

TÍTULO XI, CAPÍTULO II, SECCIÓN 2

ANEXO 1: FORMATOS DE REPORTE INFORMACIÓN MENSUAL

➤ FORMATO REPORTE RECLAMOS

Nombre del archivo para reporte de reclamos

El nombre del archivo ASCII debe responder al siguiente formato:

SSAAAAMMDDT.BBB

Donde:

SS = Sistema al que pertenece el archivo. "SR" para el SARC
 AAAA = Año correspondiente al periodo de reporte
 MM = Mes correspondiente al periodo de reporte
 DD = Día correspondiente al periodo de reporte
 T = Código de la tabla dentro el sistema. "N" para reclamos
 BBB = Sigla de la entidad de acuerdo al reporte RPT007

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:

SS = SR
 AAAA = 2008
 MM = 08
 DD = 31
 T = N
 BBB = Según reporte RPT007

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

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

Archivo ASCII para reporte de reclamos.

Nro	Código	Descripción	Tipo	Longitud	Dec
1	CTipoEntidad	Código Tipo de entidad que permite identificar si la entidad es: Banco, Cooperativa, Mutual, etc. Según reporte RPT003	CHAR	2	
2	CCorrelativoEntidad	Número correlativo asignado a cada entidad supervisada de acuerdo al reporte RPT007 .	CHAR	3	
3	CReclamo	Código que la entidad supervisada asigna al reclamo (Numérico o alfanumérico)	VARCHAR	50	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Nro	Código	Descripción	Tipo	Longitud	Dec
4	TGestion	Año en el que se registró el reclamo	CHAR	4	
5	TFechaReclamo	Fecha de registro del reclamo, bajo el siguiente formato: aaaa/mm/dd	CHAR	10	
6	CTipoIdentificacion	Código del tipo de identificación del reclamante (CIOBL) de acuerdo al reporte RPT049	CHAR	2	
7	CIDReclamante	Código de identificación del reclamante. Corresponde al número que figura en un C.I. RUN, RUC, 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 “Tipo de Oficina”	NUMERICO (ENTERO)		
11	CLocalidadOficina	Código de la localidad donde se encuentra la oficina generadora del reclamo. De acuerdo al reporte de “Localidades”	CHAR	4	
12	CTipologia	Código de la categoría a la que pertenece el reclamo. De acuerdo al reporte “Tipología Reclamos”	NUMERICO (ENTERO)		
13	CSubTipologia	Código de la subcategoría a la que pertenece el reclamo. De acuerdo al reporte “Tipología Reclamos”	NUMERICO (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	NUMERICO	15	2
16	CMoneda	Código moneda en la que está expresado el monto comprometido de acuerdo al reporte “Tipos de Moneda”	CHAR	1	2
17	CMonedaExtranjera	Código moneda extranjera de acuerdo al reporte “Monedas Extranjeras”	CHAR	1	
18	NPlazoEstimadoSolucion	Plazo estimado de solución en días	NUMERICO		
19	TPersonaDeContacto	Nombre de la Persona de Contacto en la EIF	VARCHAR	90	
20	DFechaReporte	Fecha del periodo de reporte bajo el siguiente formato: aaaa-mm-dd	CHAR	10	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

➤ 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:

SS = Sistema al que pertenece el archivo. "SR" para el SARC
 AAAA = Año correspondiente al periodo de reporte
 MM = Mes correspondiente al periodo de reporte
 DD = Día correspondiente al periodo de reporte
 T = Código de la tabla dentro el sistema. "S" para solución de reclamos
 BBB = Sigla de la entidad de acuerdo al reporte RPT007

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

SS = SR
 AAAA = 2008
 MM = 08
 DD = 31
 T = S
 BBB = Según reporte RPT007

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

Archivo ASCII para reporte de solución de reclamos:

Nro	Código	Descripción	Tipo	Longitud	Dec
1	CTipoEntidad	Código Tipo de entidad que permite identificar si la entidad es: Banco, Cooperativa, Mutua, etc. Según reporte RPT003	CHAR	2	
2	CCorrelativoEntidad	Número correlativo asignado a cada entidad supervisada de acuerdo al reporte RPT007 .	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: aaaa/mm/dd	CHAR	10	
6	TCiteRespuesta	Cite de la respuesta al reclamante	VARCHAR	100	

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

Nro	Código	Descripción	Tipo	Longitud	Dec
7	TGlosaRespuesta	Glosa de la respuesta entregada al reclamante	TEXTO		
8	TResultado	Código de solución del reclamo. De acuerdo al reporte “Códigos de solución de reclamos”	CHAR	1	
9	DFechaReporte	Fecha del periodo de reporte bajo el siguiente formato: aaaa-mm-dd	CHAR	10	