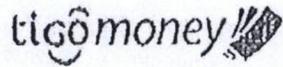


DEPOSITADO

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

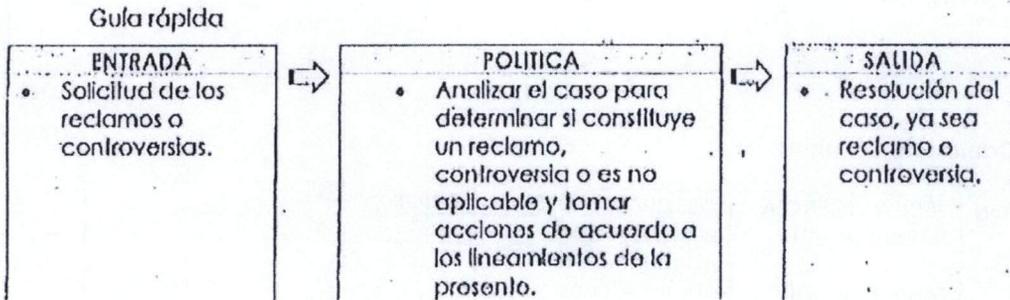
Versión | 3
Vigencia | Oct/2019

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 consisten en una gestión de investigación por transacciones fallidas, pagos no aplicados, pagos erróneos o montos incorrectos durante la gestión operativa del negocio.

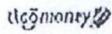
1.2 Guía rápida



1.3 Autorizaciones

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

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



Política de Resolución de Reclamos y Controversias de los Participantes

ID: SV.GNN

Versión	3
Vigencia	Ocl/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	Enero 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 Tigo Money. 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 ejecutivo de atención a reclamos, quien se encargará de brindar la resolución al incidente.

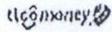
El plazo máximo para la atención de reclamos no debe superar los 60 días calendario posteriores la fecha del incidente; caso contrario, la resolución del incidente será de conformidad a lo establecido en el contrato de prestación de servicios con dicho participante.

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, proceda 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
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

- 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 llene la solicitud 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, quién 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.

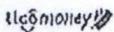
El plazo máximo para la atención de los casos no debe superar los 30 días calendario posteriores la fecha del incidente, salvo de que común acuerdo ambas entidades convengan extender el plazo. En caso de no reunir la evidencia suficiente se le notificará al participante por escrito eximiendo a Mobile 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

- A. **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, quién 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 | Oct/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 trasladar 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 cobro 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 e 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

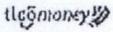
Glosario de Términos.

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

Verión	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

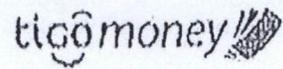
En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la
Inclusión Financiera.
Defensoría del Consumidor.
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

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

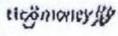
MFS-OPS-PO-PBDTM-V1.0-02/10/2017

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 10/2019

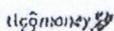
Contenido

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

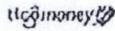
DEPOSITADO

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

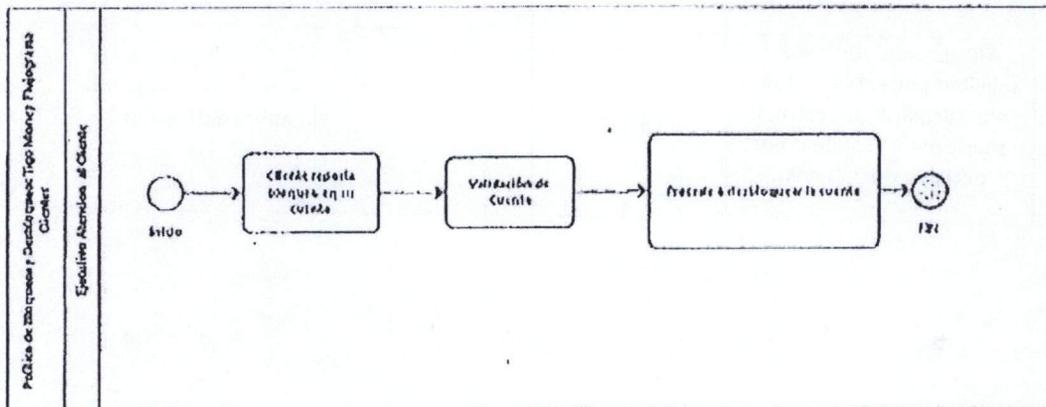
Versión 1.0
Vigencki 10/2017



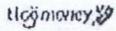
DEPOSITADO
En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la Inclusion Financiera.
Defensoria del Consumidor.
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

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 cuenta, 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

