



Superintendencia de Bancos
de la República Dominicana

“AÑO DE LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA NACIONAL”

CIRCULAR SB:
No. 009/10

A las : Entidades de Intermediación Financiera.

Asunto : Aprobar y poner en vigencia el “Instructivo para la Estandarización de las Reclamaciones realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros”.

Visto : El literal c) del Artículo 52 de la Ley Monetaria y Financiera No.183-02 de fecha 21 de noviembre de 2002, en lo adelante Ley Monetaria y Financiera, que establece que las entidades de intermediación Financiera deben remitir a la Superintendencia de Bancos la reclamaciones que reciben de sus clientes y que este Organismo Supervisor organizará un servicio de Reclamaciones .

Visto : El Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros, aprobado mediante la Décima Resolución de la Junta Monetaria de fecha 19 de enero del 2006, en especial el Título IV, sobre Reclamaciones de los Usuarios, Capítulos I y II.

Considerando : Que la protección a los usuarios de los servicios financieros, constituye una importante herramienta para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios de servicios de las entidades de intermediación financiera; según lo establece el Artículo 53 de la Ley Monetaria y Financiera.

Considerando : Que es necesario establecer un formato estandarizado para las reclamaciones que realizan los usuarios de los servicios financieros ante las EIF así como ante la Superintendencia de Bancos.

Considerando : La necesidad de establecer lineamientos mínimos a ser cumplidos por las EIF para estandarizar el formato de las reclamaciones, de acuerdo con el Manual de Requerimientos de Información de Central de Riesgos Crediticio de Liquidez y Mercado de esta SB.

POR TANTO:

El Superintendente de Bancos, en uso de las atribuciones que le confiere el literal e) del Artículo 21 de la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera de fecha 21 de noviembre de 2002, dispone lo siguiente:

1. Aprobar y poner a disposición de las entidades de intermediación financiera el **“Instructivo para la Estandarización de las Reclamaciones Realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros”**, que se adjunta a la presente Circular, para que el mismo sirva de base en la presentación de las reclamaciones que realicen los Usuarios por ante las EIF y la Superintendencia de Bancos.
2. Modificar el Reporte PU01-Reclamaciones de Usuarios que se presenta en el Manual de Requerimiento de Información de la Central de Riesgos Crediticio de Liquidez y Mercado, a fin de introducir los siguientes cambios:
 - a) Se adicionan cuatro (4) nuevos campos:

15. Tipo de Reclamación. 16. Canal de Distribución. 17. Fecha de Resolución de Caso 18. Tasa del Día.
 - b) Modificar la Tabla No. 65- “Tipo de Producto” para incluir cinco tipos productos nuevos:
 - PC- Préstamo Comercial
 - PP- Préstamo Consumo
 - PH- Préstamo Hipotecario
 - TP- Tarjeta Prepago
 - TO- Tarjeta de Crédito Corporativa
 - c) Incluir dos nuevas tablas, Tabla No. 69 “Canal de Distribución” y la Tabla No. 70 “Tipo de Reclamación”.
3. Las entidades de intermediación financiera deberán adecuar sus sistemas para la codificación única de acuerdo a lo dispuesto en el literal b) del Ordinal 2 anterior.

4. Establecer que el primer envío del Reporte PU01 "Reclamaciones de Usuarios" conforme el formato modificado mediante la presente Circular, corresponderá al trimestre junio – septiembre que se remitirá dentro de los cinco (5) días calendario del mes de octubre 2010.
5. Las entidades de intermediación financiera que infrinjan las disposiciones contenidas en la presente Circular serán pasibles de la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley Monetaria y Financiera y su Reglamento de aplicación contenido en la Quinta Resolución de Junta Monetaria de fecha 18 de diciembre del 2003.
6. La presente Circular deberá ser notificada a la parte interesada en su domicilio social, de conformidad con lo establecido en el literal h) del Artículo 4 de la Ley 183-02 Monetaria y Financiera y sustituye cualquier disposición anterior de este Organismo en el (los) aspecto(s) que le sea (n) contrario(s).
7. La presente Circular será de aplicación a partir de la fecha de su notificación.


