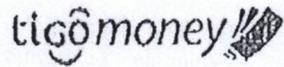


**DEPOSITADO**

En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la  
Inclusión Financiera.  
Defensoría del Consumidor.  
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

"Sobre el presente documento se elaboró una versión pública, de conformidad al Artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), protegiendo los datos personales de las partes que intervinieron en el presente proceso; así como datos confidenciales, según lo establecido en el Artículo 6 letras "a", "f" y 24 de la LAIP."



# Política de Resolución de Reclamos y Controversias de los Participantes

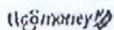
MFS-GNN-PO-PRRC-V3.0-30/10/2018

DEPARTAMENTO: Garantía de Nuevos Negocios

VERSION No. 3

10/30/2018

# Política de Resolución de Reclamos y Controversias de los Participantes



ID: SV.GNN

Version | 3  
Vigencia | Oct/2019

## Contenido

1	Información de Documento .....	2
1.1	Objetivos .....	2
1.2	Guía rápida .....	2
1.3	Autorizaciones .....	2
1.4	Aprobación gobierno corporativo .....	3
1.5	Control de Cambios .....	3
2	Alcance .....	4
3	Políticas .....	4
4	Advertencias, riesgos y puntos críticos de control .....	7
4.1	Advertencias: .....	7
4.2	Punto crítico de control: .....	7
5	Anexos .....	7
6	Definición de conceptos	

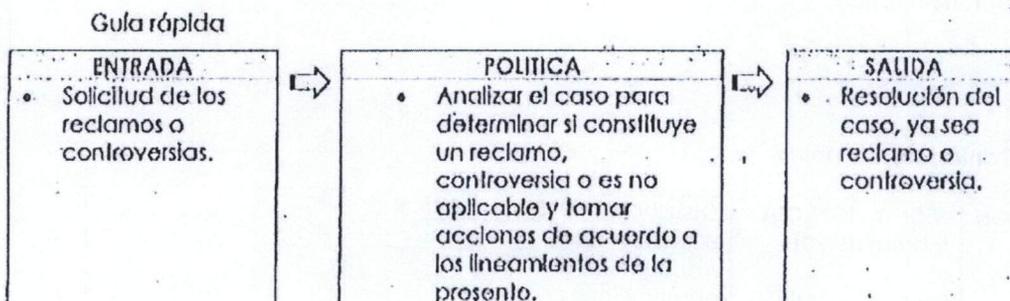
**DEPOSITADO**  
 En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la  
 Inclusion Financiera.  
 Defensoria del Consumidor.  
 Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

1 Información de Documento

1.1 Objetivos

Establecer lineamientos que regulen el manejo de la resolución de reclamos y controversias, iniciados por medio de cualquier participante suscrito a los servicios ofrecidos por esta institución tales como colecturía, pagos masivos, comercios afiliados, pago de subsidios, etc. y que constituyen una gestión de investigación por transacciones fallidas, pagos no aplicados, pagos erróneos o montos incorrectos durante la gestión operativa del negocio.

1.2 Guía rápida



1.3 Autorizaciones

DEPARTAMENTO	VALIDADO	REVISADO	APROBADO
Cargo:	Director Ejecutivo		
Nombre:			
Firma:			
Cargo:	Gerente Sr. Da Productos Financieros Móviles		
Nombre:			
Firma:			
Cargo:	Gerente de Operaciones		
Nombre:			
Firma:			

**DEPOSITADO**  
 En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la Inclusion Financiera.  
 Defensoría del Consumidor.  
 Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

Política de Resolución de Reclamos y Controversias de los Participantes

ID: SV.GNN

Versión 3  
Vigencia Oct/2019

1.4 Aprobación gobierno corporativo

Órgano	Fecha de sesión	Número de Acta	Número de punto

Firma \_\_\_\_\_

Gerencia Legal

1.5 Control de Cambios

VERSION	FECHA VIGENCIA	OBSERVACIONES	AUTOR
1	febrero de 2017	Primera versión.	
2	Febrero de 2017	Adecuación de observaciones gerencia de riesgos	
2	8/feb/18-7/feb/2018	Se revisa la política para revalidar su vigencia por 12 meses	
3	30/oct/2018	Se elimina cliente corporativo y se definen a los participantes en su lugar.	

**DEPOSITADO**

En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.  
Defensoría del Consumidor.  
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

## Política de Resolución de Reclamos y Controversias de los Participantes

ID: SV.GNN

Versión	3
Vigencia	Oct/2019

### 2 Alcance

La presente política es aplicable para participantes afiliados a los servicios financieros móviles prestados por SPDE Mobile Cash, S.A., definidos en el modelo operativo del negocio, a fin de que de manera clara y sistemática se atiendan reclamos o controversias dentro de un periodo de tiempo definido en el presente documento.

### 3 Políticas

#### RECLAMOS

Se considera como reclamo a todo aquel incidente o solicitud, iniciado por un participante, que ante una transacción reportada requiere de un análisis y resolución al respecto por parte de la gerencia de operaciones de Illegitimoney. Para todos ellos se ha estipulado y validado un acuerdo de nivel de servicio según la tipificación del incidente basado en la complejidad y el análisis que requiere. Estos casos serán reportados por participantes a través de una herramienta de gestión de atención a participantes llamada Ticket System. Dicho reclamo será atendido por un ojo cívico de atención a reclamos, quien se encargará de brindar la resolución al incidente.

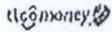
El plazo máximo para la atención de reclamos no debe superar los 60 días calendario posteriores la fecha del incidente; caso contrario, la resolución del incidente será de conformidad a lo establecido en el contrato de prestación de servicios con dicho participante.

