

R27 RECLAMACIONES

R27 REPORTE DE RECLAMACIONES

El reporte **R27 Reclamaciones** recaba información referente a las reclamaciones de operaciones monetarias de los clientes, de los productos de captación, tarjetas de débito, crédito y prepagadas, y especifica el canal transaccional de la operación. Adicionalmente, el reporte considera información respecto a los datos de la gestión de las reclamaciones de los clientes.

Para efectos de este reporte, se entenderá por reclamación a todas aquellas operaciones monetarias no reconocidas por los clientes y que han sido comunicadas a la Institución por cualquier canal o medio puesto a disposición de los clientes.

El reporte **R27 Reclamaciones**, se integra por un formulario, cuya frecuencia de elaboración y presentación es trimestral, y sólo aplica para las instituciones de banca múltiple; el cual se define a continuación:

R27 A 2701 Reclamaciones

Este formulario solicita información de las reclamaciones monetarias de los clientes relacionadas con productos de captación, tarjetas de débito, crédito o prepagadas, emitidas por la institución, y especifica el canal transaccional de la operación. Asimismo, el formulario considera información respecto a los datos de la gestión de las reclamaciones de los clientes.

Las instituciones llevarán a cabo el envío de la información relacionada en el siguiente formulario:

FORMULARIO R27 A 2701 RECLAMACIONES

INFORMACION SOLICITADA	
SECCION IDENTIFICADOR DEL FORMULARIO	PERIODO QUE SE REPORTA
	CLAVE DE LA ENTIDAD
	CLAVE DEL FORMULARIO
SECCION DATOS DE LA INSTITUCION	FOLIO RECLAMACION
	FECHA DE RECLAMACION
SECCION DATOS DE LA RECLAMACION	FECHA DE SUCESO
	NUMERO DE CUENTA/NUMERO DE TDC/NUMERO DE TDD/NUMERO DE TPB
	PRODUCTO
	CANAL EN EL CUAL SE REALIZO LA TRANSACCION NO RECONOCIDA
	MOTIVO DE LA RECLAMACION
	IMPORTE RECLAMADO
	ESTADO DE LA RECLAMACION
SECCION DATOS DE LA RESOLUCION	RESOLUCION
	FECHA DE RESOLUCION
	CAUSA DE RESOLUCION
	IMPORTE ABONADO AL CLIENTE
	FECHA ABONO AL CLIENTE
	IMPORTE RECUPERADO
QUEBRANTO PARA LA INSTITUCION	

Las Instituciones de Crédito reportarán la información que se indica en los presentes formularios, ajustándose a las características y especificaciones que para efectos de llenado y envío de información, se presentan en el Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información (SITI) o en el que en su caso de a conocer la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).