

INSTITUCIONES DE FONDOS DE PAGO ELECTRÓNICO

R27 RECLAMACIONES

R27 A-2701 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	2
4. Medios de entrega	3
Objetivo del reporte.....	3
Consideraciones generales del reporte	3
Formato de entrega	4
R27 A-2701 Reclamaciones	4
A. Descripción del reporte	4
B. Precisiones de llenado del reporte	5
C. Validaciones	17
D. Definición del reporte.....	24
E. Ejemplo	25
F. Eventos únicos y múltiples (json)	29

Abreviaciones y definiciones

CASFIM	Catálogo del Sistema Financiero Mexicano
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)
IFPE o Institución	Institución de Fondos de Pago Electrónico
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
SITI	Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información

Fundamento legal de la serie

Las IFPE deberán entregar la información que se solicita en el reporte R27 A-2701 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 101 de la CUITF: *“Las instituciones de fondos de pago electrónico deberán proporcionar a la CNBV, con la periodicidad establecida en el artículo 102 siguiente, la información que se adjunta a las presentes disposiciones como Anexo 19...”*

Artículo 102 de la CUITF: *Las instituciones de fondos de pago electrónico presentarán la información a que se refiere el artículo 101 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-13111 y A-13161, y R27, la cual deberá proporcionarse dentro del mes calendario 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-2701 Reclamaciones** recaba información referente a las reclamaciones monetarias relativas a operaciones con fondos de pago electrónico realizadas por los clientes de las IFPE.

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 IFPE no reconocidas por los clientes y que han sido comunicadas a la IFPE por cualquier canal o medio puesto a disposición de los clientes de forma directa o indirecta.**

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

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 IFPE 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 uso 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 impropcedente, en el campo “SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN” se deberá registrar una clave que corresponda a impropcedente.

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-3 Aplicación de normas generales contenido en el Anexo 7 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 IDENTIFICADOR 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-2701 Reclamaciones

A. Descripción del reporte

Este reporte recaba información sobre el detalle de las reclamaciones monetarias realizadas por los clientes de la IFPE.

Es importante que el cliente y su cuenta que se registren en este reporte tenga su registro correspondiente en el reporte R24 G-2471 Información de clientes y en el reporte R24 G-2472 Información de cuentas, respectivamente.

B. Precisiones de llenado del reporte

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

R27 A-2701 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 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 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>
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: 065550.</p>

R27 A-2701 Reclamaciones													
Campo	Descripción												
	El llenado de este campo es obligatorio y su longitud debe ser igual a 6 dígitos.												
4	<p>REPORTE</p> <p>Para el envío de este reporte se utilizará la clave “2701” 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 IDENTIFICADOR 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 guiones, 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" style="background-color: #d2b48c;">Estado de la Reclamación</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;">101</td> <td>Pendiente: la reclamación está en proceso de atención.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">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> </tbody> </table> <p>Las secciones “I. SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE” y “II. SECCIÓN IDENTIFICADOR 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>	Estado de la Reclamación		Clave	Descripción	101	Pendiente: la reclamación está en proceso de atención.	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.
Estado de la Reclamación													
Clave	Descripción												
101	Pendiente: la reclamación está en proceso de atención.												
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.												

R27 A-2701 Reclamaciones	
Campo	Descripción
	<p>En caso de que la clave sea igual a 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>
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/CUENTA/MOVIMIENTO	
8	<p>IDENTIFICADOR DEL CLIENTE</p> <p>Se refiere al identificador único para cada cliente, con el que la IFPE lo registra internamente.</p> <p>Este identificador deberá ser el mismo con el que se identifica al cliente en los demás reportes regulatorios relacionados.</p> <p>Se deberá validar que el identificador del cliente exista y tenga su registro correspondiente en el reporte R24 G-2471 Información de clientes.</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>
9	IDENTIFICADOR DE LA CUENTA