Dada en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veintisiete días (27) días del mes de julio del año dos mil diez (2010).

Haivanjoe NG Cortiñas
Superintendente

HNG/LAMO/SDC/JC/MM/
Departamento de Normas

Ver más debajo Instructivo y anexos

Av. México No. 52, Esq. Leopoldo Navarro • Tel.: 809-685-8141 • Fax: 809-685-0859
Apartado Postal 1326 • Santo Domingo, D.N.
www.supbanco.gov.do

	<p align="center">SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</p> <p align="center">TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS</p>	<p align="center">Entidades de Intermediación Financiera</p>
<p align="center">INSTRUCTIVO PARA ESTANDARIZACION DE LAS RECLAMACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS</p>		<p>Versión: 1era.</p> <p>Fecha: 27/07/2010</p> <p>Página: 1 de 7</p>

I.- FINALIDAD, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACION DEL INSTRUCTIVO

1. FINALIDAD

El presente Instructivo tiene por finalidad establecer los lineamientos mínimos a ser cumplidos por las Entidades de Intermediación Financiera, en lo adelante EIF, para atender las reclamaciones realizadas ante ésta por los usuarios de los servicios financieros, en lo adelante Usuarios, con el objetivo de dar cumplimiento a lo dispuesto en el literal c) Artículo 52 y el Artículo 53 de la Ley Monetaria y Financiera No. 183-02 del 21 de Noviembre del 2002 y el Título IV, " De las Reclamaciones de los Usuarios", Capítulos I y II del Reglamento de Protección a los Usuarios de los Servicios Financieros, en lo adelante Reglamento. Asimismo, se establece el procedimiento para la presentación de reclamaciones por parte del Usuario por ante la Superintendencia de Bancos (SB) cuando sea necesario.

2. ALCANCE

Comprende los procedimientos y criterios que deberán seguir los Usuarios para canalizar las reclamaciones ante las EIF y la SB, así como el formato, modo de envío e información mínima que deberá contener el reclamo, y establece los lineamientos sobre las decisiones de las EIF y la SB.

La presentación de quejas por parte de los usuarios de los servicios financieros no están dentro del alcance del presente Reglamento, entendiéndose por queja la acción que se ejerce ante la División de Servicios de Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos por asunto en que se ve afectado un interés particular de la(s) persona(s) que presente(n) un disgusto justificado legalmente.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones establecidas en el presente Instructivo son aplicables a las entidades de intermediación financiera públicas o privadas siguientes:

- a) Bancos Múltiples.
- b) Bancos de Ahorro y Crédito.
- c) Corporaciones de Crédito.
- d) Asociaciones de Ahorros y Préstamos.
- e) Banco Nacional de Fomento de la Vivienda y la Producción.
- f) Otras entidades de intermediación financiera que la Junta Monetaria determine.

	<p align="center">SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS</p>	<p align="center">Entidades de Intermediación Financiera</p>
<p align="center">INSTRUCTIVO PARA ESTANDARIZACION DE LAS RECLAMACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS</p>		<p>Versión: 1era. Fecha: 27/07/2010 Página: 2 de 7</p>

II. DISPOSICIONES GENERALES

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento, toda persona física o jurídica que utilice los servicios o adquiera los productos en una entidad de intermediación financiera (EIF), conforme a lo establecido en la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera, Reglamentos de Aplicación y demás disposiciones vigentes, tiene el derecho de presentar, reclamaciones ante las EIF, o por ante la Superintendencia de Bancos, o por ante los tribunales competentes, según corresponda.

Se entiende por Reclamación, de acuerdo con la definición del Reglamento de Protección a los Usuarios de los Servicios Financieros la solicitud que presenta el usuario de una entidad de intermediación financiera para exigir que la misma satisfaga un legítimo interés particular.

III. TRAMITACION DE LAS RECLAMACIONES ANTE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA

1. Responsable de atención a las reclamaciones.

Las reclamaciones serán tramitadas a través del servicio de atención a las consultas de las EIF de que se trate, ante el representante designado por dicha entidad. Las EIF deberán recibir todas las reclamaciones, quejas y consultas sin discriminar que las mismas proceden o no.