#### CAUSAS DE RECHAZO.

- Se rechaza un reclamo cuando el número de identificación del comprobante se validó y se demostró que ya fue sometido a una reversión previa.
- En este caso se plantea al participante, a través del ticket que ya se realizó la transacción y se le brinda un comprobante de la reversión antes realizada.
- También se considera rechazo cuando el número de identificación de un comprobante no concuerda con ningún número de identificación en la plataforma, procede directamente con el área de fraude para su análisis como sospecha de fraude, para que se tomen las medidas correspondientes.
- Es motivo de rechazo la falta de evidencia y documentación del caso expuesto a través del ticket, el cual se procede a dar una explicación al participante de por qué no se puede proceder con la transacción, pidiendo que se documente mejor en un nuevo ticket.
- Es motivo de rechazo, que el comprobante de pago a revertir tenga más de 60 días desde que fue extendido por el agente, solamente se podrá proceder si el participante afectado está de acuerdo con la reversión.

**DEPOSITADO**

En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la Inclusion Financiera.  
Defensoría del Consumidor.  
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018



## Política de Resolución de Reclamos y Controversias de los Participantes

ID: SV.GNN

Versión | 3  
Vigencia | Oct/2019

- Se considera un Rechazo cuando el número de identificación del comprobante es validado y se demostró que se manipuló de alguna forma, esta parte se reportara al área de fraude para su análisis como sospecha de fraude.

### CONTROVERSIAS

Se considera como controversia a todo incidente en el que no se tiene la suficiente evidencia para tomar acción inmediata, de acuerdo a los niveles de servicio establecidos por la gerencia de operaciones de acuerdo a las implicaciones de incidentes u por lo tanto requieren realizar una investigación más profunda, pedir más documentaciones, realizar análisis, entre otros.

Estos casos serán reportados por los participantes y debe ser escalado por medio del sistema de Tickets directamente o por medio del ejecutivo de la gerencia de operaciones asignado a dicho participante, quien se encargará de reportarlo en el Sistema de Tickets.

Los casos que aplican para esta política son: pagos fallidos, pagos no aplicados, pagos erróneos o montos incorrectos. Estos casos iniciarán como tickets normales y después del análisis respectivo se considerará como una controversia si aplica.

La información mínima que debe tener cada uno de estos casos es: boleta de pago, monto de la transacción, fecha, número de cliente, número de agente, colector (en los casos que aplique).

La resolución de estos tickets será en un periodo no mayor a 20 días hábiles por cada caso reportado.

El plazo máximo para la atención de los casos no debe superar los 30 días calendario posteriores la fecha del incidente, salvo de que común acuerdo ambas entidades convengan extender el plazo. En caso de no reunir la evidencia suficiente se le notificará al participante por escrito eximiendo a Mobile Cash SA de CV sobre responsabilidad alguna de los daños o perjuicios que esto provoque al demandante; en caso de no llegar a un acuerdo, dichas controversias serán resueltas definitivamente ante los tribunales competentes de la ciudad de San Salvador a cuya jurisdicción ambas partes se someten de mutuo acuerdo.

### TIPOS DE RECLAMOS Y SU RESOLUCIÓN

- Casos de Retiros fallidos:** Sucede cuando un cliente realiza el retiro de su dinero y éste no es transferido al registro Tigo Money del agente; sin embargo, el mensaje de confirmación es satisfactorio.

**Solución:** Se retira el dinero del cliente y se envía al distribuidor, quien se encargará de enviarlo al agente que realizó la transacción. Este proceso es realizado en la plataforma de SPDE Mobile Cash, S.A. En los casos donde el cliente ya no tiene el dinero, se solicitará autorización al director ejecutivo de SPDE Mobile Cash, S.A. para reconocer como gasto financiero, así como respectivo control de costos.

**DEPOSITADO**  
En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la  
Inclusión Financiera.  
Defensoría del Consumidor.  
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

## Política de Resolución de Reclamos y Controversias de los Participantes

ID: SV.GNN

Versión	3
Vigencia	Oci/2019

- B. Reclasificaciones de pagos de facturas Tigo:** Se refiere a casos en los que los pagos de factura Tigo son aplicados a un titular de servicio erróneo.

**Solución:** Posterior a la respectiva investigación, comprobantes de pago y autorizaciones, se procede a retirar el pago del número erróneo y se aplica al número correcto.

- C. Pagos de facturas Tigo duplicados:** Son los casos que los agentes o clientes duplican por algún error en la plataforma o falta de confirmación y se asume que el primer pago no se aplicó.

**Solución:** Se revierte la transacción errónea duplicada, en caso de agentes se reintegra el dinero al distribuidor padre quien se encargará de reintegrar al agente que realizó la transacción y en casos de clientes se reintegra el dinero a través de un envío manual, este proceso es realizado en la plataforma de Tigo Money.

- D. Reclasificaciones de Colectores.** Son los casos en los que los pagos de colectores son aplicados incorrectamente.

**Solución:** Se reembolsa de la billetera del colector erróneo, se realiza el pago al colector correcto, se realizan los ajustes respectivos en los reportes de cuadratura que son enviados a cada colector y a nivel contable se ajustan también las liquidaciones.

- E. Reversiones de Colectores.** Son los casos en los cuales un agente o cliente ingresa un monto, colector o código de cliente del participante incorrecto, transacciones duplicadas a más y en algunos casos el cliente no realiza el pago de efectivo al agente. Por lo cual agente o cliente solicita que se reintegre el dinero.

**Solución:** Se reembolsa de la billetera del colector erróneo; en casos de agentes se envía al distribuidor padre, siendo éste último el responsable de enviarlo a cada agente que realizó la transacción; y en casos de clientes el dinero se reintegra realizando un envío manual. En ambos casos se reportan los ajustes respectivos en los reportes de cuadratura que son enviados a cada colector y a nivel contable se ajustan también las liquidaciones.

- F. Descuentos de saldos electrónicos a Agentes.** Se da cuando el cliente cuenta con un comprobante de pago con referencia correcta pero el saldo no fue debitado de la billetera del agente.

