociado a un teléfono y a un usuario).</td> </tr> <tr> <td>602</td> <td>Operaciones por internet: operación realizada utilizando la página web de la Institución en todas sus modalidades (<i>dial up</i>, tecnología WAP, etc.).</td> </tr> <tr> <td>603</td> <td>Movimientos generados por la Institución: operaciones generadas por la propia Institución, tales como: cargos por comisiones, anualidades, entre otros.</td> </tr> <tr> <td>699</td> <td>Por definir: cuando la Institución se encuentra en proceso de identificar el canal por el cual se realizó la operación no reconocida.</td> </tr> </tbody> </table>		Canal de la Operación no Reconocida		Clave	Descripción	601	Aplicación móvil: operaciones realizadas a través de dispositivos móviles (no incluye operaciones en teléfonos móviles mediante navegación con tecnología WAP; el servicio debe estar asociado a un teléfono y a un usuario).	602	Operaciones por internet: operación realizada utilizando la página web de la Institución en todas sus modalidades (<i>dial up</i> , tecnología WAP, etc.).	603	Movimientos generados por la Institución: operaciones generadas por la propia Institución, tales como: cargos por comisiones, anualidades, entre otros.	699	Por definir: cuando la Institución se encuentra en proceso de identificar el canal por el cual se realizó la operación no reconocida.								
Canal de la Operación no Reconocida																						
Clave	Descripción																					
601	Aplicación móvil: operaciones realizadas a través de dispositivos móviles (no incluye operaciones en teléfonos móviles mediante navegación con tecnología WAP; el servicio debe estar asociado a un teléfono y a un usuario).																					
602	Operaciones por internet: operación realizada utilizando la página web de la Institución en todas sus modalidades (<i>dial up</i> , tecnología WAP, etc.).																					
603	Movimientos generados por la Institución: operaciones generadas por la propia Institución, tales como: cargos por comisiones, anualidades, entre otros.																					
699	Por definir: cuando la Institución se encuentra en proceso de identificar el canal por el cual se realizó la operación no reconocida.																					

R27 A-2702 Reclamaciones	
Campo	Descripción
	<p>El llenado de este campo es obligatorio si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 101 "Pendiente".</p> <p>La longitud de este campo debe ser igual a 3 dígitos.</p>
19	<p>IMPORTE VALORIZADO EN MONEDA NACIONAL</p> <p>En caso de una reclamación con evento único se deberá reportar el monto de la reclamación, en caso de una reclamación con eventos múltiples se deberá reportar el monto asociado al evento $i_{i=1,n}$.</p> <p>El monto deberá reportarse valorizado en moneda nacional, redondeado hasta cuatro decimales, en su caso, sin signo de pesos ni comas, con hasta 24 dígitos, únicamente se aceptará el punto como caracter especial para separar los decimales, y no permitirá valores negativos.</p> <p>Este campo deberá ser mayor a cero.</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el monto es por \$ 236,569.6809, se deberá reportar 236569.6809. - Si el monto es por \$ 236,569, se deberá reportar 236569. <p>El llenado de este campo es obligatorio si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 101 "Pendiente" y deberá ser mayor a cero.</p> <p>Para registros en moneda extranjera se deberá valorizar al cierre del periodo de acuerdo con el tipo de cambio que determine el Banco de México.</p>
VI. SECCIÓN DETALLE DE LA RESOLUCIÓN	
20	<p>FECHA DE RESOLUCIÓN</p> <p>Deberá reportarse la fecha en que la Institución dictaminó la reclamación.</p> <p>El formato para reportar este campo es AAAAMMDD, en donde: AAAA será el año reportado a 4 dígitos; el mes MM con dos dígitos, deberá ser mayor o igual a 01 y menor o igual a 12; mientras que los días serán DD, se reportarán con dos dígitos y deberá ser mayor o igual a 01 y menor o igual a 31.</p> <p>Ejemplo: si se desea reportar la fecha 1 de enero de 2020 se deberá reportar 20200101.</p> <p>El llenado de este campo es obligatorio si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida".</p> <p>La longitud de este campo debe ser igual a 8 dígitos.</p>
21	<p>SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN</p> <p>Deberá reportarse el resultado de la resolución de la reclamación, de acuerdo con el catálogo denominado "Sentido de la Resolución", disponible para su consulta en el SITI:</p>

R27 A-2702 Reclamaciones																							
Campo	Descripción																						
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #d2b48c;">Sentido de la Resolución</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #d2b48c;">Clave</th> <th style="background-color: #d2b48c;">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">701</td> <td>Cliente desistió <u>Improcedente</u>: el cliente no continuó con el proceso o lo canceló.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">702</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 style="text-align: center;">703</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 style="text-align: center;">704</td> <td>Reclamación reportada en más de una ocasión <u>Improcedente</u>: el cliente ya había registrado una reclamación por la misma operación y no se refiere a una reapertura de la reclamación. En estos casos el folio de reclamación no puede ser el mismo en dos reclamaciones ya que éstas ingresaron a la Institución en dos momentos diferentes. Es por ello que cada reclamo debe contar con su propio folio.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">705</td> <td>Evidencia a favor de la Institución <u>Improcedente</u>: la evidencia es a favor de la Institución.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">706</td> <td>Por normativa <u>Procedente</u>: la Institución abonó al cliente la cantidad reclamada por tratarse de un supuesto incluido en la normatividad vigente, ya sea de Banco de México o de la propia CNBV.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">707</td> <td>Evidencia a favor del cliente <u>Procedente</u>: el cliente presentó evidencia suficiente.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">708</td> <td>Plazo vencido a la Institución <u>Procedente</u>: la Institución 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.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">709</td> <td>Por política interna <u>Procedente</u>: la Institución resuelve por criterios de costo beneficio, aspectos legales, aspectos operativos, montos menores, por relación comercial o alguna otra decisión de la Institución.</td> </tr> </tbody> </table> <p>El llenado de este campo es obligatorio si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida".</p> <p>La longitud de este campo debe ser igual a 3 dígitos.</p>	Sentido de la Resolución		Clave	Descripción	701	Cliente desistió <u>Improcedente</u> : el cliente no continuó con el proceso o lo canceló.	702	Falta documentación del cliente <u>Improcedente</u> : el cliente no proporcionó la información solicitada o la entregó en forma incompleta o errónea.	703	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.	704	Reclamación reportada en más de una ocasión <u>Improcedente</u> : el cliente ya había registrado una reclamación por la misma operación y no se refiere a una reapertura de la reclamación. En estos casos el folio de reclamación no puede ser el mismo en dos reclamaciones ya que éstas ingresaron a la Institución en dos momentos diferentes. Es por ello que cada reclamo debe contar con su propio folio.	705	Evidencia a favor de la Institución <u>Improcedente</u> : la evidencia es a favor de la Institución.	706	Por normativa <u>Procedente</u> : la Institución abonó al cliente la cantidad reclamada por tratarse de un supuesto incluido en la normatividad vigente, ya sea de Banco de México o de la propia CNBV.	707	Evidencia a favor del cliente <u>Procedente</u> : el cliente presentó evidencia suficiente.	708	Plazo vencido a la Institución <u>Procedente</u> : la Institución 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.	709	Por política interna <u>Procedente</u> : la Institución resuelve por criterios de costo beneficio, aspectos legales, aspectos operativos, montos menores, por relación comercial o alguna otra decisión de la Institución.
Sentido de la Resolución																							
Clave	Descripción																						
701	Cliente desistió <u>Improcedente</u> : el cliente no continuó con el proceso o lo canceló.																						
702	Falta documentación del cliente <u>Improcedente</u> : el cliente no proporcionó la información solicitada o la entregó en forma incompleta o errónea.																						
703	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.																						
704	Reclamación reportada en más de una ocasión <u>Improcedente</u> : el cliente ya había registrado una reclamación por la misma operación y no se refiere a una reapertura de la reclamación. En estos casos el folio de reclamación no puede ser el mismo en dos reclamaciones ya que éstas ingresaron a la Institución en dos momentos diferentes. Es por ello que cada reclamo debe contar con su propio folio.																						
705	Evidencia a favor de la Institución <u>Improcedente</u> : la evidencia es a favor de la Institución.																						
706	Por normativa <u>Procedente</u> : la Institución abonó al cliente la cantidad reclamada por tratarse de un supuesto incluido en la normatividad vigente, ya sea de Banco de México o de la propia CNBV.																						
707	Evidencia a favor del cliente <u>Procedente</u> : el cliente presentó evidencia suficiente.																						
708	Plazo vencido a la Institución <u>Procedente</u> : la Institución 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.																						
709	Por política interna <u>Procedente</u> : la Institución resuelve por criterios de costo beneficio, aspectos legales, aspectos operativos, montos menores, por relación comercial o alguna otra decisión de la Institución.																						
22	<p>IMPORTE ABONADO A LA CUENTA DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN</p> <p>Deberá reportarse el importe que la IFC abonó al cliente con relación a la reclamación, valorizado en moneda nacional y, en su caso, sumando los importes de cada uno de los eventos cuya resolución fue a favor del cliente.</p> <p><i>Si el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" es "Improcedente", clave en el rango de 701 a 705, entonces no se deberá reportar este campo.</i></p> <p>La longitud de este campo debe ser de hasta 24 dígitos.</p>																						

