

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 el 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
 Inclusión 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"> ▪ Rosaleo de PIN. ▪ Bloqueos y desbloques de PIN ▪ Modificación de datos. ▪ Reversiones de Depósito de dinero y retiro de dinero menores a menores a \$20.00 ▪ Cambios de números.

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

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
Dilatoria de transacciones	Solicitudes formales de la bilátora 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"> a. Ingreso incorrecto de PIN b. Por robo o extravío. c. Por AML d. Por el asesor al identificar algún caso irregular <p>El desbloqueo lo realiza el asesor de atención al cliente que recibe gestión</p>	<p>Inmediata al contacto del cliente y asesor deberá realizar las validaciones de cliente siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
<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 Inclusión 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 desea 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, *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 Inclusion Financiera. Defensoria del Consumidor. Fecha: 18 DE DICIEMBRE DE 2018



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

Instrucciones

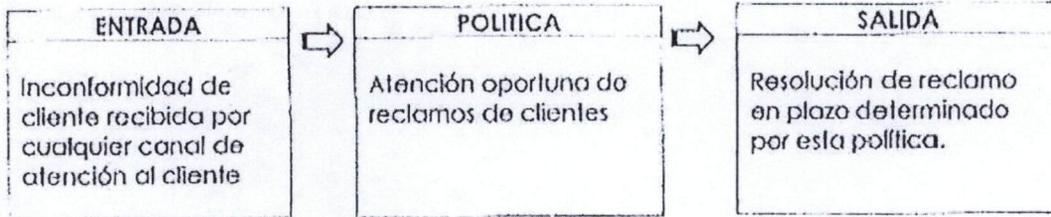
No. de Correlativo:	Número de reclamos en este reporte.
Tipo de Reclamo:	Clasificación de Motivos de Reclamo.
Fecha de presentación:	Fecha en la que el cliente presentó el reclamo.
Nombre del Cliente:	Nombre del titular del registro sujeto al reclamo.
No. Referencia del Reclamo:	Numero de ID de la gestión 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.

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

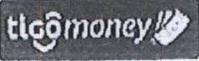
4. Aprobación gobierno corporativo

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