**Solución:** Habiendo determinado que al agente no se le debió el saldo electrónico correcto por transacción realizada, la gerencia de operaciones procede a realizar un descuento del saldo electrónico del agente reembolsando el monto de la transacción. En los casos en los cuales no se identifica el agente se procede a solicitar autorización de gasto para transferir el saldo a colector que corresponde.

- G. Reversiones Recarga.** Cuando un cliente hace una recarga a un número equivocado a través de Tigo Money.

**Solución:** Asegurándonos que el centro de contacto escala el caso cuando ya se ha realizado un depósito de tiempo libre previamente al número que se realizó el envío

**DEPOSITADO**  
 En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la  
 Inclusión Financiera.  
 Defensoría del Consumidor.  
 Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

## Política de Resolución de Reclamos y Controversias de los Participantes

ID: SV.GNN

Versión	3
Vigencia	Oct/2019

de la recarga. Operaciones realiza reembolso a billetera de recargas y se hace envío de dinero manual.

Los incidentes previamente descritos tienen un SIA definido en la herramienta de gestión de casos Ticket System.

### 4 Advertencias, riesgos y puntos críticos de control

#### 4.1 Advertencias:

Estos casos además deberán ser respaldados previamente con una solicitud ingresada a través de la plataforma de gestión de atención a clientes llamada Ticket System.

Para la recepción y resolución de casos, el departamento de operaciones ejecuta los controles MFS.SAL.CO.16, MFS.SAL.CO.17, MFS.SCE.CO.22.

La presente política es parte del alcance de revisión por las siguientes áreas: Auditoría Interna, Auditoría Externa, Control Interno y Fraude.

#### 4.2 Punto crítico de control:

Toda solicitud de reclamo o controversia es documentado o ingresado en nuestra Intranet local (Sharepoint).

Los casos donde se requiera realizar reembolso a un agente por pago no aplicado a un participante, deberán ser reportados al departamento de ventas y distribución junto con la aprobación del departamento de operaciones y el departamento de servicios financieros móviles.

Para los casos que involucren a los distribuidores, claramente se envía un reporte con los movimientos que fueron realizados a su billetera por cada una de estas resoluciones manuales. El reporte se envía con los datos del día anterior.

### 5 Anexos

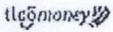
#### Glosario de Términos.

**Pago Fallido:** Todo incidente donde la transacción original no se procesó satisfactoriamente en plataforma de servicios de SPDE Mobile Cash, S.A.

**Reclasificación:** Acción de mover dinero de la billetera electrónica de un participante a otro mediante una solicitud previa se establece que el iniciador de la transacción seleccionó un cliente destinatario erróneamente.

**DEPOSITADO**

En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.  
Defensoría del Consumidor.  
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018



## Política de Resolución de Reclamos y Controversias de los Participantes

ID: SV.GNN

Versión	3
Vigencia	Oct/2019

**Pago no Aplicado:** Todo incidente donde la transacción original se procesó satisfactoriamente en plataforma de servicios de SPDE Mobile Cash, S.A. sin embargo, no fue reportado al cliente destinatario.

**Reembolso:** Acción de debitar la billetera de un agente, mediante el establecimiento de un caso donde genere un comprobante de transacción o la plataforma procesa satisfactoriamente sin realizar el movimiento de fondos de forma automática.

### DEPOSITADO

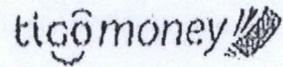
En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la Inclusion Financiera.  
Defensoría del Consumidor.  
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

Elaborado  
Departamento: Gerencia de Nuevos Negocios

Tipo  
Página: Política  
8 of 8

**DEPOSITADO**

En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la  
Inclusión Financiera.  
Defensoría del Consumidor.  
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018



# Política de Bloqueos y Desbloques Tigo Money

---

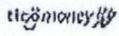
MFS-OPS-PO-PBDTM-V1.0-02/10/2017

Departamento: Operaciones

VERSION No. 1

10/2/2017

Política de Bloqueos y Desbloques Tigo Money



MFS-OPS-PO-PBDM-V1.0-02/10/2017

Versión 1.0  
Vigencia 10/2017

Contenido

Alcance ..... 2

Proceso ..... 2

Glosario ..... 7

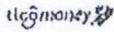
5 ANEXOS ..... 7

1. Información de Documento ..... 7

**DEPOSITADO**

En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la  
Inclusión Financiera.  
Defensoría del Consumidor.  
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

## Política de Bloqueos y Desbloques Tigo Money



MFS-OPS-PO-PBDTM-V1.0-02/10/2017

Versión 1.0  
Vigencia 10/2017

### Alcance

La presente política es aplicable en campaña Tigo Money Atención al Cliente y llamadas Tigo para conocer el procedimiento para realizar bloqueos o desbloques Tigo Money.

### Proceso

#### Clientes

1. Todo Ejecutivo o asesor deberá validar el tipo de bloqueo que presenta un número con servicio Tigo Money.
2. Antes de solicitar o realizarse el desbloqueo de números en sistema Mobiquity v.4.4, el ejecutivo o asesor deberá realizar las validaciones de cliente siguiente:
  - Nombre completo del cliente
  - DUI
  - Fecha de Nacimiento
  - Yo soy yo para comprobar que es el usuario de la línea
  - Validar el motivo del bloqueo
3. Validaciones adicionales, no detalladas en el cuadro siguiente, podrán realizarse a discreción para corroborar que el cliente sea el usuario registrado.
4. A continuación se presentan los motivos de bloqueo y quien deberá atender el caso:

Tipo de Bloqueo	Estado en sistema	Ejecutor de desbloqueo
Bloqueo por el cliente (Ingreso Incorrecto de PIN)	Pin Invalido	Se desbloquea por usuario que recibe gestión
Bloqueo de área TM (por casos de fraude)	Bloqueo por AML	No se desbloquea
Bloqueo a solicitud del cliente (por robo o extravío)	Por operador	Se desbloquea por usuario que recibe gestión
Bloqueo realizado por asesora (Cuando asesora identifica algún caso sospechoso o irregular)	Por operador	Debe asegurarse que el caso ya esté resuelto para poder desbloquearlo. En este caso, podrán consultar con usuario que lo bloqueó y consultar gestiones de ticket de operaciones

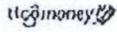
**DEPOSITADO**

En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.  
Defensoría del Consumidor.  
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

Política de Bloqueos y Desbloques Tigo Money

MFS-OPS-PO-PBDTM-V1.0-02/10/2017

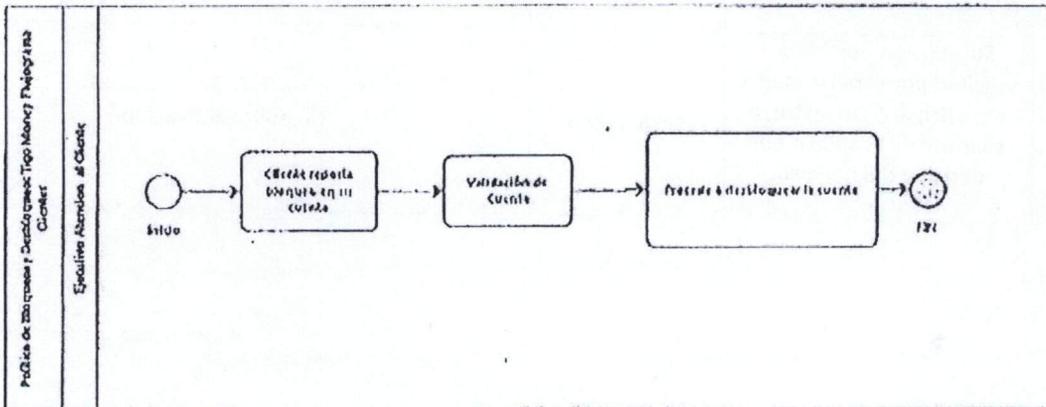
Versión 1.0  
Vigencki 10/2019



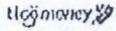
**DEPOSITADO**  
En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la Inclusion Financiera.  
Defensoria del Consumidor.  
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

ID	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Ejecutivo Atención al Cliente	<u>Cliente reporta bloqueo en su cuenta</u> Cliente llama atención al cliente reportando bloqueo en su cuentas, ejecutivo que atiende llamada valida los datos del cliente: nombre completo, DUI, fecha de nacimiento, y el Yo soy yo validación para corroborar que sea el cliente correcto.
2	Ejecutivo Atención al Cliente	<u>Validación de Cuenta</u> Ejecutivo procede a la validación en el sistema Mobiquity v.4.4 para corroborar el tipo de bloqueo de la cuenta y validar si procede o no al desbloqueo. Arriba se detalla en el cuadro los tipos de bloqueo que puede tener el cliente.
3	Ejecutivo Atención al Cliente	<u>Procedo a desbloquear la cuenta</u> Luego de la validación de la cuenta se procede al desbloqueo y se comunica al cliente que la cuenta se encuentra activa.

Flujograma Clientes



Política de Bloqueos y Desbloques Tigo Money



MFS-OPS-PO-PBDTM-V1.0-02/10/2017

Versión	1.0
Vigencia	10/2019

Participante o Participante Maestro

1. El participante o participante maestro deberá solicitar al coordinador de ventas que efectuó la solicitud de desbloqueo al área de Operaciones.
2. El coordinador de ventas deberá enviar el DUI del participante o participante maestro al área de operaciones para efectuar las validaciones y realizar el reinicio del PIN o desbloqueo del número:
  - Nombre completo del cliente
  - DUI
  - Fecha de Nacimiento
  - Yo soy yo para comprobar que es el usuario de la línea
  - Validar el motivo del bloqueo
3. A continuación, se presenta los motivos bloqueo y suspensión presentados

**DEPOSITADO**

En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la Inclusion Financiera. Defensoría del Consumidor. Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

Tipo de Bloqueo	Estado en sistema	Ejecutor de desbloqueo
Bloqueo por el Participante o participante maestro (Ingreso Incorrecto de PIN)	Pin Invalido	Se desbloquea por el área de Operaciones validando la Información arriba detallada
Suspensión por AMI, a solicitud por el participante o participante maestro, a solicitud de Fraude o por decisión del negocio.	Suspendido	No aplica activación

Política de Bloqueos y Desbloques Tigo Money

MFS-OPS-PO-PBDTM-V1.0-02/10/2017

Versión 1.0  
Vigencia 10/2019

tigomoney

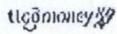
**DEPOSITADO**  
En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la  
Inclusión Financiera.  
Defensoría del Consumidor.  
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

ID	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Participante o Participante Maestro	<u>Se escala al coordinador de ventas</u> El Participante o participante maestro lo escala al coordinador de venta para ser reportado al área de operaciones.
2	Coordinador de Ventas	<u>Crea ticket en soporte Tigo Money</u> Se comparte el caso al área de operaciones por medio del sistema de tickets SPDE Mobile Cash S.A para ser atendido.
3	Área Operaciones	<u>Valida el tipo de bloqueo</u> Se valida el tipo bloqueo en Moblquity v.4.4 que tiene el usuario según el cuadro detallado arriba, y se procede al desbloqueo si aplica caso contrario se rechaza el caso.
4	Coordinador de Ventas	<u>Reporta al Participante o Participante maestro el resultado del ticket</u> Se notificara resultado del ticket para poder proceder con el tipo de transacción que el cliente desea realizar.

