



Política de Resolución de Reclamos y Controversias de los Participantes

SV.MFS.Op.V8.SP 23/10/2023

DEPARTAMENTO: MFS Operaciones

VERSION No. 8

10/23/2023

Contenido

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

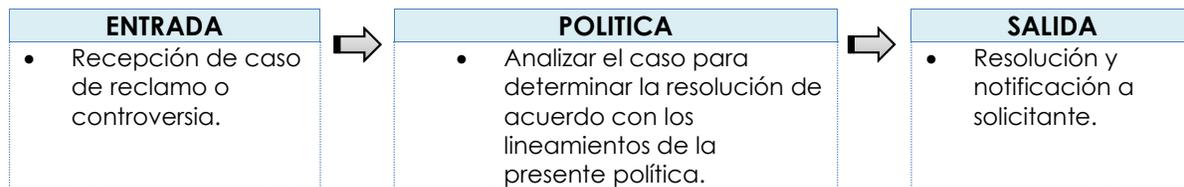
1 Información de Documento

1.1 Objetivos

Establecer lineamientos para la resolución de reclamos y controversias de participantes como son: transacciones fallidas, no aplicadas, duplicadas, erróneas o montos incorrectos.

1.2 Guía rápida

Guía rápida



1.3 Autorizaciones

CARGO	NOMBRE	FIRMA
Supervisor de Operaciones	Néstor Centeno	
Jefe de Operaciones	Leticia Orellana	
Gerente de Operaciones	Estefany Molina	
Gerente General	Katherine Mendoza	

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	01/2016 a 01/2017	Creación de documento	Diego Vladimir Chavarria Alvarez
2	02/2017 a 02/2018	Actualización	David Ernesto Perez Nuila
3	02/2018 a 02/2019	Actualización	David Ernesto Perez Nuila
4	10/2018 a 10/2019	Actualización	David Ernesto Perez Nuila
5	06/2019 a 06/2020	Actualización	Raúl Zambrano
6	02/2021 a 02/2022	Actualización	Raúl Zambrano
7	12/2021 a 12/2022	Actualización	Leticia Orellana
8	10/2023 a 10/2025	Actualización	Néstor Alejandro Centeno

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

CASOS

Se considera como caso las transacciones de pagos, cargas, retiros, envíos de dinero que se encuentren: fallidos, no aplicados, erróneos, montos incorrectos, entre otros que sean escalados al área operativa de Tigo Money y que requiera un análisis y resolución.

Estos casos podrán ser reportados por los participantes afiliados a Tigo Money y adicional podrán ser escalado por medio del centro de contacto o Tiendas Tigo. Dichos casos serán notificados por medio del sistema de tickets.

El plazo máximo para la atención de reclamos no debe superar los 60 días calendario posteriores a la fecha de la aplicación de la transacción reclamada; para los casos de pagos de factura que supere dicho plazo, la resolución será de conformidad a lo establecido en el contrato de prestación de servicios con el participante.

CAUSAS DE RECHAZO

- Se rechaza cuando el número de identificación de la transacción 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 sistema de casos que ya se resolvió el reclamo y se le brinda la evidencia.

- Cuando el número de la transacción solicitada en reclamo no concuerda con ninguna transacción realizada en el sistema de Tigo Money, para este caso se procede a solicitar un análisis directamente al área de riesgos y fraude de Tigo.
- Falta de evidencia y documentación del caso expuesto a través del sistema de ticket. Se solicitará la documentación completa, se cierra el caso en el sistema de ticket para que el solicitante aperture un nuevo caso.
- Es motivo de rechazo, cuando la transacción del reclamo supera los 60 días calendario posteriores a la fecha de la aplicación. Para los casos de pagos de factura que supere dicho plazo, la resolución será de conformidad a lo establecido en el contrato de prestación de servicios con el colector.
- Es motivo de rechazo cuando se verifique que la documentación presentada ha sido manipulada o alterada en la información que brinda el sistema de Tigo Money. Para este caso se procede a solicitar un análisis directamente al área de riesgos y fraude de Tigo.

CONTROVERSIAS

Se considera como controversia a todo caso en el cual no se posea la suficiente evidencia para tomar una acción inmediata, para la resolución y, en consecuencia, requiera realizar una investigación más profunda. Es probable que se requiera solicitar más información o documentación.

Estos casos serán reportados por supervisores de participantes, colectores, centro de contacto Tigo o Tiendas Tigo y debe ser escalado por medio del sistema de Tickets directamente.

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

La información mínima que debe tener cada uno de estos casos es: comprobante de pago, información de la transacción: monto, fecha, número de participante que la procesó, nombre del colector al que se le aplicó (en los casos que aplique).

El plazo máximo para la atención de controversias no supera los 30 días calendario posteriores a la fecha de la solicitud, salvo de que común acuerdo entre Tigo Money y el solicitante convengan extender el plazo.

En caso de no reunir la evidencia suficiente se le notificará al solicitante por escrito eximiendo a SPDE Mobile Cash S.A sobre responsabilidad alguno de los daños o prejuicios que este provocare al demandante; en caso de no llegar a un acuerdo, dichas controversias el solicitante tiene el derecho de acudir a la entidad correspondiente Reclamos Especializados y Denuncias ante Defensoría del Consumidor.

