

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I****ANEXO 1: FORMATOS DE REPORTE INFORMACIÓN MENSUAL****A) FORMATO REPORTE DE RECLAMOS****Nombre del archivo para reporte de reclamos.**

El nombre del archivo ASCII debe responder al siguiente formato:

**SSAAAAMMDDT.BBB**

Donde:

<b>SS</b>	=	Sistema al que pertenece el archivo. “SR” para el PR
<b>AAAA</b>	=	Año correspondiente al periodo de reporte
<b>MM</b>	=	Mes correspondiente al periodo de reporte
<b>DD</b>	=	Día correspondiente al periodo de reporte
<b>T</b>	=	Código de tabla dentro del sistema, “N” para reclamos
<b>BBB</b>	=	Sigla de la entidad, de acuerdo al reporte <b>RPT007</b>

Ejemplo: Si consideramos al Banco Mercantil Santa Cruz, para el reporte de reclamos correspondiente al periodo 31/08/2008, el contenido del formato del nombre sería:

<b>SS</b>	=	<b>SR</b>
<b>AAAA</b>	=	2008
<b>MM</b>	=	08
<b>DD</b>	=	31
<b>T</b>	=	N
<b>BBB</b>	=	Según reporte <b>RPT007</b>

Por lo tanto, el nombre del archivo sería: **SR20080831N.BME**

El separador de campos de los archivos ASCII es el carácter **PIPE**.

## RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

## Archivo ASCII para reporte de reclamos.

N°	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TIPO	LONGITUD	DEC
1	CTipoEntidad	Código Tipo de entidad que permite identificar si la entidad es: Banco, Cooperativa, Mutual, etc. Según reporte <b>RPT003</b>	CHAR	2	
2	CCorrelativoEntidad	Número correlativo asignado a cada entidad supervisada de acuerdo al reporte <b>RPT007</b> .	CHAR	3	
3	CReclamo	Código que la entidad supervisada asigna al reclamo (Numérico o alfanumérico)	VARCHAR	50	
4	TGestion	Año en el que se registró el reclamo	CHAR	4	
5	TFechaReclamo	Fecha de registro del reclamo, bajo el siguiente formato: <b>aaaa/mm/dd</b>	CHAR	10	
6	CTipoIdentificacion	Código del tipo de identificación del reclamante (CIOBL) de acuerdo al reporte <b>RPT049</b>	CHAR	2	
7	CIDReclamante	Código de identificación del reclamante. Corresponde al número que figura en un C.I. RUN, NIT, etc.	VARCHAR	80	
8	TNombre	Nombre o Razón Social del reclamante	VARCHAR	80	
9	TApellido	Apellido del reclamante	VARCHAR	80	
10	CTipoOficina	Código del tipo de oficina donde se generó el reclamo. De acuerdo al reporte <b>“Tipo de Oficina”</b>	NUMÉRICO (ENTERO)		
11	CLocalidadOficina	Código de la localidad donde se encuentra la oficina generadora del reclamo. De acuerdo al reporte de <b>“Localidades”</b>	CHAR	4	
12	CTipologia	Código de la categoría a la que pertenece el reclamo. De acuerdo al reporte <b>“Tipología Reclamos”</b>	NUMÉRICO (ENTERO)		
13	CSubTipologia	Código de la subcategoría a la que pertenece el reclamo. De acuerdo al reporte <b>“Tipología Reclamos”</b>	NUMÉRICO (ENTERO)		
14	TGlosa	Glosa del reclamo	TEXTO		
15	NMontoComprometido	Monto comprometido en el reclamo expresado en Bolivianos al tipo de cambio del periodo de reporte	NUMÉRICO	15	2
16	CMoneda	Código moneda en la que está expresado el monto comprometido de acuerdo al reporte <b>“Tipos de Moneda”</b>	CHAR	1	2
17	CMonedaExtranjera	Código moneda extranjera de acuerdo al reporte <b>“Monedas Extranjeras”</b>	CHAR	1	
18	NPlazoEstimadoSolucion	Plazo estimado de solución en días	NUMÉRICO		
19	TPersonaDeContacto	Nombre de la Persona de Contacto en la EIF	VARCHAR	90	

## RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

20	DFechaReporte	Fecha del periodo de reporte bajo el siguiente formato: <b>aaaa-mm-dd</b>	CHAR	10	
----	---------------	---	------	----	--

**B) FORMATO REPORTE SOLUCIÓN DE RECLAMOS****Nombre del archivo para reporte de solución de reclamos.**

El nombre del archivo ASCII debe responder al siguiente formato:

**SSAAAAMMDDT.BBB**

Donde:

<b>SS</b>	=	Sistema al que pertenece el archivo. “SR” para el PR
<b>AAAA</b>	=	Año correspondiente al periodo de reporte
<b>MM</b>	=	Mes correspondiente al periodo de reporte
<b>DD</b>	=	Día correspondiente al periodo de reporte
<b>T</b>	=	Código de tabla dentro del sistema, “S” para solución de reclamos
<b>BBB</b>	=	Sigla de la entidad, de acuerdo al reporte <b>RPT007</b>

Ejemplo: Si consideramos al Banco Mercantil Santa Cruz, para el reporte de reclamos correspondiente al periodo 31/08/2008, el contenido del formato del nombre sería:

<b>SS</b>	=	<b>SR</b>
<b>AAAA</b>	=	<b>2008</b>
<b>MM</b>	=	<b>08</b>
<b>DD</b>	=	<b>31</b>
<b>T</b>	=	<b>S</b>
<b>BBB</b>	=	Según reporte <b>RPT007</b>

Por lo tanto, el nombre del archivo sería: **SR20080831S.BME**

El separador de campos de los archivos ASCII es el carácter **PIPE**.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS**Archivo ASCII para reporte de solución de reclamos.**

N°	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TIPO	LONGITUD	DEC
1	CTipoEntidad	Código Tipo de entidad que permite identificar si la entidad es: Banco, Cooperativa, Mutual, etc. Según reporte <b>RPT003</b>	CHAR	2	
2	CCorrelativoEntidad	Número correlativo asignado a cada entidad supervisada de acuerdo al reporte <b>RPT007</b> .	CHAR	3	
3	CREclamo	Código que la entidad supervisada asigna al reclamo (Numérico o alfanumérico)	VARCHAR	25	
4	TGestion	Año en el que se registró el reclamo	CHAR	4	
5	TFechaSolucion	Fecha de solución de acuerdo al siguiente formato: <b>aaaa/mm/dd</b>	CHAR	10	
6	TCiteRespuesta	Cite de la respuesta al reclamante	VARCHAR	100	
7	TGlosaRespuesta	Glosa de la respuesta entregada al reclamante	TEXT		
8	TResultado	Código de solución del reclamo. De acuerdo al reporte <b>“Códigos de solución de reclamos”</b>	CHAR	1	
9	DFechaReporte	Fecha del periodo de reporte bajo el siguiente formato: <b>aaaa-mm-dd</b>	CHAR	10	