2. Presentación de las Reclamaciones.

Conforme a las disposiciones contenidas en el Reglamento para iniciar el proceso de tramitación de una reclamación, el usuario de los servicios financieros deberá acudir a cualquier oficina de las EIF de que se trate, y presentar su reclamación por escrito, acompañada de los documentos que sustenta la reclamación y contribuya a la investigación y solución de la misma.

La reclamación deberá presentarse mediante el llenado de un formulario, que servirá como acuse de recibo para el usuario, que contemple como mínimo los requisitos siguientes:

- a) Redactadas en idioma español y letra tamaño 10 mínimo;

	<p align="center">SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS</p>	<p align="center">Entidades de Intermediación Financiera</p>
<p align="center">INSTRUCTIVO PARA ESTANDARIZACION DE LAS RECLAMACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS</p>		<p>Versión: 1era. Fecha: 27/07/2010 Página: 3 de 7</p>

- b) Nombre y datos personales del Reclamante
- c) Fecha y hora de la presentación del reclamo;
- d) Nombre completo de la persona que le atendió;
- e) Número o código de reclamación legible en la parte superior del documento con indicación clara de que se trata del número de reclamación;
- f) Indicación que la reclamación se encuentra libre de costo por parte del cliente;
- g) Plazo estimado de respuesta por parte de la EIF al usuario;
- h) Lugar para procurar la respuesta por parte del usuario;
- i) Leyenda que indique el derecho del usuario de llevar la reclamación por ante la SB en caso de que la respuesta no sea favorable o de que no se haya producido dentro de los treinta (30) días siguientes a la reclamación
- j) Leyenda que indique que la interposición de la reclamación no suspende las obligaciones de pago.

Las EIF deberán hacer entrega al usuario de una copia del formulario de la reclamación el cual deberá estar numerado, firmado y sellado por el representante de la EIF como condición de validez.


3. Respuesta a las Reclamaciones.

Las EIF tendrán un plazo de treinta (30) días calendario para dar respuesta por escrito al usuario de los servicios financieros sobre su reclamación, de acuerdo a lo que establece el Artículo 16 del Reglamento.

Si transcurrido los treinta (30) días las EIF no han proporcionado la respuesta al usuario o éste no se encuentra satisfecho con la misma, podrá acudir en segunda instancia por ante la Oficina de Servicio y Protección al Usuario (PROUSARIO), con copia de los documentos que evidencien la respuesta de la EIF o el acuse de recibo del reclamo no atendido.

Las respuestas a las reclamaciones de los usuarios por parte de las EIF deben contener como mínimo lo siguiente:

Aprobado mediante la Circular SB: No.009/10 de fecha 27 de julio de 2010.

	<p align="center">SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS</p>	<p align="center">Entidades de Intermediación Financiera</p>
<p align="center">INSTRUCTIVO PARA ESTANDARIZACION DE LAS RECLAMACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS</p>		<p>Versión: 1era. Fecha: 27/07/2010 Página: 4 de 7</p>

- a) Pronunciamiento preciso acerca de cada uno de los asuntos reclamados;
- b) La información que se entrega debe estar debidamente referenciada. Además, las soluciones que se propongan deben estar ajustadas y referenciada a la legislación y normativa vigente que le sea aplicable; y
- c) La documentación que soporte la decisión adoptada, en los casos que aplique, debe ser claramente legible, relacionada con la reclamación formulada y con los argumentos que sustenten la decisión.

IV. TRAMITACION DE LAS RECLAMACIONES POR ANTE ESTA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Para fines de lo dispuesto en el literal c) del Artículo 52 de la Ley Monetaria y Financiera, la SB ha creado la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, en lo adelante, (PROUSUARIO), a fin de atender las consultas, denuncias y reclamaciones que presenten por ante la SB los usuarios de los servicios que prestan las EIF.”