TIPOS DE CASOS Y SU RESOLUCIÓN

- A. Casos de Retiros Fallidos:** Sucede cuando un cliente realiza el retiro de su dinero y éste no es transferido a la billetera electrónica del participante, sin embargo, el mensaje de confirmación es satisfactorio.

Solución: Se retira el dinero del cliente y se envía al participante que realizó la transacción. Este proceso es realizado en la plataforma Tigo Money. En los casos donde el cliente ya no posee el dinero en la billetera electrónica, se solicita autorización al director ejecutivo de SPDE Mobile Cash S.A para reconocer como gasto financiero, así como respectivo centro de costos.

- B. Pagos Duplicados:** Son los casos que, a los participantes o clientes por alguna razón, el sistema de Tigo Money aplica una duplicidad de pago. El cliente o participante recibe doble confirmación con 2 números diferentes de identificación de la transacción con el mismo monto, colector y numero de cliente al que le aplicó dicho pago.

Solución: El área de operación de Tigo Money realiza en la plataforma el proceso de reversión de la transacción errónea duplicada, dicho proceso reintegra el dinero electrónico directamente a la billetera electrónica del cliente o participante.

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

Solución: El área de operaciones notifica al colector correcto posterior a la verificación de la documentación proporcionada para que aplique al cliente el pago, se realizan los ajustes internos y la respectiva notificación al colector incorrecto.

- D. Reversiones de Colectores.** Las reversiones se procesan en los siguientes casos: participantes o clientes procesan transacciones con monto, colector, número o código incorrecto, también en, transacciones duplicadas y en las que se comprueba que el cliente no entregó el efectivo al participante y este solicita que se reintegre el dinero electrónico a su billetera.

Solución: El área de operaciones de Tigo Money realiza en la plataforma el proceso de reversión de la transacción y esta devuelve el dinero electrónico a la billetera de cliente o participante que realizó la solicitud.

- E. Reversiones Recarga.** Cuando un cliente hace una recarga de tiempo aire por medio de Tigo Money a un número equivocado, también cuando el cliente deseaba realizar un envío de dinero electrónico, pero por error envía una recarga de tiempo aire.

Solución: Asegurándonos que el centro de contacto Tigo escala el caso cuando ya se ha realizado un debito de tiempo aire previamente al número que se realizó el envío de la recarga. Operaciones realiza la reversión de la transacción y el cliente inmediatamente recibe el dinero de regreso en su billetera electrónica.

4 Advertencias, riesgos y puntos críticos de control

4.1 Advertencias:

Todos los casos deberán ser respaldados previamente con una solicitud ingresada a través de la plataforma de gestión llamada Ticket Service OTRS.

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

4.2 Punto crítico de control:

Toda solicitud de reclamo o controversia es documentada e ingresada en nuestra herramienta interna de casos, adjuntando toda la documentación brindada como evidencia.

El Área de Operaciones notifica diariamente todos los casos a los Colectores involucrados, como control ante reclamos que puedan surgir posteriormente.

El Área de Operaciones está obligada a notificar al Área de Riesgos y Fraude cuando existan casos de alteraciones o modificaciones de comprobantes de pagos.

5 Anexos

Glosario de términos

- Participantes: Agentes o Puntos de Atención, Colectores, Entidades Recaudadoras de donaciones, Comercios Afiliados físicos o en línea (comercios afiliados individuales).
- Cliente: personas naturales que suscriben un contrato y utilizan dinero electrónico dentro del sistema.
- Cargas:
 - CARGA DESDE PUNTO TIGO MONEY
Cliente entrega efectivo en punto de servicio agente Tigo Money, para que sea depositado dinero electrónico en su Billetera de Dinero Electrónico.
 - CARGA POR TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO Y BITCOIN
Cliente hace una carga de dinero electrónico desde una tarjeta de débito o crédito, por medio de una llamada al Centro de Servicio. En este canal se validan los mecanismos de información para asegurar la carga exitosa del dinero electrónico.

- **CARGA CON BITCOIN**

Cliente puede realizar una carga de dinero electrónico a su billetera por medio de moneda bitcoin a través de la aplicación digital. Esta solicitud generará un código QR y una dirección Bitcoin, los cuales podrán ser utilizados en cualquier billetera Bitcoin que el cliente decida.

En la billetera Bitcoin, el cliente aprobará la transacción de transferencia de Bitcoin y en ese momento el Proveedor Exchange* convierte automáticamente las monedas bitcoin a dólares, los cuales serán depositados en su billetera Tigo Money.

- Retiro de dinero electrónico: consiste en la materialización de dinero electrónico a dinero en efectivo, para lo cual el cliente se presenta con su Documento Único de Identidad original y su celular a un punto autorizado Tigo Money y solicita retiro de dinero de su registro de dinero electrónico.
- Pagos: clientes con billetera electrónica Tigo Money pueden pagar facturas directamente desde su dispositivo. Adicionalmente, clientes pueden pagar facturas en cualquier agente o punto deservicio, entregando dinero en efectivo a dicho agente.
- Envío de dinero: Cliente debe tener dinero en su billetera electrónica Tigo Money y acceder desde su celular al menú o aplicativo para realizar el envío a otro celular. Cuando un cliente envíe dinero a otro no registrado, éste último tiene 5 días para registrarse para reclamar el dinero. Caso contrario, el dinero regresará a la billetera del cliente que realizó el envío a los 5 días.