



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

REPORTE N° 24, 24-A y 24-B
Anexo N° 1

CODIGOS DE OPERACIONES – SERVICIOS O PRODUCTOS ⁽¹⁾

CODIGO	OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS
01	Cuenta de ahorro
02	Cuenta corriente
03	Cuenta a plazo
04	Cuenta CTS
05	Tarjeta de crédito
06	Tarjeta de débito
07	Crédito hipotecario para vivienda
08	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas
09	Crédito de consumo
10	Crédito con garantía CTS
11	Transferencias de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)
12	Transferencias de dinero al extranjero
13	Remesas
14	Factoring y/o descuento
15	Carta Fianza / Fianzas
16	Aval y/o otras garantías
17	Cheques
18	Fideicomiso
19	Custodia de Valores
20	Cajas de seguridad
21	Almacenaje
22	Cajeros automáticos
23	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)
24	Arrendamiento financiero (leasing)
25	Arbitraje (compraventa de valores financieros)
26	Inversiones (fondos mutuos)
27	Servicio de recaudaciones
28	Pago de servicios
29	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)
30	Cajeros Corresponsales
31	Incendio
32	Líneas aliadas de incendio
33	Terremoto
34	Cristales
35	Lucro cesante
36	Lucro cesante rotura de maquinaria
37	Transporte
38	Marítimo cascos
39	Aviación
40	Vehículos
41	Líneas aliadas de vehículos
42	Todo riesgo para contratistas
43	Todo riesgo equipo para contratistas
44	Rotura de maquinaria
45	Montaje contra todo riesgo
46	Todo riesgo equipo electrónico
47	Calderos



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

CODIGO	OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS
48	Robo y asalto
49	Deshonestidad frente a la empresa
50	Comprensivo contra deshonestidad (3D)
51	Seguro de Bancos (BBB)
52	Animales
53	Domiciliario
54	Responsabilidad civil
55	Cauciones (Fianzas)
56	Crédito interno
57	Crédito a la Exportación
58	Multiseguros
59	Agrícola
60	Misceláneos
61	Accidentes personales
62	Escolares
63	Asistencia médica
64	SOAT
65	Vida individual
66	Vida grupo particular
67	Vida Ley trabajadores
68	Desgravamen
69	Sepelio
70	Renta particular
71	Renta de jubilados
72	Seguro complementario de trabajo de riesgo
73	Pensiones del seguro complementario de trabajo de riesgo
74	Seguros previsionales - Invalidez
75	Seguros previsionales - sobrevivencia
76	Seguros previsionales – gastos de sepelio
77	Afiliación
78	Desafiliación
79	Traspasos
80	Aportes
81	Bono de Reconocimiento
82	Bono Complementario Pensión Mínima
83	Bono Complementario Jubilación Anticipada
84	Bono de Reconocimiento Complementario
85	Transferencia de Fondos de Pensiones para afiliados al SPP que residen en el exterior
86	Jubilación Legal
87	Jubilación Anticipada
88	Régimen de Jubilación Minera
89	Régimen Especial de Jubilación Anticipada para Desempleados (REJ)
90	Jubilación Adelantada D.L. N° 19990
91	Jubilación con Pensión Mínima
92	Inversión del Fondo de Pensiones
93	Brindar información sobre el SF
94	Brindar información sobre el SA
95	Brindar información sobre el SPP
96	Servicio de Atención al Usuario
97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas
98	Banca Móvil
99	Microseguros



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

CODIGO	OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS
100	AFOCAT
999	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24 - B)

- (1) Cada empresa supervisada consignará, según corresponda, los códigos de los reclamos relacionados a las operaciones que están autorizadas a realizar.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

REPORTE N° 24, 24-A y 24-B
Anexo N° 2

CODIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO ⁽¹⁾

CODIGO	MOTIVOS DE RECLAMOS
01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos
02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios
03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)
04	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas
05	Problemas con el sobregiro de la cuenta
06	Transacciones no procesadas / mal realizadas
07	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)
08	Cancelación de cuenta
09	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)
10	Liquidaciones erradas
11	Cierre indebido de cuentas corrientes por girar cheques sin fondos
12	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)
13	Inadecuada valuación de garantías (tasación)
14	Inadecuada ejecución de garantías
15	Problemas presentados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)
16	Negligencia en servicios de custodia
17	Incumplimiento del secreto bancario
18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)
19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia
20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas
21	Material informativo incompleto o publicidad engañosa
22	Reporte indebido en la Central de Riesgos
23	Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos
24	Errores en la compra-venta de moneda extranjera
25	Problemas referidos al acogimiento al RFA
26	Demoras en el extorno de un cargo en cuenta no reconocido
27	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores
28	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)
29	Entrega de billetes falsos
30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios
31	Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario
32	Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas
33	Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario
34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa
35	Problemas referidos a programas de lealtad
36	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado
37	Dificultades con el levantamiento de garantías
38	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)
39	Inadecuada atención al usuario
40	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)
41	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios
43	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)
44	Demora en el pago de la indemnización



