

SISTEMA INSTITUCIONES

Código	NOMBRE	Periodicidad	Plazo (días hábiles)
I01	Accionistas	Trimestral	6
I02	Grupos Relacionados	Trimestral	3
I03	Directores, Apoderados Generales y Personas Relacionadas con ellos	Trimestral	3
I05	Gravámenes sobre Acciones	Trimestral	6
I06	Oficinas, personal, horarios de atención y cajeros automáticos	Mensual	6
I07	Presidentes, Directores, Gerentes y Ejecutivos Principales	(1)	3
I08	Antecedentes del gobierno corporativo del banco	Semestral	9
I09	Antecedentes generales de filiales y sociedades de apoyo al giro del banco	Semestral	9
I10	Antecedentes de directores y gerentes de filiales y sociedades de apoyo al giro del banco	Semestral	9

(1): Debe remitirse cada vez que ocurra un cambio en los datos del último archivo enviado.

SISTEMA ESTADÍSTICO

Código	NOMBRE	Periodicidad	Plazo (días hábiles)
E01	Remate de garantías en Créditos para la Vivienda	Semestral	7
E02	Bienes Recibidos o Adjudicados en Pago	Trimestral	7
E03	Venta de Bienes Recibidos o Adjudicados en Pago	Trimestral	7
E04	Reclamos de Usuarios	Mensual	7

CODIGO	: E04
NOMBRE	: RECLAMOS DE USUARIOS
SISTEMA	: Estadístico
PERIODICIDAD	: Mensual
PLAZO	: 7 días hábiles

“En este archivo deben incluirse todos los reclamos recibidos del público, procesados por la institución a través de la unidad especializada para la atención integral de público, instaurada en conformidad con las Circulares N° 3.054 de 4 de mayo de 2000 y N° 3.284 de 14 de septiembre de 2004.

Se entiende por reclamos todos aquellos que un usuario (persona natural o jurídica), cliente o no, haga a la institución por cualquiera de los canales de que ésta disponga para estos fines (vía presencial, vía web, vía telefónica, otros), sin importar si proceden directamente de los usuarios o son recibidas a través de esta Superintendencia, del Servicio Nacional del Consumidor, de la Superintendencia de Valores y Seguros, o de cualquier otro órgano.”

Primer registro

01. Código de la IF.....	9(03)
02. Identificación del archivo.....	X(03)
03. Período	P(06)
04. Filler.....	X(54)
	Largo del registro
	66 bytes

01. CODIGO DE LA IF:
Corresponde a la identificación de la institución financiera según los códigos dados por esta Superintendencia.
02. IDENTIFICACION DEL ARCHIVO:
Corresponde a la identificación del archivo. Debe ser "E04".
03. PERÍODO:
Corresponde al mes (AAAAMM) al que se refiere la información.

Estructura de los registros.

01. RUT.....	R(09) VX(01)
02. Número del reclamo.....	X(30)
03. Clasificación del reclamo	X(07)
04. Vía de ingreso	9(02)
05. Fecha de recepción.....	F(08)
06. Fecha de cierre	F(08)
07. Filler	X(01)
	Largo del registro
	66 bytes

Definición de términos

01. RUT.
Corresponde al número de RUT del usuario que realiza el reclamo.
02. NÚMERO DEL RECLAMO.
Corresponde al código interno de identificación del reclamo, asignado en forma única por la entidad para individualizarlo.
03. CLASIFICACIÓN DEL RECLAMO.
Corresponde a la identificación del tipo de reclamo, utilizando los códigos definidos en la Tabla 74, la cual se encuentra separada por productos.
04. VIA DE INGRESO.
Corresponde a la identificación de la vía de ingreso del reclamo, utilizando los códigos definidos en la Tabla 75.
05. FECHA DE RECEPCIÓN.
Corresponde a la fecha en la cual la institución recibió el reclamo, independientemente de la vía de entrada.
06. FECHA DE CIERRE.
Corresponde a la fecha en la que la IF registra el cierre de cada reclamo en su sistema interno. En caso de que aún no se haya efectuado dicho cierre, el campo se deberá llenar con ceros.

Carátula de cuadratura

El archivo E04 debe entregarse con una carátula de cuadratura cuyo modelo se especifica a continuación.