Los usuarios presentarán sus reclamaciones mediante el llenado del Formulario establecido para estos fines, el cual deberá entregarse en las Oficinas de PROUSUARIO de este Organismo Supervisor. A los fines de agilizar los trámites de reclamos, esta Superintendencia de Bancos, dispondrá de un mecanismo electrónico para la recepción de los mismos. Dicho mecanismo consistirá en que los usuarios podrán obtener en nuestro Portal Web, una versión digital del citado formulario, pudiendo optar por llenarlo, firmarlo y remitirlo a la cuenta de correo electrónico: reclamosprouuario@supbanco.gov.do.

Las solicitudes de reclamo remitidas, vía electrónica, deberán estar debidamente firmadas y completas, es decir, adjuntando a las mismas los documentos digitales señalados en el numeral 1 siguiente, que evidencien el proceso de reclamación agotado por ante la entidad de que se trate.

1. Recepción del Reclamo

En el caso de las reclamaciones, los usuarios deberán llenar el formulario correspondiente denominado “Formulario de Reclamación”, el cual contempla los requisitos siguientes:

- a) Número de identificación del reclamo otorgado por las EIF;

	<p align="center">SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS</p>	<p align="center">Entidades de Intermediación Financiera</p>
<p align="center">INSTRUCTIVO PARA ESTANDARIZACION DE LAS RECLAMACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS</p>		<p>Versión: 1era. Fecha: 27/07/2010 Página: 5 de 7</p>

- b) Generales del reclamante, números de teléfonos y correo electrónico, si lo tiene;
- c) Motivo de la reclamación;
- d) Fecha de presentación de la reclamación ante las EIF o copia de la respuesta de dicha entidad;
- e) Poder otorgado por el titular, en el caso de que se trate de un apoderado; y,
- f) Documentos anexos a la reclamación, si los hubiere.
- g) Formulario Reclamación entregado en la EIF.

PROUSUARIO asignará un número de codificación único a cada reclamación recibida de parte de los usuarios, generando un formulario que indique la leyenda "Recibido sin Leer".


A fin de que los Usuarios puedan darle seguimiento al estatus de su reclamación vía digital, se ha dispuesto en el Portal Web de esta SB la opción de consulta en la dirección electrónica www.supbanco.gov.do, sección Servicios en Línea- Seguimiento Reclamaciones de Usuarios. Para tales fines, el usuario debe tener el número de reclamación dado en la SB y su número de rastreo que se encuentra en la parte final del Formulario de Reclamación.

2. VERIFICACION DE LA RECLAMACION

2.1 De la documentación

El Departamento de PROUSUARIO, designará, mediante oficio, un Inspector que estará a cargo de la reclamación, en lo adelante Inspector a Cargo quien procederá a realizar la investigación correspondiente; instruirá el expediente verificando que el formulario ha sido llenado correctamente y que se anexaron las informaciones correspondientes. Asimismo el Inspector llenará el acuse que indicará "Recibido Completo".

El Inspector a Cargo realizará la revisión completa de los documentos suministrados por los usuarios y por la EIF, verificando cualquier cálculo en caso de que aplique y procederá a rendir un Informe con los resultados obtenidos.

	<p align="center">SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS</p>	<p align="center">Entidades de Intermediación Financiera</p>
<p align="center">INSTRUCTIVO PARA ESTANDARIZACION DE LAS RECLAMACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS</p>		<p>Versión: 1era. Fecha: 27/07/2010 Página: 6 de 7</p>

Párrafo: La SB no recibirá reclamaciones que no estén completas en cuanto al llenado del formulario como de la información requerida.

2.2 Resultados de la Investigación

Luego de rendido el Informe Preliminar por parte del Inspector, el Director de PROUSUARIO procederá a entregar un Informe Final al Usuario con las decisiones adoptadas por la SB en función de los hallazgos obtenidos.

Si en la investigación se determina que la reclamación del usuario no es admisible el Inspector a Cargo procederá a remitir a éste una comunicación indicándole la improcedencia del reclamo. En caso en que se determine que el Usuario ha sido afectado, y que su reclamación es favorable, se ordenará a la EIF corregir la operación acorde con la decisión de la SB.