Política de Bloqueos y Desbloques Tigo Money

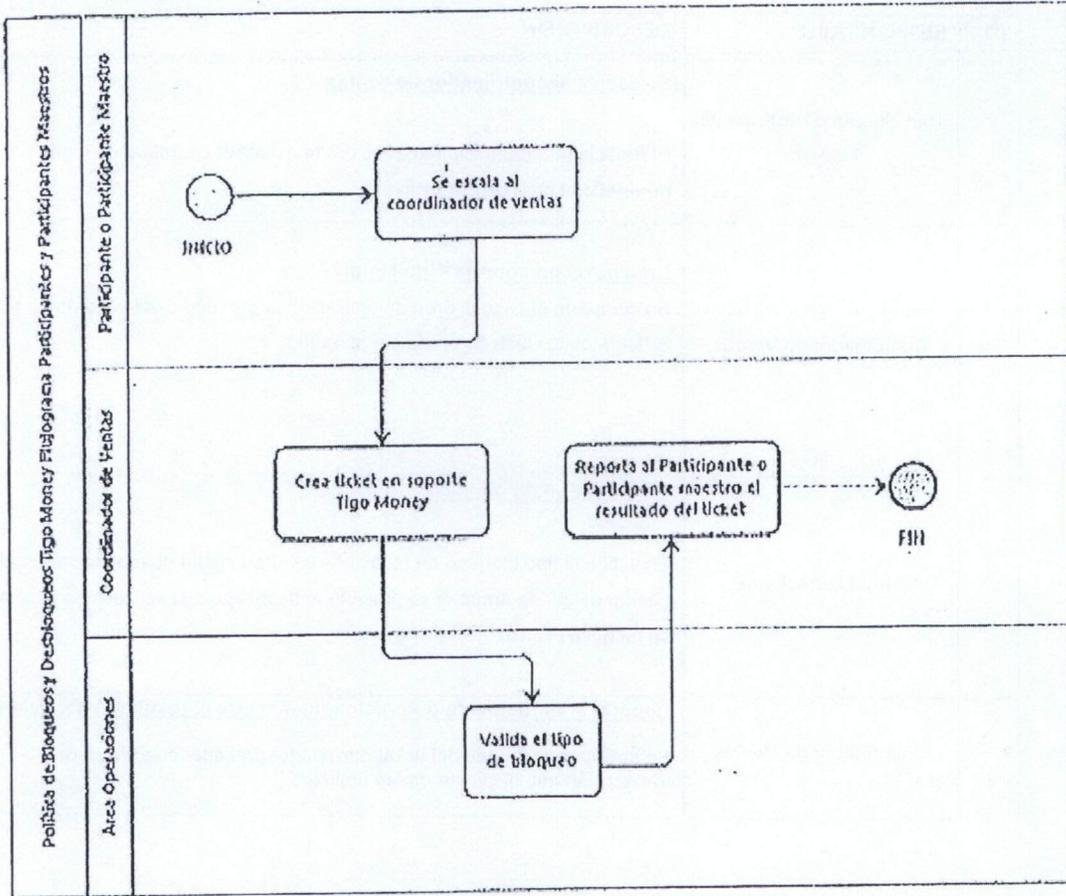
MFS-OPS-PO-PBDTM-V1.0-02/10/2017

Versión 1.0  
Vigencia 10/2019

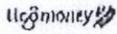


Flujograma Participantes y Participantes Maestros

**DEPOSITADO**  
En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la Inclusion Financiera.  
Defensoría del Consumidor.  
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018



# Política de Bloqueos y Desbloques Tigo Money



MFS-OPS-PO-PBDTM-V1.0-02/10/2017

Versión 1.0  
Vigencia 10/2019

## Glosario

- TMY: Tigo Money
- CC: Atención al cliente Telefónico
- DUI: Documento Único de Identidad
- AML: Anti-Lavado de Dinero
- Mobiquity v.4.4: Sistema Informático de SPDE Mobile Cash S.A
- Cuenta Suspendida: Restricción que se le da a la cuenta donde se inhabilita al suscriptor volver a ser uso de su cuenta Tigo Money.
- Pin inválido: Resultado que se da al Ingresar Incorrectamente su clave Tigo Money.

**DEPOSITADO**  
En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la  
Inclusión Financiera.  
Defensoría del Consumidor.  
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

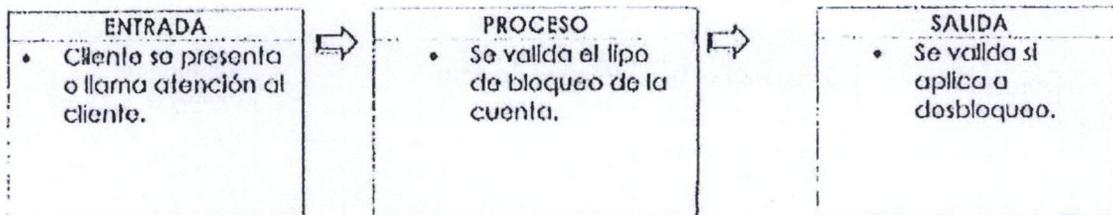
## 5 ANEXOS

### 1. Información de Documento

#### 1.1 Objetivo

Determinar las políticas para realizar bloqueos y desbloques a suscriptores Tigo Money.

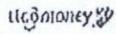
#### 1.2 Guía rápida



Política de Bloqueos y Desbloques Tigo Money

MFS-OPS-PO-PBDTM-V1.0-02/10/2017

Versión 1.0  
Vigencia 10/2019



2. Autorizaciones

DEPARTAMENTO	VALIDADO	FIRMA	SELLO
	Cargo: Gerente de Operaciones		
	Nombre:		
	Firma:		
	Cargo: Gerente de Servicios Financieros Móviles		
	Nombre:		
	Firma:		
	Cargo: Director Ejecutivo		
	Nombre:		
	Firma:		

**DEPOSITADO**  
 En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.  
 Defensoría del Consumidor.  
 Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

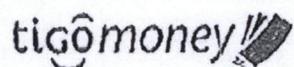
3. Aprobación gobierno corporativo

Órgano	Fecha de sesión	Número de Acta	Número de punto

Firma \_\_\_\_\_  
Gerencia Legal

4. Control de Cambios

VERSION	FECHA VIGENCIA	OBSERVACIONES	AUTOR
1	10-2017 a 10-2018		
2	10-2018 a 10-2019	Modificación	



# Política de Atención de Reclamos por Servicio Tigo Money.-

Política SPDE Mobile Cash S.A.