MODELO

Institución: _____

Código: _____

Información correspondiente al mes de: _____

Archivo: E04

Número de Registros Informados	
--------------------------------	--

TABLAS DEL SISTEMA DE INFORMACION

CATALOGO DE TABLAS

TABLA	CONTENIDO
1	Monedas y unidades de cuenta.
2	Regiones.
6	Categoría del deudor.
9	Tipo de deuda.
10	Actividad económica.
11	Composición institucional.
12	Composición de las inversiones financieras.
13	Clasificación.
14	Tipo de créditos.
16	Tasas de interés.
21	Productos.
22	Tramos.
24	Tipo de captaciones.
25	Cláusulas de cobertura.
26	Tipos de garantía.
28	Abreviaturas en razones sociales.
29	Series de acciones.
32	Directores, apoderados generales y personas relacionadas con ellos.
33	Tipos de oficina bancaria.
34	Créditos de consumo y de vivienda.
35	Tipo de cliente.
36	Tipo de transacción en ATM.
39	Marca de tarjeta.
40	Bienes recibidos o adjudicados en pago.
42	Productos transfronterizos.
44	Tipo de operación transfronteriza.
45	Países y territorios.
46	Gravámenes sobre acciones.
49	Tipo de bien arrendado.
50	Tramos de plazos.
51	Organismos internacionales y gubernamentales.
52	Clasificación de la contraparte.
53	Tipo de oficina de la contraparte.
54	Tipos de posiciones.
56	Tramos de edades.
57	Tramos de saldos.
58	Tipo de subsidiaria.
59	Tramo de monto de la operación.
60	Destino del producto.
61	Tipo de operaciones activas.
62	Tipo de vinculación con instrumentos de fomento.
63	Regularidad de atención de oficinas.
64	Atención de divisiones de crédito especializadas.
65	Comunas.
66	Rubros.
67	Tramos de morosidad.
68	Familias de instrumentos financieros de deuda.
69	Tipo de tasas de interés de instrumentos financieros.
70	Tipo de operaciones por Internet.
71	Tipo de aval
72	Tipo de comité
73	Tipos de operaciones activas y pasivas
74	Tipos de reclamos
75	Vías de ingreso de reclamos

Tabla 74: Tipos de Reclamos.

Los códigos se encuentran separados por tipo de productos, los cuales corresponden a Crédito de Consumo, Crédito Hipotecario, Cuenta Corriente, Tarjeta de Crédito y Otros:

CRÉDITO DE CONSUMO

CÓDIGO		DEFINICIÓN
CCN0001	Aperturas (Demora/Rechazo/Otro)	Usuario reclama que apertura u otorgamiento del producto Crédito de Consumo no cumple plazos establecidos y/o comprometidos; reclama por el hecho de no otorgársele el producto Crédito de Consumo solicitado; reclama por cualquier otro hecho o situación relativa a la apertura u otorgamiento de producto Crédito de Consumo.
CCN0002	Desistimientos	Usuario reclama por situaciones relativas a la devolución o reverso de producto Crédito de Consumo, una vez otorgado o cursado éste.
CCN0003	Desconoce solicitud de productos	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer contratación u otorgamiento de producto Crédito de Consumo.
CCN0004	Garantías	Usuario reclama por problemas asociados a garantías y cauciones accesorias a producto Crédito de Consumo, tales como retardos u omisión en alzamiento o constitución, rechazos, cargos y cobros, entre otros.
CCN0005	Prepago/Compra de cartera	Usuario reclama por situaciones relativas a prepago y/o compra de cartera, tales como demoras en tramitación de certificados u otras gestiones, discordancia en liquidación de deuda y saldos pendientes, entre otros.
CCN0101	Renegociaciones, regularizaciones y otros (Demora/Rechazo/Otro)	Usuario reclama por problemas relativos a solicitud de reprogramación, renegociación, refinanciamiento y/o regularización de deudas, tales como retardos, rechazos, entre otros, asociados al producto Crédito de Consumo.
CCN0201	Desconoce cobros: Cobranza	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros de gastos de cobranza en producto Crédito de Consumo.
CCN0202	Desconoce cobros: Comisiones	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros o cargos consistentes en comisiones en producto Crédito de Consumo.
CCN0203	Desconoce cobros: Tasa de interés	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros asociados a la tasa de interés en producto Crédito de Consumo.
CCN0204	Desconoce cobros: Seguro	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros de seguros en producto Crédito de Consumo.
CCN0205	Desconoce cobros: Otros n.c.p ¹	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros o cargos en producto Crédito de Consumo, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.