V. DERECHO A RECLAMAR


El ejercicio al derecho de reclamación por parte del titular a algún cargo no será objeto de cobro, sin perjuicio de la obligación por la deuda del consumo realizado objeto del reclamo, conforme a lo establecido en Artículo 6 Párrafo del Reglamento en referencia.

VI. REQUERIMIENTO DE INFORMACION

Conforme se dispone en el Artículo 24 del Reglamento, las EIF deberán presentar trimestralmente, a la SB dentro de los cinco (5) días siguientes al trimestre que corresponda, en formato electrónico, un informe de las reclamaciones atendidas.

I. Archivo PU01

A fin de facilitar el envío de esta información y proporcionar un medio a través del cual sea posible reportar los datos con un alto nivel de estandarización, este reporte se realizará a través del Archivo PU01 conforme a formato que se adjunta en el presente Instructivo.

	<p align="center">SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</p> <p align="center">TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS</p>	<p align="center">Entidades de Intermediación Financiera</p>
<p align="center">INSTRUCTIVO PARA ESTANDARIZACION DE LAS RECLAMACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS</p>		<p>Versión: 1era.</p> <p>Fecha: 27/07/2010</p> <p>Página: 7 de 7</p>

VII. SANCIONES

Tomando en consideración que las decisiones tomadas por la SB están amparadas por la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera de fecha 21 de noviembre del año 2002 por el Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros, y a fin de garantizar la ejecución de las decisiones que la SB adopte a favor de los Usuarios, cuando se determine que las EIF no han obtemperado al requerimiento efectuado por este Organismo Supervisor, la misma será pasible de la aplicación de las sanciones previstas en la Ley antes mencionada y en el Reglamento de Sanciones.

ANEXO I

FORMULARIO DE RECLAMACION

Reclamación No.:	Fecha:	Hora:
DATOS PERSONALES DEL RECLAMANTE		
Nombre:	Apellidos:	
No. Cédula:	Pasaporte:	
Razón social:		RNC:
Teléfonos: Residencia		Oficina:
Celular:	Fax	
E-Mail:		
Calle:	No.:	
Edificio:	Apto.:	
Sector:	Ciudad:	
Provincia:		
DATOS DEL REPRESENTANTE		

Nombre:	Apellidos:	
No. Cédula o Pasaporte:		
Teléfonos: Residencia Fax:	Oficina	Celular
E-Mail:		
DATOS ENTIDAD		
Entidad Financiera a reclamar:		
No. de Reclamación de la Entidad Financiera:		
Nombre de la persona que le atendió:		
Fecha Reclamación Entidad Financiera:		
Plazo estimado de respuesta :		
Lugar para procurar la Respuesta: _____		
Fecha de Respuesta Entidad Financiera: / /		
Canales de Distribución:		
<input type="checkbox"/> E-Banking <input type="checkbox"/> Cajeros Automáticos (ATM) <input type="checkbox"/> Ventanilla <input type="checkbox"/> Autobanco <input type="checkbox"/> Interactive Voice Response (IVR) <input type="checkbox"/> Proceso Interno Automatizado <input type="checkbox"/> Proceso Interno por Error Manual <input type="checkbox"/> Punto de Servicio Móvil <input type="checkbox"/> ACH (Red que permite a las EIF hacer operaciones entre ellos)		

Tipo de producto:

- Tarjeta de Crédito Personal Cuenta Corriente Cuenta de Ahorros
- Certificado de Inversión Préstamo Comercial Préstamo Consumo
- Préstamo de Hipotecario Tarjetas de Crédito Prepago
- Tarjetas de Crédito Corporativa Otros _____

Tipo de Divisa:

Monto Reclamado:

Recepción de Respuesta:

Descripción de la Reclamación:

Adjuntar documentos en apoyo del caso:

Documentos a adjuntar: Copia Respuesta de la Entidad Financiera, poder otorgado por el titular (en caso de que se trate de un apoderado), copia de la cédula, otros documentos que sustenten la reclamación.