DEPARTAMENTO: Operaciones

VERSION No. 3

11/12/2018

## DEPOSITADO

En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la  
Inclusión Financiera.

Defensoría del Consumidor.

Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

## Contenido

1 Alcance .....	2
2 Política:.....	2
3 Advertencias, riesgos y puntos críticos de control.....	7
3.1 Advertencias:.....	7
3.2 Punto crítico de control: .....	7
4 Definición de conceptos (glosario de términos) .....	7
5 Anexos.....	7
Anexo 1. Control de Reclamos Atendidos por Servicios Tigo Money.- .....	8
Anexo 2. Instrucciones para el completar al Control de Reclamos Atendidos por Servicios Tigo Money.....	9
Anexo 3. Información de Documento.....	9

**DEPOSITADO**

En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la Inclusion Financiera.  
Defensoría del Consumidor.  
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

**1 Alcance**

La política establece rol de resolución en la etapa de reclamación que tienen las áreas del Centro de Llamadas, Tiendas Tigo, Reclamos Externos y el área de Operaciones Tigo Money en la atención, resolución y respuesta de reclamos derivados de servicios Tigo Money.

Se establecen también los derechos que gozarán los usuarios de los servicios prestados por SPDE Mobile Cash S.A, asimismo los deberes especiales que deben cumplir para la prestación óptima de los servicios. Además de establecer las obligaciones emanadas de Ley de para SPDE Mobile Cash S.A.

**2 Política:**

Los usuarios de los servicios prestados por SPDE Mobile Cash S.A gozaran de los derechos establecidos en la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera, Ley de Protección al consumidor y cualquier otra ley aplicable a la materia.

SPDE Mobile Cash S.A. por su parte deberá de cumplir con las obligaciones emanadas de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera y sus normativas regulatorias, Ley de Supervisión y regulación del Sistema Financiero, Ley de Protección al consumidor y todas las normativas aplicables al desempeño de su negocio.

Se entenderán como reclamaciones aquellas inconformidades por parte del cliente respecto al servicio de Tigo Money que se presenten de manera formal ante representantes de la marca definidos a continuación.

**Medio de Reclamación:** El cliente podrá presentar su Inconformidad a través de los canales tradicionales de atención al cliente, siendo estos: Centro de Llamadas, Tiendas Tigo y Redes Sociales.

Se entenderá como reclamación formal, cuando el cliente presente su reclamo por cualquiera de los medios anteriormente mencionados.

En caso de agotar el procedimiento regulado en esta política, sin que se hubiese llegado a una solución se estará a lo dispuesto según el procedimiento que establece la Ley de Protección al Consumidor especialmente en su apartado de medios alternos para la resolución de conflictos.

**Niveles de Contacto por Motivos de reclamación:** Los niveles de atención definidos para la atención de reclamos de los clientes estarán distribuidos de la siguiente forma:

Niveles	Tipo de Atenciones
Nivel 1: Centro de Llamadas Tiendas Tigo Redes Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rosateo de PIN.</li> <li>▪ Bloqueos y desbloques de PIN</li> <li>▪ Modificación de datos.</li> <li>▪ Reversiones de Depósito de dinero y retiro de dinero menores a menores a \$20.00</li> <li>▪ Cambios de números.</li> </ul>

**DEPOSITADO**

En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la  
Inclusión Financiera.  
Defensoría del Consumidor.  
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

Nivel 2 Área de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Casos de pagos de facturas no aplicados.</li> <li>Reversiones de Depósito de dinero y Retiro de dinero mayores a \$20.00</li> <li>Bloqueos y desbloques de PIN por AML.</li> </ul>
Nivel 3 Reclamos Especializados y Denuncias ante Defensoría del Consumidor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución de Denuncias ante Defensoría del Consumidor una vez agotados los procedimientos regulados en esta política.</li> </ul>

**Recepción de Reclamos:** SPDE Mobile Cash S.A tiene a disposición para la recepción de reclamos los siguientes canales: Centro de Llamadas, Tiendas Tigo y Redes Sociales, los cuales presentan procedimientos y tiempos de respuesta razonable.

Las causas por las cuales los usuarios del servicio Tigo Money podrán presentar sus reclamos:

**DEPOSITADO**

En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la Inclusion Financiera.  
Defensoría del Consumidor.  
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

Motivo	Descripción	Plazo de Respuesta
Facturación/Cargo	Montos que el cliente no reconoce haber realizado y generen transacciones que debiten o sumen a su saldo Tigo Money.	Hasta 10 días hábiles
Cobro por Transacciones	Montos que resulten debitados de la cuenta Tigo Money y que el cliente no reconozca como propias.	Hasta 10 días hábiles
Suspensión del Servicio	Casos en los que el usuario considere que ha sufrido suspensión, bloqueo o desactivación de su servicio sin su autorización.	Hasta 10 días hábiles
Bitácora de transacciones	Solicitudes formales de la bitácora de transacciones realizadas en sus cuentas de Tigo Money por el titular de la cuenta.	Hasta 10 días hábiles
Calidad en la prestación del servicio	Casos donde el cliente identifique la prestación del servicio en situaciones comprobables del inadecuado funcionamiento de los servicios Tigo Money.	Hasta 10 días hábiles
Falta de entrega de comprobantes de Transacciones Tigo Money	Casos donde el cliente manifieste la no entrega de comprobantes de la transacción realizada a través de agentes Tigo Money.	Hasta 10 días hábiles
Rechazo de activación del servicio.	Casos donde el cliente presente reclamación por rechazo de suscripción a los servicios Tigo Money	Hasta 10 días hábiles