R27 A-2702 Reclamaciones	
Campo	Descripción
	<p>Se deberá reportar este campo redondeado hasta cuatro decimales, en su caso, sin signo de pesos ni comas, únicamente se aceptará el punto como caracter especial para separar los decimales, y no se permitirán valores negativos.</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - si el monto es por \$236,569.68, se deberá reportar 236569.68. - si el monto es por \$236,569, se deberá reportar 236569. <p>Para registros en moneda extranjera se deberá valorizar al cierre del periodo de acuerdo al tipo de cambio que determine el Banco de México.</p>
23	<p>FECHA DE ABONO A LA CUENTA DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN</p> <p>Deberá reportarse la fecha en que la IFC abonó al cliente el monto total o parcial de la reclamación. Se debe considerar la fecha que corresponda al último abono que se realizó al cliente.</p> <p><i>Si el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" es "Improcedente", clave en el rango de 701 a 705, entonces no se deberá reportar este campo.</i></p> <p>El formato para capturar este campo es AAAAMMDD, en donde: AAAA será el año reportado a 4 dígitos; el mes MM con dos dígitos, deberá ser mayor o igual a 01 y menor o igual a 12; mientras que los días serán DD, se reportarán con dos dígitos y deberá ser mayor o igual a 01 y menor o igual a 31.</p> <p>Ejemplo: si se desea reportar la fecha 1 de enero de 2020 se deberá reportar 20200101.</p> <p>La longitud de este campo debe ser igual a 8 dígitos.</p>
24	<p>IDENTIFICADOR DE LA CUENTA O FIDEICOMISO DE LA INSTITUCIÓN</p> <p>Se refiere al identificador único, de la cuenta o fideicomiso que se utiliza para abonar los recursos al cliente cuando la reclamación es procedente.</p> <p>En el caso de que la Institución utilice una cuenta para la administración de los recursos de sus clientes, se deberá reportar este campo con hasta 11 dígitos.</p> <p>En el caso de que la Institución utilice un fideicomiso para la administración de los recursos de sus clientes, deberá reportar este campo con hasta 50 caracteres alfanuméricos.</p> <p>Ejemplo de fideicomiso: Si se desea reportar F/1402-95, se deberá reportar: F140295.</p> <p>Ejemplo de cuenta: Si se desea reportar 1014-0295-25, se deberá reportar: 1014029525.</p> <p><i>Si el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" es "Improcedente", clave en el rango de 701 a 705, entonces no se deberá reportar este campo.</i></p>

R27 A-2702 Reclamaciones	
Campo	Descripción
	<p>Si el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" es "Procedente", clave en el rango de 706 a 709, entonces el llenado de este campo es obligatorio si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN", se reporta la clave 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida" y el campo 22 "IMPORTE ABONADO A LA CUENTA DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN" es mayor a cero (0).</p>
25	<p>IMPORTE RECUPERADO</p> <p>Deberá reportarse el importe recuperado por la Institución, relacionado con la reclamación, valorizado en moneda nacional.</p> <p>En caso de que no se haya recuperado algún importe este campo no se deberá reportar.</p> <p>Se deberá reportar este campo redondeado hasta 4 decimales, en su caso, sin signo de pesos ni comas, únicamente se aceptará el punto como caracter especial para separar los decimales, no permitirá valores negativos y su longitud debe ser de hasta 24 dígitos.</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - si el monto es por \$236,569.68, se debe reportar 236569.68. - si el monto es por \$236,569, se debe reportar 236569. <p>Este campo no se deberá reportar si la clave registrada en el campo 13 "TIPO DE RECLAMACIÓN" es igual a 301 "Evento único" y el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" es "Improcedente", clave en el rango de 701 a 705, y en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida".</p> <p>Si el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" es "Improcedente", clave en el rango de 701 a 705 o que no aplique, entonces no se deberá reportar este campo, en caso contrario el llenado de este campo es obligatorio si aplica y en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida", siempre que la reclamación tenga un evento único.</p> <p>Para registros en moneda extranjera se deberá valorizar al cierre del periodo de acuerdo al tipo de cambio que determine el Banco de México.</p>
26	<p>FECHA DE RECUPERACIÓN DE LOS RECURSOS</p> <p>Deberá reportarse la fecha en que la Institución recuperó el importe, total o parcial, relacionado con la reclamación. Se debe considerar la fecha que corresponda al último monto recuperado.</p> <p>En caso de que la reclamación se encuentre "Pendiente", que la resolución sea "Improcedente", o que no aplique la recuperación de recursos de alguna cantidad, no se deberá reportar este campo.</p> <p>El formato para capturar este campo es AAAAMMDD, en donde: AAAA será el año reportado a 4 dígitos; el mes MM con dos dígitos, deberá ser mayor o igual a 01 y menor</p>