R27 A-2701 Reclamaciones	
Campo	Descripción
	<p>Se refiere al identificador único de la cuenta del cliente que la IFPE le asigna para su control interno donde se hicieron el o los movimientos que causaron la reclamación.</p> <p>Este campo se reportará sin comas, ni guiones, ni espacios, ni caracteres especiales y con hasta 22-36 caracteres.</p> <p>Ejemplo: Si el identificador de la cuenta es R50-417-50 se deberá reportar R5041750.</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 MOVIMIENTO</p> <p>Se refiere a la clave única que la Institución proporciona al momento en que se instruye el movimiento realizado que dio origen a la reclamación, motivo de la reclamación, lo cual permite al cliente identificar dicho movimiento en su estado de cuenta, así como rastrear dicho movimiento en futuras aclaraciones, en su caso.</p> <p>En caso de una reclamación de evento múltiple se deberá reportar en este campo la clave asignada al movimiento que originó la reclamación.</p> <p>Este campo se reportará sin comas, ni guiones, ni espacios, ni caracteres especiales, con un mínimo de 8 y con hasta 22 36 caracteres.</p> <p>Ejemplo: Si el identificador del movimiento es 30,325-49 se deberá reportar 3032549.</p> <p>El llenado de este campo es obligatorio.</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 IFPE.</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>

R27 A-2701 Reclamaciones																	
Campo	Descripción																
	<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"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tipo de Canal</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>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>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>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>204</td> <td>Personal: la reclamación se recibió directamente en alguna sucursal de la Institución.</td> </tr> <tr> <td>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>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> <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> <p>La longitud de este campo debe ser igual a 3 dígitos.</p>	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.																
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	MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN																

R27 A-2701 Reclamaciones															
Campo	Descripción														
	<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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #d2b48c;">Motivo de la Reclamación</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;">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 style="text-align: center;">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 style="text-align: center;">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> <tr> <td style="text-align: center;">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 style="text-align: center;">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> </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 3 dígitos.</p>	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.	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.
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.														
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 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</p>														