<p>Desbloques de cuenta Tigo Money a solicitud del cliente o Participante y Participante maestro</p>	<p>Los motivos de bloqueo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ingreso incorrecto de PIN</li> <li>b. Por robo o extravío.</li> <li>c. Por AML</li> <li>d. Por el asesor al identificar algún caso irregular</li> </ul> <p>El desbloqueo lo realiza el asesor de atención al cliente que recibe gestión</p>	<p>Inmediato al contacto del cliente y asesor deberá realizar las validaciones de cliente siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre completo del cliente</li> <li>• DUI</li> <li>• Fecha de Nacimiento</li> <li>• Yo soy yo para comprobar que es el usuario de la línea</li> <li>• Validar el motivo del bloqueo</li> </ul>
<p>Bloqueos de cuenta Tigo Money a solicitud del área de fraude o AML.</p>	<p>No se desbloquea cuenta hasta no contar con la autorización del área de riesgos y fraude.</p>	<p>Hasta 10 días hábiles</p>
<p>Otros reclamos</p>	<p>Cualquier otro tipo de reclamo que no se contemple en los motivos anteriores.</p>	<p>Hasta 10 días hábiles</p>

DEPOSITADO

En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la Inclusion Financiera. Defensoría del Consumidor. Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

**Responsable de Responder:**

Las reclamaciones recibidas a través de los medios tradicionales: Centro de Llamadas Tiendas Tigo y Redes Sociales, será el ejecutivo que recibió el caso del cliente el responsable de su seguimiento y resolución.

Todas las reclamaciones serán derivadas a los áreas destinadas para proporcionar respuesta a los usuarios. La respuesta a los reclamos formales de los clientes, se realizarán de manera escrita a través de los medios digitales como correo electrónico u otros que la empresa establezca para tales fines o entrega de respuesta física en Tiendas Tigo.

**Resolución:**

La respuesta brindada al cliente se realizará en base a fundamentos técnicos y legales como también a través del análisis realizado de transacciones derivadas en la cuenta del cliente.

La recepción de un reclamo formal de servicios Tigo Money no determina la respuesta favorable a este. La empresa podrá resolver favorable o no favorable al cliente, argumentando en ambos casos las razones de la resolución.

Para poder garantizar la comunicación efectiva de la respuesta al usuario Tigo Money este deberá proveer una cuenta de correo electrónico o número telefónico de contacto que se encuentre activo para poder establecer comunicación con el usuario

sobre la situación que presenta en su escrito o proveer información complementaria para el análisis de su reclamo.

**Plazo de Respuesta:**

La respuesta al reclamo presentado por el usuario podrá ser entregada hasta un plazo de 10 días hábiles contados a partir de la entrega del reclamo en los medios digitales destinados para este fin o en Tiendas Tigo. Salvo requerimientos con mayor complejidad que requieran reestructuración de información técnica, los cuales se informará oportunamente al cliente indicando la ampliación del plazo de respuesta.

**Solicitud de Reconsideración:**

El cliente tendrá 3 días hábiles contados a partir de la entrega de la respuesta para poder solicitar una reconsideración de la respuesta en caso de no darse por confirmada, adicionando argumentos de peso o evidencias que aporten al re-análisis de su caso.

Por el contrario, si en plazo de tres días hábiles contados a partir de la entrega de la respuesta el cliente no expresa su conformidad o inconformidad por la respuesta emitida se entenderá como caso finalizado y conformidad por parte del cliente.

**Los usuarios de SPDE Mobile Cash S.A tendrán especialmente los derechos siguientes:**

- Recibir los servicios de Tigo Money por los cuales ha pagado.
- Recibir del proveedor la información relativa a las características de los servicios de Tigo Money y las condiciones de contratación.
- Adquirir los servicios en las condiciones o términos que Tigo Money oferte públicamente.
- Elegir libremente el punto Tigo Money de su conveniencia para realizar sus transacciones de adquisición de saldo o abonos de los servicios Tigo Money.
- Recibir como prueba de las operaciones y/o transacciones efectuadas, los registros electrónicos de autorización que se originen para su registro por la introducción de su PIN en sistema.
- Recibir instrucciones o indicaciones para el correcto uso de sus servicios Tigo Money, advertencias sobre uso inadecuado y responsabilidad de las partes contratantes.
- Acceder a los medios de consulta de los servicios Tigo Money con facilidad y factibilidad en base a los canales establecidos por SPDE Mobile Cash S.A.

**DEPOSITADO**  
 En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la  
 Inclusión Financiera.  
 Defensoría del Consumidor.  
 Fecha: **18 DE DICIEMBRE DE 2018**

- Presentar sus inconformidades, consultas o sugerencias a través de los medios previamente establecidos.
- Tener a su disposición canales necesarios para solicitar información relativa a sus transacciones Tigo Money.
- Desistir de los servicios Tigo Money en cualquier momento que lo desee y por cualquier canal de servicio a disposición por SPDE Mobile Cash S.A.
- Derecho a la seguridad de sus transacciones a través de mecanismos de confirmación accesibles al responsable de la transacción.