R27 A-2702 Reclamaciones	
Campo	Descripción
	<p>o igual a 12; mientras que los días serán DD, se reportarán con dos dígitos y deberá ser mayor o igual a 01 y menor o igual a 31.</p> <p>Ejemplo: si se desea reportar la fecha 1 de enero de 2020 se deberá reportar 20200101.</p> <p>La longitud de este campo debe ser igual a 8 dígitos.</p>
27	<p>IDENTIFICADOR DE LA CUENTA O FIDEICOMISO DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE RECIBE EL IMPORTE RECUPERADO</p> <p>Se refiere al identificador único de la cuenta o fideicomiso, donde se recibe el importe recuperado de la reclamación.</p> <p>En el caso de que la Institución utilice una cuenta para recibir los importes recuperados de la reclamación, se deberá reportar este campo con hasta 11 dígitos.</p> <p>En el caso de que la Institución utilice un fideicomiso para recibir los importes recuperados de la reclamación, deberá reportar este campo con hasta 50 caracteres alfanuméricos.</p> <p>Ejemplo de fideicomiso: Si se desea reportar F/1402-95, se deberá reportar: F140295.</p> <p>Ejemplo de cuenta: Si se desea reportar 1014-0295-25, se deberá reportar: 1014029525.</p> <p>El llenado de este campo es obligatorio si el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" es "Procedente", clave en el rango de 706 a 709, y en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida", y el campo 25 "IMPORTE RECUPERADO" es mayor a cero (0).</p> <p><i>Si el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" es "Improcedente", clave en el rango de 701 a 705 o que no aplique, entonces no se deberá reportar este campo, en caso contrario el llenado de este campo es obligatorio si aplica y en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida" y el campo 25 "IMPORTE RECUPERADO" es mayor a cero (0).</i></p>
28	<p>QUEBRANTO PARA LA INSTITUCIÓN</p> <p>Deberá reportarse el monto, valorizado en moneda nacional, de la reclamación que la IFC ha determinado como irrecuperable y que representa un quebranto para la misma. Este concepto incluye bonificaciones y condonación de comisiones o cuotas.</p> <p>Quebranto se refiere a cualquier gasto repentino, inesperado, involuntario o un costo no recuperable; una erogación por la cual no puede esperarse beneficio alguno, presente o futuro.</p> <p>Se deberá reportar este campo, redondeado hasta cuatro decimales, en su caso, sin signo de pesos ni comas, únicamente se aceptará el punto como caracter especial para separar los decimales, no permitirá valores negativos.</p>

R27 A-2702 Reclamaciones	
Campo	Descripción
	<p>La longitud de este campo debe ser de hasta 24 dígitos.</p> <p>En caso de que no se genere quebranto para la Institución este campo no deberá reportarse.</p> <p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si el monto es por \$236,569.68, se debe reportar 236569.68. - Si el monto es por \$236,569, se debe reportar 236569. <p>Para registros en moneda extranjera se deberá valorizar al cierre del periodo de acuerdo con el tipo de cambio que determine el Banco de México.</p>

C. Validaciones

Consideraciones generales:

1. Las secciones "I. SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE" y "II. SECCIÓN IDENTIFICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN" se deberán reportar siempre que se envíe información a la Comisión.
2. Las claves de catálogo deberán reportarse tal y como se muestran en el catálogo correspondiente.

Validaciones:

Las validaciones aplicables al reporte **R27 A-2702 Reclamaciones** por la Institución de Financiamiento Colectivo son las siguientes:

1. INICIO DEL PERIODO
 - a. Que la fecha cumpla el formato solicitado "AAAAMMDD", en donde AAAA será el año reportado con 4 dígitos, el mes MM sea mayor igual a 01 y menor igual 12 y el día DD sea igual mayor a 01 y menor igual a 31.
 - b. Que solo acepte números.
 - c. Que la longitud sea igual a 8 dígitos.
 - d. Que se reporte el campo con información.
 - e. Que sea menor que la fecha actual.
 - f. Que sea menor que la fecha registrada en el campo 2 "FIN DEL PERIODO".
 - g. Que sea menor o igual a la fecha registrada en el campo 7 "FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL ESTATUS".
2. FIN DEL PERIODO
 - a. Que la fecha cumpla el formato solicitado "AAAAMMDD", en donde AAAA será el año reportado con 4 dígitos, el mes MM sea mayor igual a 01 y menor igual 12 y el día DD sea igual mayor a 01 y menor igual a 31.
 - b. Que solo acepte números.
 - c. Que la longitud sea igual a 8 dígitos.
 - d. Que se reporte el campo con información.
 - e. Que sea menor que la fecha actual.
 - f. Que sea mayor que la fecha registrada en el campo 1 "INICIO DEL PERIODO".
 - g. Que sea mayor o igual a la fecha registrada en el campo 7 "FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL ESTATUS".
 - h. Que sea mayor o igual a la fecha registrada en el campo 16 "FECHA DEL EVENTO".

3. CLAVE DE LA INSTITUCIÓN
 - a. Que exista en el catálogo "Instituciones".
 - b. Que corresponda con la clave de usuario que se conecta al sistema.
 - c. Que la longitud sea igual a 6 dígitos.
 - d. Que solo acepte números.
 - e. Que se reporte el campo con información.
 - f. Que los tres primeros dígitos de este campo sean iguales a "065".

4. REPORTE
 - a. Que la longitud sea igual a 4 dígitos.
 - b. Que sea numérico.
 - c. Que se reporte el campo con información.
 - d. Que sea igual a "2702".

5. FOLIO DE LA RECLAMACIÓN
 - a. Que se reporte el campo con información.
 - b. Que tenga una longitud menor o igual a 22 caracteres alfanuméricos.
 - c. Que no acepte comas ni espacios en blanco.
 - d. Que este dato sea único dentro del archivo que se reporta, si en el campo número 13 "TIPO DE RECLAMACIÓN" se registra la clave 301 "Evento único".
 - e. Que si el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" es igual a la clave 102 "Concluida" o 103 "Reapertura pendiente" o 104 "Reapertura concluida" entonces este campo no se podrá modificar, por lo que deberá corresponder al dato registrado en el alta previa, de lo contrario la información será rechazada.

6. ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN
 - a. Que exista en el catálogo "Estado de la Reclamación".
 - b. Que tenga una longitud de 3 dígitos.
 - c. Que se reporte siempre.
 - d. Que sea numérico.
 - e. Que si se reporta la clave 101 "Pendiente" entonces se verifique que se envíen las secciones "I. SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE", "II. SECCIÓN IDENTIFICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN", "III. SECCIÓN IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE", "IV. SECCIÓN DETALLE DE LA RECLAMACIÓN" y "V. SECCIÓN DETALLE DEL EVENTO QUE ORIGINA LA RECLAMACIÓN".
 - f. Que si se reporta la clave 103 "Reapertura pendiente" entonces se verifique que se envíen las secciones "I. SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE", "II. SECCIÓN IDENTIFICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN", y se actualicen los campos 11 "FECHA DE RECLAMACIÓN", y en su caso, 12 "CANAL DE RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN" y 15 "DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN" de la sección "IV. SECCIÓN DETALLE DE LA RECLAMACIÓN".
 - g. Que si se reporta la clave 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida" se verifique que se envíen las secciones "I. SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE", "II. SECCIÓN IDENTIFICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN" y "VI. SECCIÓN DETALLE DE LA RESOLUCIÓN".

7. FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL ESTATUS
 - a. Que la fecha cumpla el formato solicitado "AAAAMMDD", en donde AAAA será el año reportado con 4 dígitos, el mes MM sea mayor igual a 01 y menor igual 12 y el día DD sea igual mayor a 01 y menor igual a 31.
 - b. Que solo acepte números.
 - c. Que la longitud sea igual a 8 dígitos.
 - d. Que se reporte siempre.
 - e. Que sea menor que la fecha actual.

- f. Que sea menor o igual a la fecha reportada en el campo 2 "FECHA FIN DEL PERIODO".
- g. Que sea mayor o igual a la fecha registrada en el campo 16 "FECHA DEL EVENTO" si la clave en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" es igual a 101 "Pendiente" o 103 "Reapertura pendiente".
- h. Que sea mayor o igual a la fecha registrada en el campo 11 "FECHA DE LA RECLAMACIÓN" cuando la clave reportada en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" sea 101 "Pendiente" o 103 "Reapertura pendiente".

8. TIPO DE CLIENTE

- a. Que la longitud sea igual a 1 dígito.
- b. Que sea numérico.
- c. Que se envíe si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 101 "Pendiente".
- d. Que exista en el catálogo "Tipo de Cliente".
- e. Que si se reporta con "1" entonces el campo 9 "IDENTIFICADOR DEL CLIENTE" exista en el reporte en el H-2482 Información de Inversionistas.
- f. Que si se reporte con "2" entonces el campo 9 "IDENTIFICADOR DEL CLIENTE" exista en el reporte H-2481 Información de Solicitantes.
- g. Que si el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" sea igual a la clave 102 "Concluida" o 103 "Reapertura pendiente" o 104 "Reapertura concluida" este campo no se podrá modificar por lo que deberá corresponder al dato registrado en el alta previa, de lo contrario la información será rechazada.

9. IDENTIFICADOR DEL CLIENTE

- a. Que tenga una longitud menor o igual a 50 caracteres.
- b. Que no acepte comas, ni guiones, ni espacios, ni caracteres especiales.
- c. Que se envíe si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 101 "Pendiente".
- d. Que exista en el reporte H-2482 Información de Inversionistas si la clave en el campo 8 "TIPO DE CLIENTE" es igual a "1".
- e. Que exista en el reporte H-2481 Información de Solicitantes si la clave en el campo 8 "TIPO DE CLIENTE" es igual a "2".
- f. Que si el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" sea igual a la clave 102 "Concluida" o 103 "Reapertura pendiente" o 104 "Reapertura concluida" este campo no se podrá modificar por lo que deberá corresponder al dato registrado en el alta previa, de lo contrario la información será rechazada.

10. IDENTIFICADOR DEL FINANCIAMIENTO

- a. Que tenga una longitud menor o igual a 50 caracteres.
- b. Que no acepte comas, ni guiones, ni espacios, ni caracteres especiales.
- c. Que si este campo contiene información entonces exista en el reporte B-3622 Información de Financiamientos Colectivos de Capital, Copropiedad o Regalías o en el reporte B-3623 Información de Financiamientos Colectivos de deuda.
- d. Cuando el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" sea igual a la clave 102 "Concluida" o 103 "Reapertura pendiente" o 104 "Reapertura concluida" este campo no se podrá modificar por lo que deberá corresponder al dato registrado en el alta previa, de lo contrario la información será rechazada.

11. FECHA DE RECLAMACIÓN

- a. Que la fecha cumpla el formato solicitado "AAAAMMDD", en donde AAAA será el año reportado con 4 dígitos, el mes MM sea mayor igual a 01 y menor igual 12 y el día DD sea igual mayor a 01 y menor igual a 31.
- b. Que solo acepte números.
- c. Que la longitud sea igual a 8 dígitos.

- d. Que se envíe si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 101 "Pendiente" o 103 "Reapertura pendiente".
- e. Que sea menor que la fecha actual.
- f. Que sea menor o igual a la fecha registrada en el campo 2 "FIN DEL PERIODO".
- g. Que sea mayor o igual a la fecha reportada en el campo 16 "FECHA DEL EVENTO".
- h. Que si el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" es igual a la clave 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida" este campo no se podrá modificar por lo que deberá corresponder al dato registrado en el alta previa, de lo contrario la información será rechazada.

12. CANAL DE RECEPCIÓN DE RECLAMACIÓN

- a. Que exista en el catálogo "Tipo de Canal".
- b. Que la longitud sea igual a 3 dígitos.
- c. Que solo contenga números.
- d. Que se envíe si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 101 "Pendiente".
- e. Que si el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" es igual a la clave 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida" este campo no se podrá modificar por lo que deberá corresponder al dato registrado en el alta previa, de lo contrario la información será rechazada.

13. TIPO DE RECLAMACIÓN

- a. Que exista en el catálogo "Tipo de Reclamación".
- b. Que la longitud sea igual a 3 dígitos.
- c. Que solo contenga números.
- d. Que se envíe si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 101 "Pendiente".
- e. Que si el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" es igual a la clave 102 "Concluida" o 103 "Reapertura pendiente" o 104 "Reapertura concluida" este campo no se podrá modificar por lo que deberá corresponder al dato registrado en el alta previa, de lo contrario la información será rechazada.

14. MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN

- a. Que exista en el catálogo "Motivo de la Reclamación".
- b. Que la longitud sea igual a 3 dígitos.
- c. Que solo contenga números.
- d. Que se envíe si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 101 "Pendiente".
- e. Que si el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" es igual a la clave 102 "Concluida" o 103 "Reapertura pendiente" o 104 "Reapertura concluida" este campo no se podrá modificar por lo que deberá corresponder al dato registrado en el alta previa, de lo contrario la información será rechazada.

15. DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN

- a. Que la longitud sea menor o igual a 200 caracteres alfanuméricos.
- b. Que siempre se envíe, si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN", se reporta la clave 101 "Pendiente".
- c. Que si el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" es igual a la clave 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida" este campo no se podrá modificar por lo que deberá corresponder al dato registrado en el alta previa, de lo contrario la información será rechazada.
- d. Que este campo permita números, letras, comas, guiones, espacios y caracteres especiales.