¹ Para toda la tabla, la sigla n.c.p. significa no considerado(a) previamente.

CÓDIGO	DEFINICIÓN	
CCN0301	Pago cuota/dividendo no se consigna o se consigna con error (monto o desfase)	Usuario reclama que pago de cuota o de deuda no se refleja en estado de producto Crédito de Consumo, o reclama existencia de errores en pago de cuota o de deuda, en el mismo, tales como diferencias en montos, cuotas duplicadas, entre otros.
CCN0302	PAC/PAT: Impugna o desconoce cargos/cargos duplicados/no realiza cobros	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cargos asociados a servicio de Pago Automático de Cuentas en producto Crédito de Consumo; reclama por el hecho de que servicio de Pago Automático de Cuentas en producto Crédito de Consumo no opera en tiempo y/o forma establecida o convenida.
CCN0401	Demoras en seguros	Usuario reclama que tramitación y/o respuesta relativa a seguros asociados a producto Crédito de Consumo no cumple plazos establecidos y/o comprometidos.
CCN0402	Incumplimiento de seguros	Usuario reclama por el hecho de que seguros asociados a producto Crédito de Consumo no responde ante siniestro, o de cualquier otra forma a lo contratado o convenido.
CCN0403	Renuncias de seguros	Usuario reclama por el hecho de que la renuncia llevada a cabo respecto de seguros asociados a producto Crédito de Consumo no se hace efectiva o no cumple plazos establecidos y/o comprometidos.
CCN0404	Otros problemas de productos n.c.p	Usuario reclama por problemas asociados a seguros en producto Crédito de Consumo, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.
CCN0501	Crédito con aval del Estado	Usuario reclama por problemas y/o disconformidad asociados a Crédito Estudiantil con Aval del Estado.
CCN0502	Crédito CORFO	Usuario reclama por problemas y/o disconformidad asociados a Crédito Estudiantil con garantías y/o recursos CORFO.
CCN0503	Crédito con recursos propios	Usuario reclama por problemas y/o disconformidad asociados a Crédito Estudiantil otorgado con recursos propios del banco.
CCN0504	Otros problemas de productos n.c.p	Usuario reclama por hechos o situaciones relativas a producto Crédito Estudiantil, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores. Se incluyen además aquellos reclamos en que existe duda sobre si crédito cuenta con garantía (por ejemplo, CORFO) pero fue financiado con recursos propios.
CCN9999	Otros n.c.p	Usuario reclama por hechos o situaciones relativas a producto crédito de consumo, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.

CRÉDITO HIPOTECARIO

CÓDIGO		DEFINICIÓN
CHP0001	Aperturas (Demora/Rechazo/Otro)	Usuario reclama que apertura u otorgamiento de producto Crédito Hipotecario no cumple plazos establecidos y/o comprometidos; reclama por el hecho de no otorgársele el producto Crédito Hipotecario solicitado; reclama por cualquier otro hecho o situación relativa a la apertura u otorgamiento de producto Crédito Hipotecario.
CHP0002	Desistimientos	Usuario reclama por situaciones relativas a la devolución o reverso del producto Crédito Hipotecario, una vez otorgado o cursado éste.
CHP0003	Desconoce solicitud de productos	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer contratación u otorgamiento de producto Crédito Hipotecario.
CHP0004	Garantías	Usuario reclama por problemas asociados a garantías y cauciones accesorias a producto Crédito Hipotecario, tales como retardos u omisión en alzamiento o constitución, rechazos, cargos y cobros, entre otros.
CHP0005	Prepago/Compra de cartera	Usuario reclama por situaciones relativas a prepago y/o compra de cartera, tales como demoras en tramitación de certificados, cartas de resguardo u otras gestiones, discordancia en liquidación de deuda y saldos pendientes, entre otros.
CHP0101	Renegociaciones, regularizaciones y otros (Demora/Rechazo/Otro)	Usuario reclama por problemas relativos a solicitud de reprogramación, renegociación, refinanciamiento y/o regularización de deudas, tales como retardos, rechazos, entre otros, asociados al producto Crédito Hipotecario.
CHP0201	Desconoce cobros: Cobranza	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros de gastos de cobranza en producto Crédito Hipotecario.
CHP0202	Desconoce cobros: Comisiones	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros o cargos consistentes en comisiones en producto Crédito Hipotecario.
CHP0203	Desconoce cobros: Tasa de interés	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros asociados a la tasa de interés en producto Crédito Hipotecario.
CHP0204	Desconoce cobros: Seguro	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros de seguros en producto Crédito Hipotecario.
CHP0205	Desconoce cobros: Dividendo/Gastos operacionales	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros asociados a dividendos y/o su valor en producto Crédito Hipotecario.
CHP0206	Desconoce cobros: Dividendo/Gastos operacionales	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros asociados a gastos operacionales en producto Crédito Hipotecario, como tasaciones, estudios de título, gastos notariales y de conservador de bienes raíces, confección de escritura, impuestos, entre otros.
CHP0207	Desconoce cobros: Otros n.c.p	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros o cargos en producto Crédito Hipotecario, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.