OBSERVACIONES DEL USUARIO:

Firma Usuario

OBSERVACIONES DEL DEPARTAMENTO:

Tipo de Reclamación*: _____

Nombre de la persona que atiende la reclamación: _____

Firma

*Para ser llenado por Prouuario, conforme Tabla 70, anexa al Instructivo

NOTA 1. Los datos que se detallaron anteriormente son declaraciones suministradas por el interesado, quien garantiza la exactitud y veracidad de las mismas.

NOTA 2. La interposición de una reclamación frente a las entidades de intermediación financiera o por ante la Superintendencia de Bancos, no exime al reclamante de cumplir con sus obligaciones de pagar por concepto de consumos o de servicios, los intereses y moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la entidad de intermediación financiera.

NOTA 3. Todo usuario tiene derecho a canalizar sus reclamaciones ante la entidad de Intermediación financiera o la SB, según corresponda.

Nota 4. Esta reclamación está libre de costos por parte del cliente o usuario.

Estimado Usuario: En los próximos días estaremos trabajando con su reclamación. Para obtener información del estado de la misma, ingrese a nuestro sitio en internet <http://www.supbanco.gov.do>, utilizando el siguiente número d rastreo XX-XXXXX-XXXX.

ANEXO II

IDENTIFICACION: PU01 - RECLAMACIONES DE USUARIOS

FRECUENCIA: Trimestral

ESTRUCTURA DE LOS REGISTROS

1. Identificación de la Reclamación	C(15)
2. Número de Oficina	N(5)
3. Tipo Persona	C(2)
4. Identificación del Reclamante	C(15)
5. Nombres / Razón Social del Reclamante	C(60)
6. Apellidos / Siglas	C(30)
7. Estatus de Reclamación	C(2)
8. Tipo de Producto	C(2)
9. Fecha de Apertura	C(10)
10. Descripción de Reclamación	C(150)
11. Solución de Reclamación	C(150)
12. Monto	N(15,2)
13. Tipo Moneda	C(2)
14. Resultado de la Reclamación	C(1)
15. Tipo de Reclamación	C(4)
16. Canal de Distribución	C(2)
17. Fecha de Resolución de Caso	C(10)
18. Tasa del Día	N(6,2)

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1. Identificación de la reclamación

Corresponde al número de identificación único asignado a la reclamación.

2. Número de oficina

Corresponde al número de la oficina donde se generó la reclamación.

3. Tipo persona

Se indica si es una persona física o jurídica de acuerdo a la Tabla 1.0 " Tipo de Persona".

4. Identificación del reclamante

Corresponde al número del Registro Nacional de Contribuyente, en caso de personas jurídicas nacionales o extranjeras; a la cédula de identidad y electoral en caso de personas físicas nacionales; y código del país de origen más número de pasaporte, para personas físicas extranjeras (ver Tabla 6.0 "Códigos de Países").

5. Nombres / razón social del reclamante

Corresponde al nombre del titular principal, cuando se trate de personas físicas, o a la razón social cuando se trate de personas jurídicas o empresas.

6. Apellidos / siglas

Corresponde a los apellidos paterno y materno del titular principal, cuando se trate de personas físicas, o a las siglas cuando se trate de personas jurídicas o empresas.

7. Estatus de reclamación

Este estatus indica el estado en que se encuentra la reclamación (ver Tabla 64.0 “Estatus de Reclamación”).

8. Tipo de producto

Este indica el tipo de producto objeto de reclamación por parte del usuario (Ver Tabla 65.0 “Tipo de Producto

9. Fecha de apertura

Esta indica la fecha de apertura de la reclamación. El formato válido es Día/mes/año (DD/MM/AAAA).

10. Descripción de reclamación

Breve descripción de la reclamación.

11. Solución de reclamación

Breve descripción de la solución de la reclamación.

12. Monto

Importe afectado en la reclamación.

13. Tipo moneda

Debe indicarse el código de la moneda involucrada en la reclamación de acuerdo a la Tabla 50.0 “Tipo de Divisas”.

14. Resultado de la reclamación

Se debe indicar con F si la reclamación fue favorable para el cliente, D si fue desfavorable, o P si el resultado aún está pendiente.

