**SERIE R27 RECLAMACIONES**

Esta serie está integrada por un (1) reporte, cuya frecuencia de elaboración y presentación debe ser **trimestral**.

**REPORTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **A-2701** | **Reclamaciones**  En este reporte se recaba información referente a las reclamaciones relativas a operaciones con fondos de pago electrónico realizadas por los Clientes, agrupadas por productos y canales transaccionales de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico. Adicionalmente, este reporte considera información respecto a los datos de la gestión de las reclamaciones reportadas por los clientes. |
|  |  |

**FORMATO DE CAPTURA**

Las Instituciones de Fondos de Pago Electrónicos llevarán a cabo el envío de la información relacionada con el reporte **A-2701 Reclamaciones** descrito anteriormente, mediante la utilización del siguiente formato de captura:

| **INFORMACIÓN SOLICITADA** | |
| --- | --- |
| SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE | INICIO DEL PERIODO |
| FIN DEL PERIODO |
| CLAVE DE LA INSTITUCIÓN |
| REPORTE |
| SECCIÓN IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE/CUENTA/MOVIMIENTO | IDENTIFICADOR DEL CLIENTE |
| IDENTIFICADOR DE LA CUENTA |
| IDENTIFICADOR DEL MOVIMIENTO |
| SECCIÓN DETALLE DE LA RECLAMACIÓN | FOLIO DE LA RECLAMACIÓN |
| FECHA DE RECLAMACIÓN |
| CANAL DE RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN |
| TIPO DE RECLAMACIÓN |
| MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN |
| DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN |
| ESTADO DE LA RECLAMACIÓN |
| SECCIÓN DETALLE DEL EVENTO QUE ORIGINA LA RECLAMACIÓN | FECHA DEL EVENTO |
| OBJETO DEL EVENTO |
| CANAL EN EL CUAL SE REALIZÓ LA OPERACIÓN NO RECONOCIDA |
| IMPORTE VALORIZADO EN MONEDA NACIONAL |
| SECCIÓN DETALLE DE LA RESOLUCIÓN | RESOLUCIÓN |
| FECHA DE RESOLUCIÓN |
| SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN |
| IMPORTE ABONADO AL CLIENTE |
| FECHA DE ABONO AL CLIENTE |
| IMPORTE RECUPERADO |
| QUEBRANTO PARA LA INSTITUCIÓN |

Las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico reportarán la información que se indica en la presente serie, la cual deberá cumplir con las validaciones y estándares de calidad que indique la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Comisión), ajustándose a las características y especificaciones. Una vez superadas las validaciones y estándares de calidad, el SITI generará un acuse de recibo electrónico.

La información, deberá enviarse una sola vez y se recibirá asumiendo que reúne todas las características y especificaciones, en virtud de lo cual no podrá ser modificada y deberá presentar consistencia con los diversos reportes en los que se incluya la misma información con un nivel distinto de integración, por lo que, de no reunir la calidad y características exigibles o haber sido presentada de forma incompleta, se considerará como no cumplida la obligación de su presentación y, en consecuencia, se procederá a la imposición de las sanciones correspondientes de conformidad con las disposiciones legales que resulten aplicables.