16. FECHA DEL EVENTO

- a. Que la fecha cumpla el formato solicitado "AAAAMMDD", en donde AAAA será el año reportado con 4 dígitos, el mes MM sea mayor igual a 01 y menor igual 12 y el día DD sea igual mayor a 01 y menor igual a 31.
- b. Que la longitud sea igual a 8 dígitos.
- c. Que solo acepte números.
- d. Que se envíe, si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN", se reporta la clave 101 "Pendiente".
- e. Que sea menor que la fecha actual.
- f. Que sea menor o igual a la fecha registrada en el campo 2 "FIN DEL PERIODO".
- g. Que sea menor o igual que la fecha registrada en el campo 11 "FECHA DE RECLAMACIÓN".
- h. Que si el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" es igual a la clave 102 "Concluida" o 103 "Reapertura pendiente" o 104 "Reapertura concluida" este campo no se podrá modificar por lo que deberá corresponder al dato registrado en el alta previa, de lo contrario la información será rechazada.

17. OBJETO DEL EVENTO

- a. Que exista en el catálogo "Objeto del Evento".
- b. Que la longitud sea igual a 3 dígitos.
- c. Que solo contenga números.
- d. Que se envíe, si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN", se reporta la clave 101 "Pendiente".
- e. Que si el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" es igual a la clave 102 "Concluida" o 103 "Reapertura pendiente" o 104 "Reapertura concluida" este campo no se podrá modificar por lo que deberá corresponder al dato registrado en el alta previa, de lo contrario la información será rechazada.

18. CANAL EN EL CUAL SE REALIZÓ LA OPERACIÓN NO RECONOCIDA

- a. Que exista en el catálogo "Canal de la operación no Reconocida".
- b. Que la longitud sea igual a 3 dígitos.
- c. Que solo contenga números.
- d. Que se envíe, si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN", se reporta la clave 101 "Pendiente".
- e. Que si el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" es igual a la clave 102 "Concluida" o 103 "Reapertura pendiente" o 104 "Reapertura concluida" este campo no se podrá modificar por lo que deberá corresponder al dato registrado en el alta previa, de lo contrario la información será rechazada.

19. IMPORTE VALORIZADO EN MONEDA NACIONAL

- a. Que tenga una longitud menor o igual a 24 dígitos.
- b. Que sea numérico.
- c. Que no acepte signo de pesos ni comas.
- d. Que si este campo tiene punto, se registren hasta 4 decimales.
- e. Que sea mayor a cero.
- f. Que se envíe, si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN", se reporta la clave 101 "Pendiente".
- g. Que si el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" es igual a la clave 102 "Concluida" o 103 "Reapertura pendiente" o 104 "Reapertura concluida" este campo no se podrá modificar por lo que deberá corresponder al dato registrado en el alta previa, de lo contrario la información será rechazada.

20. FECHA DE RESOLUCIÓN

- a. Que la fecha cumpla el formato solicitado "AAAAMMDD", en donde AAAA será el año reportado con 4 dígitos, el mes MM sea mayor igual a 01 y menor igual 12 y el día DD sea igual mayor a 01 y menor igual a 31.
- b. Que la longitud sea igual a 8 dígitos.

- c. Que solo acepte números.
- d. Que sea menor que la fecha actual.
- e. Que sea mayor o igual que la fecha asentada en el campo 11 "FECHA DE RECLAMACIÓN" registrada previamente con el estatus 101 o 103.
- f. Que se envíe, si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN", se reporta la clave 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida".
- g. Que sea mayor o igual a la fecha registrada en el campo 1 "INICIO DEL PERIODO".

21. SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN

- a. Que exista en el catálogo "Sentido de la Resolución".
- b. Que la longitud sea igual a 3 dígitos.
- c. Que sea numérico.
- d. Que se reporte el campo con información, si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN", se reporta la clave 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida".

22. IMPORTE ABONADO A LA CUENTA DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN

- a. Que tenga una longitud menor o igual a 24 dígitos.
- b. Que sea numérico.
- c. Que si el dato contiene punto, se registren hasta 4 decimales.
- d. Que el campo no acepte signo de pesos ni comas.
- e. Que se envíe, si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN", se reporta la clave 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida" y la clave registrada en el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" sea igual a 706 "Por normativa" o 707 "Evidencia a favor del cliente" o 708 "Plazo vencido a la Institución" o 709 "Por política interna" y deberá ser mayor a cero.
- f. Si la clave registrada en el campo 13 "TIPO DE RECLAMACIÓN" es igual a 302 "Evento múltiple" y la clave registrada en el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" es igual a 701 "Cliente desistió" o 702 "Falta documentación del cliente" o 703 "Plazo vencido al cliente" o 704 "Reclamación reportada en más de una ocasión" o 705 "Evidencia a favor de la Institución", Que entonces el importe registrado en este campo debe ser igual a cero o menor a la suma de los importes de los eventos asentados en el campo 19 "IMPORTE VALORIZADO EN MONEDA NACIONAL", registrados previamente con el estatus 101 "Pendiente"
~~Que no se envíe, si la clave registrada en el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" sea igual a 701 "Cliente desistió" o 702 "Falta documentación del cliente" o 703 "Plazo vencido al cliente" o 704 "Reclamación reportada en más de una ocasión" o 705 "Evidencia a favor de la Institución".~~
- g. Si la clave registrada en el campo 13 "TIPO DE RECLAMACIÓN" es igual a 301 "Evento único" y en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida", entonces ~~Que no se envíe, si~~ la clave registrada en el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" sea igual a 701 "Cliente desistió" o 702 "Falta documentación del cliente" o 703 "Plazo vencido al cliente" o 704 "Reclamación reportada en más de una ocasión" o 705 "Evidencia a favor de la Institución".
- h. Si la clave registrada en el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" es igual a 706 "Por normativa" o 707 "Evidencia a favor del cliente" o 708 "Plazo vencido a la Institución" o 709 "Por política interna", ~~Que~~ entonces el importe registrado en este campo ~~sea~~ debe ser igual a la suma de los importes registrados en los campos 25 "IMPORTE RECUPERADO" y 28 "QUEBRANTO PARA LA INSTITUCIÓN".

23. FECHA DE ABONO A LA CUENTA DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN

- a. Que la fecha cumpla el formato solicitado "AAAAMMDD", en donde AAAA será el año reportado con 4 dígitos, el mes MM sea mayor igual a 01 y menor igual a 12 y el día DD sea mayor a 01 y menor igual a 31.
- b. Que la longitud sea igual a 8 dígitos.
- c. Que solo acepte números.
- d. Si la clave registrada en el campo 13 "TIPO DE RECLAMACIÓN" es igual a 301 "Evento único", este campo se deberá reportar ~~Que se reporte el campo~~ con información, si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN", se reporta la clave 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida", y la clave en el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" sea igual a 706 "Por normativa" o 707 "Evidencia a favor del cliente" o 708 "Plazo vencido a la Institución" o 709 "Por política interna", y el campo 22 "IMPORTE ABONADO A LA CUENTA DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN" es mayor a cero (0).
- e. Que sea menor que la fecha actual.
- f. Que sea mayor o igual que la fecha asentada en el campo 11 "FECHA DE RECLAMACIÓN" registrada previamente con el estatus 101 o 103.
- g. Que sea mayor o igual a la fecha registrada en el campo 20 "FECHA DE RESOLUCIÓN".
- h. Este campo no se deberá enviar si la clave registrada en el campo 13 "TIPO DE RECLAMACIÓN" es igual a 301 "Evento único" ~~Que no se envíe~~, y si la clave registrada en el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" sea igual a 701 "Cliente desistió" o 702 "Falta documentación del cliente" o 703 "Plazo vencido al cliente" o 704 "Reclamación reportada en más de una ocasión" o 705 "Evidencia a favor de la Institución".
- i. Que sea mayor o igual a la fecha registrada en el campo 1 "INICIO DEL PERIODO".
- j. ~~Que se reporte el campo con información si el importe registrado en el campo 22 "IMPORTE ABONADO A LA CUENTA DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN" es mayor a cero.~~