R27 A-2701 Reclamaciones																															
Campo	Descripción																														
	<p>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> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #d2b48c;">Objeto del Evento</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;">501</td> <td>Cargo no reconocido por consumos efectuados: se refiere a cargos por pagos a comercios que no son reconocidos por el cliente. También están incluidas las transacciones realizadas en sucursales, corresponsales o cajeros automáticos por concepto de pagos de bienes o servicios y compras de tiempo aire.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">502</td> <td>Cobro no reconocido por comisiones: incluye el cobro de comisiones no aceptadas por el cliente derivadas de retiro de cuenta, disposiciones de efectivo o pago de servicios.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">503</td> <td>Cobro no reconocido por otras comisiones: se refiere al cobro no aceptado de comisiones distintas al retiro y disposiciones de efectivo, tales como manejo de cuenta, etc.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">504</td> <td>Abono no acreditado: recursos reclamados por abonos que no se reflejan en el saldo del cliente que realiza la reclamación.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">505</td> <td>Devolución no aplicada: devoluciones solicitadas a comercios, por conceptos de pagos de bienes o servicios, que no se han reflejado en el saldo del cliente.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">506</td> <td>Cantidad solicitada no entregada: diferencia entre el monto solicitado y entregado en cajeros automáticos, sucursales o comisionistas.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">507</td> <td>Pago automático mal aplicado total o parcialmente (domiciliaciones): se refiere a los eventos asociados con la inconformidad en la aplicación de un pago automático recurrente (domiciliación) de bienes y servicios, que generan un cargo a la cuenta del cliente.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">508</td> <td>Pago no acreditado: se refiere a los pagos de servicios, tarjetas de crédito u otros pagos, que no se reflejan en el saldo correspondiente de la cuenta receptora del pago, así como costos adicionales reclamados por el cliente (daños y perjuicios).</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">509</td> <td>Transferencia no reconocida: se refiere a cargos por transferencias no reconocidas por el cliente.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">510</td> <td>Retiro no reconocido: se refiere a cargos por retiros en efectivo no reconocidos por el cliente.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">511</td> <td>Transferencia no acreditada: se refiere a cargos por transferencias realizadas por el cliente y que no se reflejaron en el saldo correspondiente de la cuenta receptora.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">512</td> <td>Pago duplicado: pagos de servicios u otros pagos que se realizaron de forma repetida o en exceso.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">513</td> <td>Discrepancias con el tipo de cambio: cuando el cliente no reconoce el tipo de cambio al cual se hizo la transacción.</td> </tr> </tbody> </table>	Objeto del Evento		Clave	Descripción	501	Cargo no reconocido por consumos efectuados: se refiere a cargos por pagos a comercios que no son reconocidos por el cliente. También están incluidas las transacciones realizadas en sucursales, corresponsales o cajeros automáticos por concepto de pagos de bienes o servicios y compras de tiempo aire.	502	Cobro no reconocido por comisiones: incluye el cobro de comisiones no aceptadas por el cliente derivadas de retiro de cuenta, disposiciones de efectivo o pago de servicios.	503	Cobro no reconocido por otras comisiones: se refiere al cobro no aceptado de comisiones distintas al retiro y disposiciones de efectivo, tales como manejo de cuenta, etc.	504	Abono no acreditado: recursos reclamados por abonos que no se reflejan en el saldo del cliente que realiza la reclamación.	505	Devolución no aplicada: devoluciones solicitadas a comercios, por conceptos de pagos de bienes o servicios, que no se han reflejado en el saldo del cliente.	506	Cantidad solicitada no entregada: diferencia entre el monto solicitado y entregado en cajeros automáticos, sucursales o comisionistas.	507	Pago automático mal aplicado total o parcialmente (domiciliaciones): se refiere a los eventos asociados con la inconformidad en la aplicación de un pago automático recurrente (domiciliación) de bienes y servicios, que generan un cargo a la cuenta del cliente.	508	Pago no acreditado: se refiere a los pagos de servicios, tarjetas de crédito u otros pagos, que no se reflejan en el saldo correspondiente de la cuenta receptora del pago, así como costos adicionales reclamados por el cliente (daños y perjuicios).	509	Transferencia no reconocida: se refiere a cargos por transferencias no reconocidas por el cliente.	510	Retiro no reconocido: se refiere a cargos por retiros en efectivo no reconocidos por el cliente.	511	Transferencia no acreditada: se refiere a cargos por transferencias realizadas por el cliente y que no se reflejaron en el saldo correspondiente de la cuenta receptora.	512	Pago duplicado: pagos de servicios u otros pagos que se realizaron de forma repetida o en exceso.	513	Discrepancias con el tipo de cambio: cuando el cliente no reconoce el tipo de cambio al cual se hizo la transacción.
Objeto del Evento																															
Clave	Descripción																														
501	Cargo no reconocido por consumos efectuados: se refiere a cargos por pagos a comercios que no son reconocidos por el cliente. También están incluidas las transacciones realizadas en sucursales, corresponsales o cajeros automáticos por concepto de pagos de bienes o servicios y compras de tiempo aire.																														
502	Cobro no reconocido por comisiones: incluye el cobro de comisiones no aceptadas por el cliente derivadas de retiro de cuenta, disposiciones de efectivo o pago de servicios.																														
503	Cobro no reconocido por otras comisiones: se refiere al cobro no aceptado de comisiones distintas al retiro y disposiciones de efectivo, tales como manejo de cuenta, etc.																														
504	Abono no acreditado: recursos reclamados por abonos que no se reflejan en el saldo del cliente que realiza la reclamación.																														
505	Devolución no aplicada: devoluciones solicitadas a comercios, por conceptos de pagos de bienes o servicios, que no se han reflejado en el saldo del cliente.																														
506	Cantidad solicitada no entregada: diferencia entre el monto solicitado y entregado en cajeros automáticos, sucursales o comisionistas.																														
507	Pago automático mal aplicado total o parcialmente (domiciliaciones): se refiere a los eventos asociados con la inconformidad en la aplicación de un pago automático recurrente (domiciliación) de bienes y servicios, que generan un cargo a la cuenta del cliente.																														
508	Pago no acreditado: se refiere a los pagos de servicios, tarjetas de crédito u otros pagos, que no se reflejan en el saldo correspondiente de la cuenta receptora del pago, así como costos adicionales reclamados por el cliente (daños y perjuicios).																														
509	Transferencia no reconocida: se refiere a cargos por transferencias no reconocidas por el cliente.																														
510	Retiro no reconocido: se refiere a cargos por retiros en efectivo no reconocidos por el cliente.																														
511	Transferencia no acreditada: se refiere a cargos por transferencias realizadas por el cliente y que no se reflejaron en el saldo correspondiente de la cuenta receptora.																														
512	Pago duplicado: pagos de servicios u otros pagos que se realizaron de forma repetida o en exceso.																														
513	Discrepancias con el tipo de cambio: cuando el cliente no reconoce el tipo de cambio al cual se hizo la transacción.																														