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

CODIGO	MOTIVOS DE RECLAMOS
45	Demora en el reembolso de gastos
46	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional
47	Renovación indebida de póliza
48	Cancelación indebida de la póliza de seguros
49	Errores en la cobranza de primas
50	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente
51	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros
52	Rechazo en la atención del siniestro por beneficio consumido
53	Rechazo en la atención del siniestro por beneficio no autorizado (bienes o servicios)
54	Rechazo en la atención del siniestro por copagos, deducibles o descuentos mal aplicados
55	Rechazo en la atención del siniestro por documentación fraudulenta
56	Rechazo en la atención del siniestro por documentación incompleta o incorrecta (falta detallar gastos, datos incompletos)
57	Rechazo en la atención del siniestro por enfermedad pre existente
58	Rechazo en la atención del siniestro por excesos en costos o número de servicios, bienes o medicinas
59	Rechazo en la atención del siniestro por facturación incorrecta
60	Rechazo en la atención del siniestro por falta de pago de la prima
61	Rechazo en la atención del siniestro por ocurrir fuera de la vigencia del seguro
62	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos
63	Rechazo en la atención del siniestro por reclamos extemporáneos (denuncia, aviso, bloqueo, etc.)
64	Rechazo en la atención del siniestro por riesgo no cubierto o excluido (facturar EPS)
65	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura
66	Demora en la atención en los establecimientos de atención al público
67	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación
68	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación
69	Demora en la atención de la solicitud de Traspaso
70	Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente
71	Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente
72	Problemas relacionados a la cobranza de aportes
73	Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior
74	Problemas relacionados a la demora en el trámite o incumplimiento de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.
75	Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.
76	Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.
77	Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.
78	Demora de la AFP en el trámite de los recursos presentados en relación al valor nominal del Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.
79	Problemas referidos a multifiliación
80	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión
81	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión
82	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio
83	Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC
84	Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC
85	Problemas relacionados al excedente de pensión
86	Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores
87	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

CODIGO	MOTIVOS DE RECLAMOS
88	Problemas de control interno o de auditoria interna de la entidad
89	Problemas relacionados a la acreditación
90	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso –SPP
91	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación
92	Problemas relacionados a Traspasos
93	Problemas relacionados a rezagos y abonos cruzados
94	Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado
95	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado
96	Problemas relacionados a aportes voluntarios
97	Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP
98	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados
99	Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento
100	Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión
101	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación
102	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos
999	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - B)

- (1) Cada empresa supervisada consignará, según corresponda, los códigos de los motivos de reclamos relacionados a las operaciones que están autorizadas a realizar.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

REPORTE N° 24 - B

DETALLE DE OTRAS OPERACIONES - SERVICIOS O PRODUCTOS Y OTROS MOTIVOS DE RECLAMO ⁽¹⁾

Del: ____ / ____ / ____ al: ____ / ____ / ____

Empresa: _____

Código: _____

CODIGO (2)	OTRAS OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS (3)		MOTIVOS DE RECLAMO (4)		CANTIDAD (5)
	Tipificado	Otros	Tipificado	Otros	
TOTAL					

.....
Gerente General

.....
Funcionario Responsable del Área

- 1) Información de los reclamos recibidos por operaciones, servicios o productos no detallados en la Tabla de Códigos de Operaciones, Servicios o Productos (Anexo N° 1 – Reporte N° 24), relacionados con motivos de reclamo codificados específicamente o no en el Anexo N° 2 del Reporte N° 24). Así como información de los motivos de reclamo que no se encuentren consignados en la Tabla de Motivos de Reclamo (Anexo N° 2 - Reporte N° 24) relacionados con códigos de reclamos tipificados específicamente o no en el Anexo N° 1 del Reporte N° 24.
- 2) Indicar SF para operaciones, servicios o productos correspondientes a las empresas del Sistema Financiero, SA en el caso del Sistema Asegurador y SPP para operaciones del Sistema Privado de Pensiones.
- 3) En la columna "Tipificado" deberá consignarse el código correspondiente a las operaciones, servicios o productos que cuentan con código específico en el Anexo N° 1 del Reporte N° 24. En la columna "Otros", deberán detallarse otras operaciones, servicios o productos por el cual se originaron los reclamos y que no se encuentren tipificados.
- 4) En la columna "Tipificado" deberá consignarse el código correspondiente a los motivos que cuentan con código conforme al Anexo N° 2 del Reporte N° 24. En la columna "Otros", deberán detallarse otros motivos de reclamo no tipificados.
Deberá consignarse el número de reclamos que se han presentado por el mismo tipo de operación, servicio o producto y el mismo tipo de motivo de reclamo.