24. IDENTIFICADOR DE LA CUENTA O FIDEICOMISO DE LA INSTITUCIÓN

- a. Que la longitud sea menor o igual a 50 caracteres alfanuméricos.
- b. Que solo acepte números y letras mayúsculas.
- c. Este campo se deberá enviar con información ~~Si la clave registrada en el campo 13 "TIPO DE RECLAMACIÓN" es igual a 301 "Evento único", Que se reporte el campo con información~~, si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN", se reporta la clave 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida" y el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" se reporta con clave en el rango de 706 a 709 "Procedente" y el campo 22 "IMPORTE ABONADO A LA CUENTA DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN" es mayor a cero (0).
- d. Que el identificador exista en el reporte R36 B-3621 Movimientos en cuentas utilizadas para el manejo de recursos de los clientes.
- e. ~~Que este campo no se envíe si la clave registrada en el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" es igual a 701 "Cliente desistió" o 702 "Falta de documentación del cliente" o 703 "Plazo vencido al cliente" o 704 "Reclamación reportada en más de una ocasión" o 705 "Evidencia a favor de la institución".~~

25. IMPORTE RECUPERADO

- a. Que tenga una longitud menor o igual a 24 dígitos.
- b. Que sea numérico.
- c. Que si el dato contiene punto, se registren hasta 4 decimales.
- d. Que no acepte signo de pesos ni comas.
- e. Que si se reporta sea mayor a cero.
- f. Que se reporte siempre que el campo 27 "IDENTIFICADOR DE LA CUENTA O FIDEICOMISO DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE RECIBE EL IMPORTE RECUPERADO" contenga información.

- g. Que se reporte el campo con información, si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN", se reporta la clave 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida".
- ~~h. Que este campo no se envíe si la clave registrada en el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" es igual a 701 "Cliente desistió" o 702 "Falta de documentación del cliente" o 703 "Plazo vencido al cliente" o 704 "Reclamación reportada en más de una ocasión" o 705 "Evidencia a favor de la institución".~~
Que si se reporta sea menor o igual a la suma de los importes de los eventos asentados en el campo 19 "IMPORTE VALORIZADO EN MONEDA NACIONAL", registrado (s) previamente con el estatus 101 "Pendiente".

26. FECHA DE RECUPERACIÓN DE LOS RECURSOS

- a. Que la fecha cumpla el formato solicitado "AAAAMMDD", en donde AAAA será el año reportado con 4 dígitos, el mes MM sea mayor igual a 01 y menor igual 12 y el día DD sea igual mayor a 01 y menor igual a 31.
- b. Que la longitud sea igual a 8 dígitos.
- c. Que solo acepte números.
- d. Que sea menor que la fecha actual.
- e. Que se reporte el campo con información, si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN", se reporta la clave 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida", y el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" sea igual a 706 "Por normativa", 707 "Evidencia a favor del cliente" o 708 "Plazo vencido a la Institución" o 709 "Por política interna", y el campo 25 "IMPORTE RECUPERADO" sea mayor a cero (0).
- f. Que sea menor o igual a la fecha registrada en el campo 2 "FIN DEL PERIODO".
- g. Que sea mayor o igual a la fecha asentada en el campo 11 "FECHA DE RECLAMACIÓN", registrada previamente con el estatus 101 o 103.
- ~~h. Que no se envíe, si la clave registrada en el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" sea igual a 701 "Cliente desistió" o 702 "Falta documentación del cliente" o 703 "Plazo vencido al cliente" o 704 "Reclamación reportada en más de una ocasión" o 705 "Evidencia a favor de la Institución".~~
Que sea mayor o igual a la fecha registrada en el campo 1 "INICIO DEL PERIODO".
- i. Que se reporte el campo con información si el importe registrado en el campo 25 "IMPORTE RECUPERADO" es mayor a cero

27. IDENTIFICADOR DE LA CUENTA O FIDEICOMISO DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE RECIBE EL IMPORTE RECUPERADO

- a. Que la longitud sea menor o igual a 50 caracteres alfanuméricos.
- b. Que solo acepte números y letras mayúsculas.
- c. Que se reporte el campo con información, si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN", se reporta la clave 102 "Concluida" o 104 "Reapertura concluida" y el campo 21 "SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN" se reporta con clave en el rango de 706 a 709 "Procedente" y el campo 25 "IMPORTE RECUPERADO" es mayor a cero (0).
- d. Que se reporte el campo con información si el importe registrado en el campo 25 "IMPORTE RECUPERADO" es mayor o igual a cero.

28. QUEBRANTO PARA LA INSTITUCIÓN

- a. Que tenga una longitud menor o igual a 24 dígitos.
- b. Que sea numérico.
- c. Que si el dato contiene punto se registren hasta 4 decimales.
- d. Que no acepte signo de pesos ni comas.
- e. Que no acepte valores negativos.
- f. Que si se reporta sea mayor a cero.

D. Definición del reporte

A continuación, se presentan precisiones del formato para el llenado del reporte.

ORDEN	NOMBRE	TIPO	LONGITUD	DECIMALES	FORMATO DE CAPTURA
I. SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE					
1	INICIO DEL PERIODO	Numérico	8	0	AAAAMMDD
2	FIN DEL PERIODO	Numérico	8	0	AAAAMMDD
3	CLAVE DE LA INSTITUCIÓN	Numérico	6	0	#####
4	REPORTE	Numérico	4	0	####
II. SECCIÓN IDENTIFICACIÓN DE LA RECLAMACIÓN					
5	FOLIO DE RECLAMACIÓN	Alfanumérico	22	0	XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX
6	ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN	Numérico	3	0	###
7	FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL ESTATUS	Numérico	8	0	AAAAMMDD
III. SECCIÓN IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE					
8	TIPO DE CLIENTE	Numérico	1	0	#
9	IDENTIFICADOR DEL CLIENTE	Alfanumérico	50	0	XXXXXXXXXXXX XXXXXX...XXX
10	IDENTIFICADOR DEL FINANCIAMIENTO	Alfanumérico	50	0	XXXXXXXXXXXX XXXXX...XXX
IV. SECCIÓN DETALLE DE LA RECLAMACIÓN					
11	FECHA DE LA RECLAMACIÓN	Numérico	8	0	AAAAMMDD
12	CANAL DE RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	Numérico	3	0	###
13	TIPO DE RECLAMACIÓN	Numérico	3	0	###
14	MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	Numérico	3	0	###
15	DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	Alfanumérico	200	0	XXXXXXXXXX...XX XXXXXXXXXXXX
V. SECCIÓN DETALLE DEL EVENTO QUE ORIGINA LA RECLAMACIÓN					
16	FECHA DEL EVENTO $i_{i=1,n}$	Numérico	8	0	AAAAMMDD
17	OBJETO DEL EVENTO $i_{i=1,n}$	Numérico	3	0	###
18	CANAL EN EL CUAL SE REALIZÓ LA OPERACIÓN NO RECONOCIDA $i_{i=1,n}$	Numérico	3	0	###
19	IMPORTE VALORIZADO EN MONEDA NACIONAL $i_{i=1,n}$	Numérico	20	4	##### #####.## ##
VI. SECCIÓN DETALLE DE LA RESOLUCIÓN					
20	FECHA DE RESOLUCIÓN	Numérico	8	0	AAAAMMDD
21	SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN	Numérico	3	0	###
22	IMPORTE ABONADO A LA CUENTA DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN	Numérico	20	4	##### #####.## ##
23	FECHA DE ABONO A LA CUENTA DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN	Numérico	8	0	AAAAMMDD
24	IDENTIFICADOR DE LA CUENTA O FIDEICOMISO DE LA INSTITUCIÓN	Alfanumérico	50	0	XXXXXX...XXXX XXXXXXXXXXXX