R27 A-2701 Reclamaciones																											
Campo	Descripción																										
	<table border="1"> <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> </table> <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>	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.																								
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.																										
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 de Fondos de Pago Electrónico en todas sus modalidades (<i>dial up</i>, tecnología WAP, etc.).</td> </tr> <tr> <td>603</td> <td>Comercio por internet: operaciones de pago de bienes o servicios en portales comerciales en Internet.</td> </tr> <tr> <td>604</td> <td>Comercio por teléfono: operaciones de pago de bienes o servicios realizados a comercios a través del teléfono.</td> </tr> <tr> <td>605</td> <td>Cajeros automáticos: operaciones realizadas en equipos automáticos de autoservicio (cajeros automáticos, dispensadores de efectivo, cajas automáticas, kioscos).</td> </tr> <tr> <td>606</td> <td>Terminal punto de venta: operaciones realizadas en los dispositivos conocidos como terminales punto de venta en comercios.</td> </tr> <tr> <td>607</td> <td>Sucursales: operaciones realizadas en sucursales y oficinas de la Institución.</td> </tr> <tr> <td>608</td> <td>Comisionista: operaciones realizadas a través de una persona física o moral que mantiene una relación de comisionista con la Institución.</td> </tr> <tr> <td>609</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>610</td> <td>Movimientos generados por la Institución de forma automática: son operaciones generadas por cargos automáticos o programados (domiciliaciones) por concepto de pagos de bienes, servicios y créditos.</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> <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>	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 de Fondos de Pago Electrónico en todas sus modalidades (<i>dial up</i> , tecnología WAP, etc.).	603	Comercio por internet: operaciones de pago de bienes o servicios en portales comerciales en Internet.	604	Comercio por teléfono: operaciones de pago de bienes o servicios realizados a comercios a través del teléfono.	605	Cajeros automáticos: operaciones realizadas en equipos automáticos de autoservicio (cajeros automáticos, dispensadores de efectivo, cajas automáticas, kioscos).	606	Terminal punto de venta: operaciones realizadas en los dispositivos conocidos como terminales punto de venta en comercios.	607	Sucursales: operaciones realizadas en sucursales y oficinas de la Institución.	608	Comisionista: operaciones realizadas a través de una persona física o moral que mantiene una relación de comisionista con la Institución.	609	Movimientos generados por la Institución: operaciones generadas por la propia Institución, tales como: cargos por comisiones, anualidades, entre otros.	610	Movimientos generados por la Institución de forma automática: son operaciones generadas por cargos automáticos o programados (domiciliaciones) por concepto de pagos de bienes, servicios y créditos.	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 de Fondos de Pago Electrónico en todas sus modalidades (<i>dial up</i> , tecnología WAP, etc.).																										
603	Comercio por internet: operaciones de pago de bienes o servicios en portales comerciales en Internet.																										
604	Comercio por teléfono: operaciones de pago de bienes o servicios realizados a comercios a través del teléfono.																										
605	Cajeros automáticos: operaciones realizadas en equipos automáticos de autoservicio (cajeros automáticos, dispensadores de efectivo, cajas automáticas, kioscos).																										
606	Terminal punto de venta: operaciones realizadas en los dispositivos conocidos como terminales punto de venta en comercios.																										
607	Sucursales: operaciones realizadas en sucursales y oficinas de la Institución.																										
608	Comisionista: operaciones realizadas a través de una persona física o moral que mantiene una relación de comisionista con la Institución.																										
609	Movimientos generados por la Institución: operaciones generadas por la propia Institución, tales como: cargos por comisiones, anualidades, entre otros.																										
610	Movimientos generados por la Institución de forma automática: son operaciones generadas por cargos automáticos o programados (domiciliaciones) por concepto de pagos de bienes, servicios y créditos.																										
699	Por definir: cuando la Institución se encuentra en proceso de identificar el canal por el cual se realizó la operación no reconocida.																										
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>																										