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

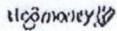
DEPOSITADO

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



DEPOSITADO

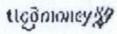
En virtud del Art. 21 de la Ley para Facilitar la
Inclusión Financiera.
Defensoría del Consumidor.
Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018

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 Mobiquity 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

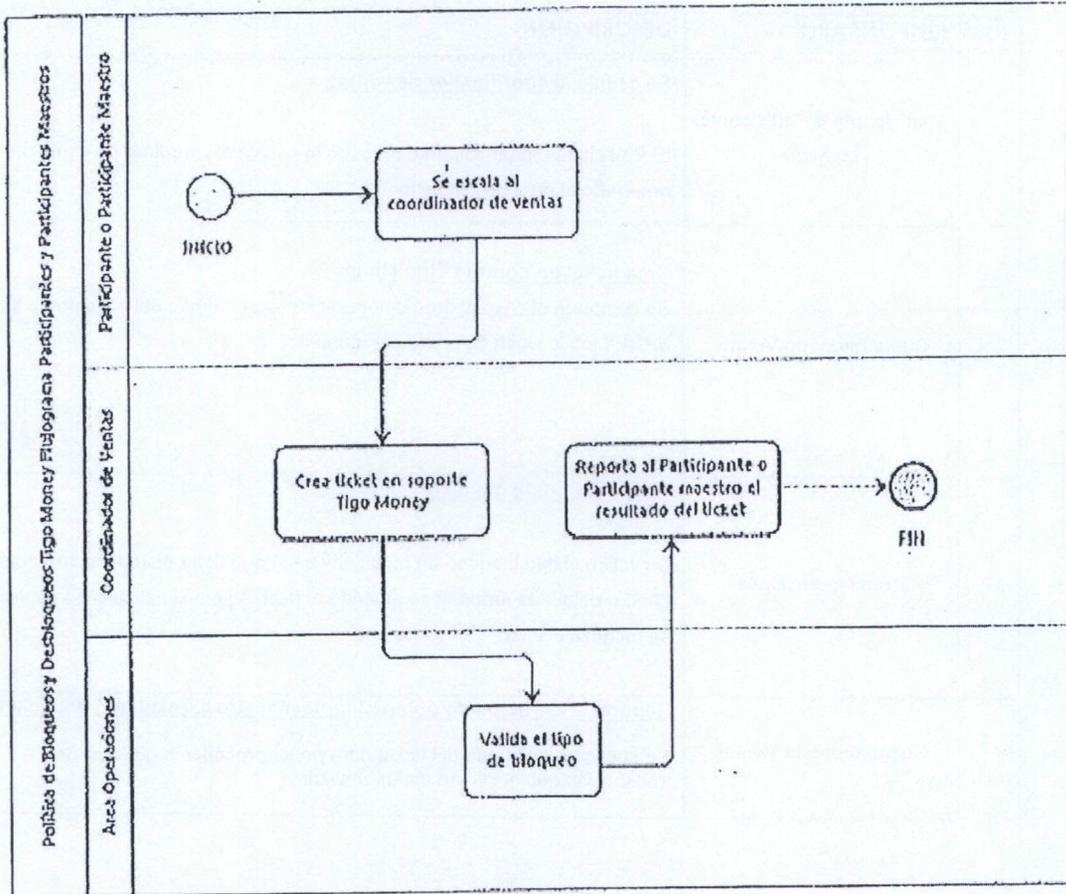
MFS-OPS-PO-PBDTM-V1.0-02/10/2017

Versión 1.0
Vigencia 10/2019

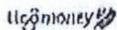


Flujograma Participantes y Participantes Maestros

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

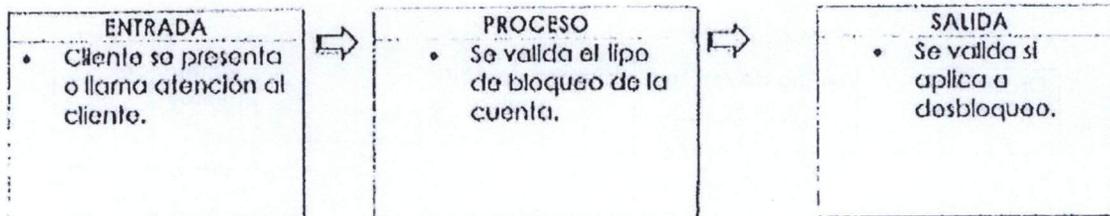
5 ANEXOS

1. Información de Documento

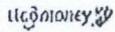
1.1 Objetivo

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 Inclusion 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	