**Los usuarios de SPDE Mobile Cash S.A tendrán especialmente los deberes siguientes:**

- Reconocer y garantizar que los servicios prestados por Tigo Money consisten en el envío y recepción de dinero de su propiedad, con el fin de realizar pagos y/o compras en comercios aliados.
- Resguardar el PIN establecido por el cliente, posterior al registro como cliente Tigo Money, reconociendo que mediante su PIN el autorizará todas las transacciones realizadas por medio de su registro Tigo Money.
- Identificarse presentando su Documento Único de Identidad cada vez que realice transacciones en un Agente Tigo Money.
- Proporcionar información inequívoca al Agente Tigo Money o en caso, introducir correctamente en sistema Tigo Money el número de línea telefónica destinataria.
- Informarse debidamente de los precios de los servicios Tigo Money los cuales se encuentran disponibles en los Agentes Tigo Money, [www.tigomoney.com.sv](http://www.tigomoney.com.sv), \*611 o 22074000
- Aceptar la responsabilidad de la administración y resguardo de sus datos de acceso como registro Tigo Money y su PIN, reconociendo que estos han sido asignados con carácter personalísimo, confidencial e intransferible, por tanto, la revelación a terceros es responsabilidad del cliente.

**DEPOSITADO**

En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.  
Defensoría del Consumidor.  
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

### 3 Advertencias, riesgos y puntos críticos de control

#### 3.1 Advertencias:

- El incumplimiento a la presente política pone en riesgo la atención oportuna de reclamos de clientes Tigo Money.

#### 3.2 Punto crítico de control:

- Se anexa a la presente política el Control de Reclamos Atendidos por Servicios Tigo Money.

### 4 Definición de conceptos (glosario de términos)

- SPDE Mobile Cash S.A: Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico Mobile Cash Sociedad Anónima.
- AML: Área que se encarga de las investigaciones contra Lavado de Dinero.
- Servicios Tigo Money: Pagos y cobros, acreditaciones de registros de dinero electrónico, conversión de dinero electrónico a dinero efectivo y cualquier tipo de transferencia de dinero electrónico realizados por medio de dispositivos móviles

### 5 Anexos

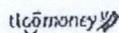
Los siguientes apartados se establecen específicamente para uso interno de SPDE Mobile Cash, S.A.

**DEPOSITADO**  
 En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la  
 Inclusión Financiera.  
 Defensoría del Consumidor.  
 Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018



**DEPOSITADO**

En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la  
Inclusión Financiera.  
Defensoría del Consumidor.  
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018



## Política de Atención de Reclamos por Servicio Tigo Money

Versión	1
Vigencia	Sept. 2016

### Anexo 2. Instrucciones para el completar el Control de Reclamos Atendidos por Servicios Tigo Money.

#### Instrucciones

No. de Correlativo:	Número de reclamos en este reporte.
Tipo de Reclamo:	Clasificación de Motivos de Reclamo.
Fecha de presentación:	Fecha en la que el cliente presentó el reclamo.
Nombre del Cliente:	Nombre del titular del registro sujeto al reclamo.
No. Referencia del Reclamo:	Numero de ID de la gestión ingresada.
Breve descripción del Reclamo:	Descripción de la inconformidad del cliente que motiva el reclamo.
Monto Reclamado:	Monto reclamado por el cliente.
Lugar donde sucedió el evento	Nombre del lugar y ubicación donde sucedieron los hechos.
Fecha de Resolución	Fecha en la que se dio respuesta al cliente.
Tipo de Resolución	Positiva: Cuando se haya reconocido a favor del cliente; Negativa: Cuando se haya resuelto que el reclamo no procede.
Oficina que atendió el reclamo	Nombre de la unidad responsable de atender el reclamo.
Nombre del Empleado Responsable	Nombre de responsable de la respuesta dada al cliente.
No. Telefónico y dirección electrónica	Número telefónico y correo electrónico directo en que se puede conectar a la persona que atendió el reclamo.

### Anexo 3. Información de Documento

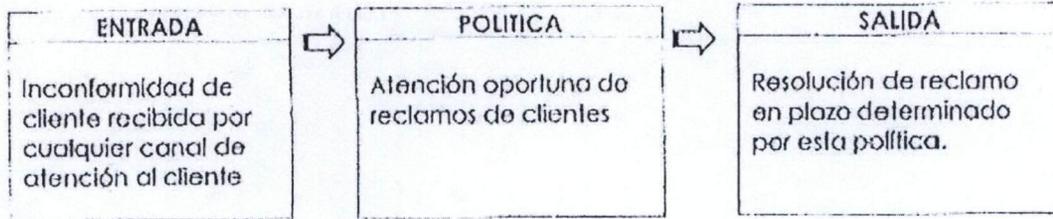
#### 1. Objetivo

El objetivo de la presente política es establecer los canales de atención de los reclamos recibidos por servicio Tigo Money en todos los niveles responsable de atender estos reclamos y proveer lineamientos de protección al usuario Tigo Money.

Departamento: | Operaciones Tigo Money.

Tipo | Política

2. Guía rápida



3. Autorizaciones

	VALIDADO	FIRMA
Cargo:	GERENTE DE OPERACIONES	
Nombre:		
Cargo:	GERENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS MÓVILES	
Nombre:		
Cargo:	DIRECTOR EJECUTIVO	
Nombre:		

**DEPOSITADO**  
 En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la  
 Inclusión Financiera.  
 Defensoría del Consumidor.  
 Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

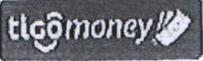
4. Aprobación gobierno corporativo

Órgano	Fecha de sesión	Número de Acta	Número de punto
Junta General Ordinaria de Accionistas	19 de noviembre 2016		CUARTO

Firma \_\_\_\_\_  
Gerencia Legal

5. Control de Camblos

VERSION	FECHA VIGENCIA	OBSERVACIONES	AUTOR
1	Septiembre 2016		
2	Octubre 2019	Camblos	
3	Noviembre 2019	Camblos	



### SOLICITUD TIGO MONEY

Nombre: \_\_\_\_\_ DUJ \_\_\_\_\_ Celular asociado a la billetera \_\_\_\_\_

Solicitud/Petición

Dirección de correo electrónico para recibir respuesta \_\_\_\_\_ o Dirección de domicilio: \_\_\_\_\_

Ciudad de \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Cliente

#### DEPOSITADO

En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la Inclusión Financiera.

Defensoría del Consumidor.

Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018