15. Tipo de reclamación

Corresponde al conjunto de situaciones, acciones o circunstancias en uno o varios de los productos o servicios ofrecidos por la entidad que originen una reclamación ante la misma, de acuerdo con la Tabla 70. “Tipo de Reclamación.”

16. Canal de Distribución

Corresponde al medio donde se originó el evento que resultó en una reclamación por parte de un usuario, de acuerdo con la Tabla 69. “Canal de Distribución”

17. Fecha de Resolución de Caso

Esta indica la fecha de resolución de la reclamación. El formato válido es Día/mes/año (DD/MM/AAAA).

18. Tasa del Día

Esta tasa corresponde a la tasa de cambio a la que se contrato la operación objeto del reclamo, en el caso de que el importe envuelto en la reclamación sea en moneda extranjera.

ANEXO III:
TABLA 65.0 “TIPO DE PRODUCTO”

TC	Tarjeta de crédito personal
CC	Cuenta corriente
CA	Cuenta de ahorros
CI	Certificado de inversión
PC	Préstamo comercial
PP	Préstamo consumo
PH	Préstamo Hipotecario
TP	Tarjeta Prepago
TO	Tarjeta de crédito corporativa
OT	Otros

ANEXO IV:
TABLA 69.0 “CANAL DE DISTRIBUCION”

EB	E-Banking
CA	Cajeros Automáticos (ATM)
IV	Interactive Voice Response (IVR)
VE	Ventanilla
PA	Proceso Interno Automatizado
PM	Proceso Interno por Error Manual
SM	Punto de Servicio Móvil
AC	ACH (Red que permite a las EIF hacer operaciones entre ellos)

ANEXO V:
TABLA 70.0 “TIPO RECLAMACION”

1	No reconoce consumo en tarjeta de crédito
2	Reconoce el consumo en establecimiento, pero no el monto del voucher
3	No reconoce cargo/no estipulado o autorizado
4	Error en el cobro de Intereses
5	Consumo duplicado
6	Pago no reflejado
7	Deposito no reflejado
8	Solicitud cancelación de producto o servicio
9	Débitos de cuentas no autorizados
10	Efectivo no dispensado por el cajero
11	Plástico (tarjeta de débito o crédito) retenido por el cajero
12	Pago incompleto de intereses por concepto de certificados y cuentas

13	No se le han acreditado los intereses establecidos en su cuenta
14	Cajero dispensó dinero falso
15	Pago en exceso sobre saldo
16	Cambio de tasa sin notificación previa por escrito
17	Tarjeta de crédito creada sin su consentimiento escrito
18	Transacción fraudulenta
19	Problemas con la entrega de los estados de cuenta
20	Cobro erróneo del impuesto de 0.15%
21	Tránsito tardío de fondos
22	Redondeo en perjuicio del cliente al cerrar una cuenta en ME
23	Bloqueo de cuenta sin justificación
24	Cheque cargado dos veces sobre una misma cuenta corriente
25	Reporte de información errónea a los burós de crédito
26	Cobro de penalidad no estipulada.
27	Pagos no Aplicados DGII
28	Pagos no Aplicados TSS
29	Transferencia no aplicada
30	Cargo cuota préstamo difiere de la pactada
31	Fallo en el pago automático del préstamo
32	Error en la aplicación de pago
33	Nota de crédito no corresponde
34	Nota de crédito no registrada
35	Devolución Saldo a Favor
36	Eliminación Cargo Flotante
37	Rechazo de Tarjeta
38	Problemas en Dpto. Cobranza Legal/Externa
39	Problemas en Dpto. de Cobros
40	Problemas llamadas de cobros (Turbo Cobro)
41	Problema con el programa de fidelidad
42	Reclamación beneficios del programa de fidelidad
43	Compra Tarjeta de Llamada no Dispensado
44	Cancelación de Producto no ejecutada
45	Errores Detectados en el Estado de Cuenta
46	Cargo Duplicado por Certificación de Cheque
47	Transacción Procesada con Diferencia
48	Débitos Automáticos por Pago de Facturas