R27 A-2701 Reclamaciones													
Campo	Descripción												
	<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> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <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 <i>Improcedente:</i> 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 <i>Improcedente:</i> 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 <i>Improcedente:</i> 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</td> </tr> </tbody> </table>	Sentido de la Resolución		Clave	Descripción	701	Cliente desistió <i>Improcedente:</i> el cliente no continuó con el proceso o lo canceló.	702	Falta documentación del cliente <i>Improcedente:</i> el cliente no proporcionó la información solicitada o la entregó en forma incompleta o errónea.	703	Plazo vencido al cliente <i>Improcedente:</i> 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
Sentido de la Resolución													
Clave	Descripción												
701	Cliente desistió <i>Improcedente:</i> el cliente no continuó con el proceso o lo canceló.												
702	Falta documentación del cliente <i>Improcedente:</i> el cliente no proporcionó la información solicitada o la entregó en forma incompleta o errónea.												
703	Plazo vencido al cliente <i>Improcedente:</i> 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												

R27 A-2701 Reclamaciones											
Campo	Descripción										
	<p><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 las 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.</p> <table border="1"> <tr> <td>705</td> <td>Evidencia a favor de la Institución <u>Improcedente</u>: la evidencia es a favor de la Institución.</td> </tr> <tr> <td>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>707</td> <td>Evidencia a favor del cliente <u>Procedente</u>: el cliente presentó evidencia suficiente.</td> </tr> <tr> <td>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>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> </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>	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.
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 Institución abonó al cliente con relación a la reclamación que se reportó, 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>La longitud de este campo debe ser de hasta 24 dígitos.</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, y no se permitirán valores negativos.</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>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 IFPE 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>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</p>										

R27 A-2701 Reclamaciones	
Campo	Descripción
	<p>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>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 \$ 236,569.6809, se deberá reportar 236569.6809. - Si el monto es por \$ 236,569, se deberá 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>

R27 A-2701 Reclamaciones	
Campo	Descripción
	Para registros en moneda extranjera se deberá valorizar al cierre del periodo de acuerdo al tipo de cambio que determine el Banco de México.
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>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>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>
28	<p>QUEBRANTO PARA LA INSTITUCIÓN</p> <p>Deberá reportarse el monto valorizado en moneda nacional, de la reclamación que la Institución ha determinado como irrecuperable y que representa un quebranto para la misma. Este concepto incluye bonificaciones y condonación de comisiones o cuotas.</p>

R27 A-2701 Reclamaciones	
Campo	Descripción
	<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> <p>La longitud de este campo debe ser de hasta 24 dígitos.</p> <p>En el 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 \$236,569.68, se debe 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>

C. Validaciones

Consideraciones generales:

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

Validaciones:

Las validaciones aplicables al reporte **A-2701 Reclamaciones** por la Institución de Fondos de Pago Electrónico 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 "2701".
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 guiones, ni espacios, ni caracteres especiales.
 - 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 si se reporta 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 IDENTIFICADOR DE LA RECLAMACIÓN", "III. SECCIÓN IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE", "IV. SECCIÓN DETALLE DE LA RECLAMACIÓN" y "V. SECCIÓN DETALLE DEL EVENTO QUE ORIGINA LA RECLAMACIÓN" de este reporte.
 - 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 IDENTIFICADOR 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 IDENTIFICADOR 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 el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" sea 101 "Pendiente" o 103 "Reapertura pendiente".
8. 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. 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.
 - e. Que el identificador del cliente exista y tenga su registro correspondiente en el reporte R24 G-2471 Información de clientes.
9. IDENTIFICADOR DE LA CUENTA
- a. Que tenga una longitud menor o igual a 22 caracteres.
 - b. Que exista en el reporte R24 G-2472 Información de cuentas.
 - c. Que se envíe si en el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" se reporta la clave 101 "Pendiente".
 - d. Que 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 MOVIMIENTO
- a. Que tenga una longitud **mínima de 8 caracteres y 36 como máximo. ~~menor o igual a 22 dígitos.~~**
 - b. Que se reporte el campo con información, 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" 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 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. Cuando el campo 6 "ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN" sea 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 LA 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" sea 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”, 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”.
 - g. Si la clave registrada en el campo 13 “TIPO DE RECLAMACIÓN” es igual a 301 “Evento único”, 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”, 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 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. Si la clave registrada en el campo 13 “TIPO DE RECLAMACIÓN” es igual a 301 “Evento único”, este campo se deberá reportar 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”, y 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”, 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 A-3621 Movimientos en cuentas utilizadas para el manejo de recursos de los clientes.

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 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”, registrados 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 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.
Que sea mayor o igual a la fecha registrada en el campo 1 “INICIO DEL PERIODO”.
- h. 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 si este campo se reporta tenga una longitud menor o igual a 24 dígitos.
- b. Que si este campo se reporta sea numérico.
- c. Que si este campo se reporta el dato contiene punto, se registren hasta 4 decimales.

- d. Que si este campo se reporta no acepte signo de pesos ni comas.
- e. Que si este campo 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 IDENTIFICADOR DE LA RECLAMACIÓN					
5	FOLIO DE LA RECLAMACIÓN	Alfanumérico	22	0	XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXX
6	ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN	Numérico	3	0	###
7	FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL ESTATUS	Numérico	8	0	AAAAMMDD
III. SECCIÓN IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE/CUENTA/MOVIMIENTO					
8	IDENTIFICADOR DEL CLIENTE	Alfanumérico	50	0	XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXX
9	IDENTIFICADOR DE LA CUENTA	Alfanumérico	22 36	0	XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXX
10	IDENTIFICADOR DEL MOVIMIENTO	Alfanumérico	22 36	0	XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXX
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	XXXXXXXXXXXX XXXXXX...XXX
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	Numérico	20	4	##### #####.####
23	FECHA DE ABONO A LA CUENTA DEL CLIENTE	Numérico	8	0	AAAAMMDD
24	IDENTIFICADOR DE LA CUENTA O FIDEICOMISO DE LA INSTITUCIÓN	Alfanumérico	50	0	XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXX...XXX
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	Alfanumérico	50	0	XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXX...XXX

ORDEN	NOMBRE	TIPO	LONGITUD	DECIMALES	FORMATO DE CAPTURA
	RECIBE EL IMPORTE RECUPERADO				
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 fondos de pago electrónicos realizadas por los clientes de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónicos.

Reclamaciones con eventos únicos:

Campo	Ejemplo 1 Pendiente	Ejemplo 2 Concluida	Ejemplo 3 Reapertura pendiente	Ejemplo 4 Reapertura concluida
INICIO DEL PERIODO	20201001	20201001	20201001	20201001
FIN DEL PERIODO	20201231	20201231	20201231	20201231
CLAVE DE LA INSTITUCIÓN	065001	065001	065001	065001
REPORTE	2701	2701	2701	2701
FOLIO DE LA RECLAMACIÓN	F0003557	F0003557	F0003557	F0003557
ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN	101	102	103	104
FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL ESTATUS	20201005	20201030	20201105	20201205
IDENTIFICADOR DEL CLIENTE	J123165	Estas secciones no se deben enviar	Esta sección no se debe enviar	Estas secciones no se deben enviar.
IDENTIFICADOR DE LA CUENTA	CC5041750			
IDENTIFICADOR DEL MOVIMIENTO	R5041750			
FECHA DE LA RECLAMACIÓN	20201005		20201105	
CANAL DE RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	202		202	
TIPO DE RECLAMACIÓN	301		Estos campos no se deben enviar.	
MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	402			
DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	Están cobrando unas comisiones que no deben ser		No se me hizo la devolución completa	
FECHA DEL EVENTO	20201003		Estos campos no se deben enviar	
OBJETO DEL EVENTO	505			
CANAL EN EL CUAL SE REALIZÓ LA OPERACIÓN NO RECONOCIDA	609			
IMPORTE VALORIZADO EN MONEDA NACIONAL	145			
FECHA DE RESOLUCIÓN	Esta sección no se debe enviar		20201105	
SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN		709	709	
IMPORTE ABONADO A LA CUENTA DEL CLIENTE		145.7800	155.7800	
FECHA DE ABONO A LA CUENTA DEL CLIENTE		20201105	20201210	

Disposiciones de Carácter General Aplicables a las ITF-IFPE
Serie R27, A-2701

IDENTIFICADOR DE LA CUENTA O FIDEICOMISO DE LA INSTITUCIÓN		0175678087		0175678087
IMPORTE RECUPERADO		145.7800		145.7800
FECHA DE RECUPERACIÓN DE LOS RECURSOS		20201105		20201207
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:

Campo	Ejemplo 1 Pendiente	Ejemplo 2 Concluida	Ejemplo 3 Reapertura pendiente	Ejemplo 4 Reapertura concluida
INICIO DEL PERIODO	20201001	20201001	20201001	20201001
FIN DEL PERIODO	20201231	20201231	20201231	20201231
CLAVE DE LA INSTITUCIÓN	065001	065001	065001	065001
REPORTE	2701	2701	2701	2701
FOLIO DE LA RECLAMACIÓN	F0003557	F0003557	F0003557	F0003557
ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN	101	102	103	104
FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL ESTATUS	20201005	20210105	20210205	20210305
IDENTIFICADOR DEL CLIENTE	J123165	Esta sección no se debe enviar	Esta sección no se debe enviar	Esta sección no se debe enviar.
IDENTIFICADOR DE LA CUENTA	CC5041750			
IDENTIFICADOR DEL MOVIMIENTO	R5041750			
FECHA DE LA RECLAMACIÓN	20201005	Esta sección no se debe enviar	20201105	Esta sección no se debe enviar
CANAL DE RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	202		202	
TIPO DE RECLAMACIÓN	302		Estos campos no se deben enviar.	
MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	402			
DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	Están cobrando unas comisiones que no deben ser		No se me hizo la devolución completa	
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)	609			
IMPORTE VALORIZADO EN MONEDA NACIONAL (1)	145			
FECHA DEL EVENTO (2)	20231005			
OBJETO DEL EVENTO (2)	505			
CANAL EN EL CUAL SE REALIZÓ LA OPERACIÓN NO RECONOCIDA (2)	609			
IMPORTE VALORIZADO EN MONEDA NACIONAL (2)	145			
FECHA DE RESOLUCIÓN	Esta sección no se debe enviar	20201105	Esta sección no se debe enviar	20201220
SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN		709		709
IMPORTE ABONADO A LA CUENTA DEL CLIENTE		145.7800		155.7800
FECHA DE ABONO A LA CUENTA DEL CLIENTE		20201105		20201210
IDENTIFICADOR DE LA CUENTA O FIDEICOMISO DE LA INSTITUCIÓN		0175678087		0175678087
IMPORTE RECUPERADO		145.7800		145.7800
FECHA DE RECUPERACIÓN DE LOS RECURSOS		20201105		20201207
IDENTIFICADOR DE LA CUENTA O FIDEICOMISO		F2578964		F2578964

DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE RECIBE EL IMPORTE RECUPERADO				
QUEBRANTO PARA LA INSTITUCIÓN		Este campo no se debe enviar		Este campo no se debe enviar

Reclamaciones con eventos múltiples procedentes e improcedentes:

Campo	Ejemplo 1 Pendiente	Ejemplo 2 Concluida	Ejemplo 3 Reapertura pendiente	Ejemplo 4 Reapertura concluida
INICIO DEL PERIODO	20220101	20220101	20220101	20220101
FIN DEL PERIODO	20220331	20220331	20220331	20220331
CLAVE DE LA INSTITUCIÓN	065001	065001	065001	065001
REPORTE	2701	2701	2701	2701
FOLIO DE LA RECLAMACIÓN	F0003557	F0003557	F0003557	F0003557
ESTATUS DE LA RECLAMACIÓN	101	102	103	104
FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL ESTATUS	20220105	20220130	20220205	20220330
IDENTIFICADOR DEL CLIENTE	J123165	Esta sección no se debe enviar	Esta sección no se debe enviar	Esta sección no se debe enviar.
IDENTIFICADOR DE LA CUENTA	CC5041750			
IDENTIFICADOR DEL MOVIMIENTO	R5041750			
FECHA DE LA RECLAMACIÓN	20220105	Esta sección no se debe enviar	20220205	Esta sección no se debe enviar
CANAL DE RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	202		202	
TIPO DE RECLAMACIÓN	302		Estos campos no se deben enviar. No se me hizo la devolución completa	
MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN	402			
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)	512			
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)	512			
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		145		0
FECHA DE ABONO A LA CUENTA DEL CLIENTE		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		20220129		
IDENTIFICADOR DE LA CUENTA O FIDEICOMISO DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE RECIBE EL IMPORTE RECUPERADO		F2578964		Este campo no se debe enviar Este campo no se debe enviar Este campo no se debe enviar
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>{ "identificadorReporte":{ "inicioPeriodo":"20230101", "finPeriodo":"20230331", "claveInstitucion":"065999", "reporte":"2701" }, "informacionSolicitada":[{ "identificacionReclamacion":{ "folioReclamacion":"IFPE9990196AA3", "estatusReclamacion":"101", "fechaActualizacionEstatus":"20230130" }, "identificadorClienteCuentaMovimiento": { "identificadorCliente": "CLIENTE0123456789", "identificadorCuenta": "C0123456789", "identificadorMovimiento": "MOV123456789" }, "detalleReclamacion":{ "fechaReclamacion":"20230120", "canalRecepcionReclamacion":"204", "tipoReclamacion":"301", "motivoReclamacion":"402", "descripcionReclamacion":"El cliente indica que se aplicó incorrectamente la domiciliación de un servicio." }, "detalleEventoOriginaReclamacion":{ "fechaEvento":"20200110", "objetoEvento":"507", "canalOperacion":"610", "importeValorizadoMonedaNacional":5625.9658 } }] }</pre> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<pre>{ "identificadorReporte":{ "inicioPeriodo":"20230101", "finPeriodo":"20230331", "claveInstitucion":"065999", "reporte":"2701" }, "informacionSolicitada":[{ "identificacionReclamacion":{ "folioReclamacion":"IFPE9990196AA4", "estatusReclamacion":"101", "fechaActualizacionEstatus":"20230130" }, "identificadorClienteCuentaMovimiento": { "identificadorCliente": "CLIENTE0123456788", "identificadorCuenta": "C0123456788", "identificadorMovimiento": "MOV123456788" }, "detalleReclamacion":{ "fechaReclamacion":"20230120", "canalRecepcionReclamacion":"204", "tipoReclamacion":"302", "motivoReclamacion":"401", "descripcionReclamacion":"El cliente indica que se reflejan transacciones que no reconoce." }, "detalleEventoOriginaReclamacion":{ "fechaEvento":"20200110", "objetoEvento":"501", "canalOperacion":"606", "importeValorizadoMonedaNacional":5625.9658 }, "eventosSubsecuentes": [{ "detalleEventoOriginaReclamacion": { "fechaEvento": "20200112", "objetoEvento": "501", "canalOperacion": "606", "importeValorizadoMonedaNacional": 3124.4831 } }] }] }</pre> <ul style="list-style-type: none"> 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". 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.