25	IMPORTE RECUPERADO	Numérico	20	4	##### #####.## ##
26	FECHA DE RECUPERACIÓN DE LOS RECURSOS	Numérico	8	0	AAAAMMDD
27	IDENTIFICADOR DE LA CUENTA O FIDEICOMISO DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE RECIBE EL IMPORTE RECUPERADO	Alfanumérico	50	0	XXXXXXXX...XXXX XXXXXXXXXXXX
28	QUEBRANTO PARA LA INSTITUCIÓN	Numérico	20	4	##### #####.## ##

E. Ejemplo

A continuación, se presentan ejemplos de manera general del registro de las reclamaciones relativas a operaciones de financiamiento colectivo realizadas por los clientes de las Instituciones de Financiamiento Colectivo.

Reclamaciones con eventos únicos:

Columna	Ejemplo 1 Pendiente	Ejemplo 2 Concluida	Ejemplo 3 Reapertura pendiente	Ejemplo 4 Reapertura concluida
INICIO PERIODO	20201001	20201001	20201001	20201001
FIN DEL PERIODO	20201231	20201231	20201231	20201231
CLAVE DE LA INSTITUCIÓN	065002	065002	065002	065002
REPORTE	2702	2702	2702	2702
FOLIO DE LA RECLAMACION	F00035571	F00035571	F00035571	F00035571
ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN	101	102	103	104
FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL ESTATUS	20201005	20201005	20201105	20201005
TIPO DE CLIENTE	1	Estas secciones no se deben enviar	Esta sección no se debe enviar	Estas secciones no se deben enviar.
IDENTIFICADOR DEL CLIENTE	I5041750			
IDENTIFICADOR DEL FINANCIAMIENTO	R5041750			
FECHA DE RECLAMACIÓN	20201005			
CANAL DE RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	202			
TIPO DE RECLAMACIÓN	302			
MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	402			
DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	Están cobrando unas comisiones que no deben ser			
FECHA DEL EVENTO	20201003			
OBJETO DEL EVENTO	505			
CANAL EN EL CUAL SE REALIZÓ LA OPERACIÓN NO RECONOCIDA	601	Estos campos no se deben enviar.	Están cobrando unas comisiones que no deben ser porque fue una promoción en la plataforma.	Estas secciones no se deben enviar
			Estas secciones no se deben enviar	

IMPORTE VALORIZADO EN MONEDA NACIONAL	145			
FECHA DE RESOLUCIÓN	Esta sección no se debe enviar	20201105		20201105
SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN		709		709
IMPORTE ABONADO A LA CUENTA DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN		145.7800		145.7800
FECHA DE ABONO A LA CUENTA DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN		20201105		20201105
IDENTIFICADOR DE LA CUENTA O FIDEICOMISO DE LA INSTITUCIÓN		0175678087		0175678087
IMPORTE RECUPERADO		145.7800		145.7800
FECHA DE RECUPERACIÓN DE LOS RECURSOS		20201105		20201105
IDENTIFICADOR DE LA CUENTA O FIDEICOMISO DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE RECIBE EL IMPORTE RECUPERADO		F2578964		F2578964
QUEBRANTO PARA LA INSTITUCIÓN		0		0

Reclamaciones con eventos múltiples **procedentes**:

Columna	Ejemplo 1 Pendiente	Ejemplo 2 Concluida	Ejemplo 3 Reapertura pendiente	Ejemplo 4 Reapertura concluida
INICIO PERIODO	20201001	20201001	20201001	20201001
FIN DEL PERIODO	20201231	20201231	20201231	20201231
CLAVE DE LA INSTITUCIÓN	065002	065002	065002	065002
REPORTE	2702	2702	2702	2702
FOLIO DE LA RECLAMACION	F00035571	F0003571	F0003571	F0003571
ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN	101	102	103	104
FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL ESTATUS	20201005	20210105	20210205	20210305
TIPO DE CLIENTE	1	Esta sección no se debe enviar	Esta sección no se debe enviar	Esta sección no se debe enviar.
IDENTIFICADOR DEL CLIENTE	I5041750			
IDENTIFICADOR DEL FINANCIAMIENTO	R5041750			
FECHA DE RECLAMACIÓN	20201005	Esta sección no se debe enviar	20201010	Esta sección no se debe enviar
CANAL DE RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	202		206	
TIPO DE RECLAMACIÓN	302		Estos campos no se deben enviar.	
MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	402		Están cobrando unas comisiones que no deben ser porque fue una promoción en la plataforma.	
DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	Están cobrando unas comisiones que no deben ser			

Disposiciones de Carácter General Aplicables a las ITF-IFC
Serie R27, A-2702

FECHA DEL EVENTO (1)	20201003	Esta sección no se debe enviar	Esta sección no se debe enviar	Esta sección no se debe enviar
OBJETO DEL EVENTO (1)	505			
CANAL EN EL CUAL SE REALIZÓ LA OPERACIÓN NO RECONOCIDA (1)	601			
IMPORTE VALORIZADO EN MONEDA NACIONAL (1)	4145			
FECHA DEL EVENTO (2)	20201003			
OBJETO DEL EVENTO (2)	505			
CANAL EN EL CUAL SE REALIZÓ LA OPERACIÓN NO RECONOCIDA (2)	601			
IMPORTE VALORIZADO EN MONEDA NACIONAL (2)	5200			
FECHA DE RESOLUCIÓN	Esta sección no se debe enviar	20210120	Esta sección no se debe enviar	20210405
SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN		709		709
IMPORTE ABONADO A LA CUENTA DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN		145.7800		145.7800
FECHA DE ABONO A LA CUENTA DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN		20210120		20210405
IDENTIFICADOR DE LA CUENTA O FIDEICOMISO DE LA INSTITUCIÓN		0175678087		0175678087
IMPORTE RECUPERADO		145.7800		145.7800
FECHA DE RECUPERACIÓN DE LOS RECURSOS		20210120		20210405
IDENTIFICADOR DE LA CUENTA O FIDEICOMISO DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE RECIBE EL IMPORTE RECUPERADO		F2578964		F2578964
QUEBRANTO PARA LA INSTITUCIÓN		Este campo no se debe enviar		Este campo no se debe enviar

Reclamaciones con eventos múltiples procedentes e improcedentes:

Columna	Ejemplo 1 Pendiente	Ejemplo 2 Concluida	Ejemplo 3 Reapertura pendiente	Ejemplo 4 Reapertura concluida
INICIO PERIODO	20220101	20220101	20220101	20220101
FIN DEL PERIODO	20220331	20220331	20220331	20220331
CLAVE DE LA INSTITUCIÓN	065002	065002	065002	065002
REPORTE	2702	2702	2702	2702
FOLIO DE LA RECLAMACION	F00035571	F0003571	F0003571	F0003571
ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN	101	102	103	104
FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL ESTATUS	20220105	20220130	20220205	20220330
TIPO DE CLIENTE	1	Esta sección no se debe enviar	Esta sección no se debe enviar	Esta sección no se debe enviar.
IDENTIFICADOR DEL CLIENTE	15041750			

Disposiciones de Carácter General Aplicables a las ITF-IFC
Serie R27, A-2702

IDENTIFICADOR DEL FINANCIAMIENTO	R5041750			
FECHA DE RECLAMACIÓN	20220105	Esta sección no se debe enviar	20220205	Esta sección no se debe enviar
CANAL DE RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	202		206	
TIPO DE RECLAMACIÓN	302		Estos campos no se deben enviar.	
MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	402		Están cobrando unas comisiones que no deben ser porque fue una promoción en la plataforma.	
DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	Están cobrando unas comisiones que no deben ser			
FECHA DEL EVENTO (1)	20220103	Esta sección no se debe enviar	Esta sección no se debe enviar	Esta sección no se debe enviar
OBJETO DEL EVENTO (1)	505			
CANAL EN EL CUAL SE REALIZÓ LA OPERACIÓN NO RECONOCIDA (1)	601			
IMPORTE VALORIZADO EN MONEDA NACIONAL (1)	145			
FECHA DEL EVENTO (2)	20220104			
OBJETO DEL EVENTO (2)	504			
CANAL EN EL CUAL SE REALIZÓ LA OPERACIÓN NO RECONOCIDA (2)	602			
IMPORTE VALORIZADO EN MONEDA NACIONAL (2)	145			
FECHA DE RESOLUCIÓN	Esta sección no se debe enviar	20220130	Esta sección no se debe enviar	20220328
SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN		702		702
IMPORTE ABONADO A LA CUENTA DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN		145		0
FECHA DE ABONO A LA CUENTA DEL CLIENTE EN LA INSTITUCIÓN		20220131		Este campo no se debe enviar
IDENTIFICADOR DE LA CUENTA O FIDEICOMISO DE LA INSTITUCIÓN		0175678087		Este campo no se debe enviar
IMPORTE RECUPERADO		145		0
FECHA DE RECUPERACIÓN DE LOS RECURSOS		20220130		Este campo no se debe enviar
IDENTIFICADOR DE LA CUENTA O FIDEICOMISO DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE RECIBE EL IMPORTE RECUPERADO		F2578964		
QUEBRANTO PARA LA INSTITUCIÓN		Este campo no se debe enviar		

F. Eventos únicos y múltiples (json)

A continuación, se presentan ejemplos para el envío de reclamaciones con eventos únicos y múltiples en formato json:

Ejemplo 1 - Pendiente (Único)	Ejemplo 2 - Pendiente (Múltiple)
<pre data-bbox="232 531 800 1192"> { "identificadorReporte":{ "inicioPeriodo":"20230101", "finPeriodo":"20230331", "claveInstitucion":"065999", "reporte":"2702" }, "informacionSolicitada":[{ "identificacionReclamacion":{ "folioReclamacion":"IFC99R9999567PL", "estatusReclamacion":"101", "fechaActualizacionEstatus":"20230130" }, "identificadorCliente":{ "tipoCliente":"1", "identificadorCliente":"INVERSIONISTA001", "identificadorFinanciamiento":"I0123456789" }, "detalleReclamacion":{ "fechaReclamacion":"20230120", "canalRecepcionReclamacion":"201", "tipoReclamacion":"301", "motivoReclamacion":"402", "descripcionReclamacion":" Están cobrando comisiones que no aplican al cliente." }, "detalleEventoOriginaReclamacion":{ "fechaEvento":"20200110", "objetoEvento":"505", "canalOperacion":"603", "importeValorizadoMonedaNacional":1254.2300 } }] } </pre> <p data-bbox="264 1213 800 1291">a. La sección "detalleEventoOriginaReclamacion", contiene los datos de los campos 16, 17, 18 y 19. Cuando se presenta un evento único, no es necesario incluir más información, salvo la que se explica en las diferentes secciones y ejemplos.</p>	<pre data-bbox="820 531 1382 1360"> { "identificadorReporte":{ "inicioPeriodo":"20230101", "finPeriodo":"20230331", "claveInstitucion":"065999", "reporte":"2702" }, "informacionSolicitada":[{ "identificacionReclamacion":{ "folioReclamacion":"IFC99R9999566PL", "estatusReclamacion":"101", "fechaActualizacionEstatus":"20230130" }, "identificadorCliente":{ "tipoCliente":"1", "identificadorCliente":"INVERSIONISTA002", "identificadorFinanciamiento":"I0123456788" }, "detalleReclamacion":{ "fechaReclamacion":"20230120", "canalRecepcionReclamacion":"201", "tipoReclamacion":"302", "motivoReclamacion":"402", "descripcionReclamacion":" Están cobrando comisiones que no aplican al cliente." }, "detalleEventoOriginaReclamacion":{ "fechaEvento":"20200110", "objetoEvento":"505", "canalOperacion":"603", "importeValorizadoMonedaNacional":733.5800 }, "eventosSubsecuentes": [{ "detalleEventoOriginaReclamacion": { "fechaEvento": "20200110", "objetoEvento": "505", "canalOperacion": "603", "importeValorizadoMonedaNacional": 1254.2300 } }] }] } </pre> <p data-bbox="852 1381 1382 1444">b. La sección "detalleEventoOriginaReclamacion", se integra por los datos de los campos 16, 17, 18 y 19, los cuales deberían de contener información correspondiente al evento "1".</p> <p data-bbox="852 1465 1382 1581">c. Para reportar la información correspondiente del evento "2" hasta el evento "n", deberán de generar un nuevo Array llamado "eventosSubsecuentes" dónde integrarán objetos para informar los campos 16, 17, 18 y 19, pero que corresponda a los eventos subsecuentes (desde "2" hasta "n"), tal como se muestra en el ejemplo anterior.</p>