CÓDIGO	DEFINICIÓN	
CHP0301	Pago cuota/dividendo no se consigna o se consigna con error (monto o desfase)	Usuario reclama que pago de dividendo o de deuda no se refleja en estado de producto Crédito Hipotecario, o reclama existencia de errores en pago de dividendo o de deuda, en el mismo, tales como diferencias en montos, cuotas duplicadas, entre otros.
CHP0302	PAC/PAT: Impugna o desconoce cargos/cargos duplicados/no realiza cobros	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cargos asociados a servicio de Pago Automático de Cuentas en producto Crédito Hipotecario; reclama por el hecho de que servicio de Pago Automático de Cuentas en producto Crédito Hipotecario no opera en tiempo y/o forma establecida o convenida.
CHP0401	Demoras y/o errores en escritura	Usuario reclama que título respectivo no es otorgado en tiempo y/o forma establecida o convenida.
CHP0501	Demoras en seguros	Usuario reclama que tramitación y/o respuesta relativa a seguros asociados a producto Crédito Hipotecario no cumple plazos establecidos y/o comprometidos.
CHP0502	Incumplimiento de seguros	Usuario reclama por el hecho de que seguros asociados a producto Crédito Hipotecario no responde ante siniestro, o de cualquier otra forma a lo contratado o convenido.
CHP0503	Renuncias de seguros	Usuario reclama por el hecho de que la renuncia llevada a cabo respecto de seguros asociados a producto Crédito Hipotecario no se hace efectiva o no cumple plazos establecidos y/o comprometidos.
CHP0504	Otros problemas de productos n.c.p	Usuario reclama por problemas asociados a seguros en producto Crédito Hipotecario, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.
CHP9999	Otros n.c.p	Usuario reclama por hechos o situaciones relativas a producto Crédito Hipotecario, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.

CUENTA CORRIENTE

CÓDIGO	DEFINICIÓN	
CCR0001	Aperturas (Demora/Rechazo/Otro)	Usuario reclama que apertura u otorgamiento de producto Cuenta Corriente no cumple plazos establecidos y/o comprometidos; reclama por el hecho de no otorgársele el producto Cuenta Corriente solicitado; reclama por cualquier otro hecho o situación relativa a la apertura u otorgamiento de producto Cuenta Corriente.
CCR0002	Cierres	Usuario reclama por cierre de producto Cuenta Corriente sin haberlo solicitado, o habiéndolo hecho, por la no ejecución del cierre o ejecución con retardo.
CCR0003	Cierres	Usuario reclama por cierre de producto Línea de Crédito sin haberlo solicitado, o habiéndolo hecho, por la no ejecución del cierre o ejecución con retardo.

CÓDIGO	DEFINICIÓN	
CCR0004	Desconoce solicitud de productos	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer contratación y/o solicitud de producto Cuenta Corriente.
CCR0101	Desconoce operación: PAC	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros o cargos en producto Cuenta Corriente, consistentes en Pago Automático de Cuentas.
CCR0102	Desconoce operación: Giros, transferencias, compras o pagos	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros o cargos en producto Cuenta Corriente, consistentes en giros de dinero, tanto por caja de sucursal como por cajeros automáticos o cualquiera otro medio.
CCR0103	Desconoce operación: Giros, transferencias, compras o pagos	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros o cargos en producto Cuenta Corriente, consistentes en transferencias electrónicas.
CCR0104	Desconoce operación: Giros, transferencias, compras o pagos	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros o cargos en producto Cuenta Corriente, consistentes en compras o pagos realizados con Tarjeta de Débito de forma presencial.
CCR0105	Desconoce operación: Uso línea de crédito	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros o cargos en producto Cuenta Corriente, consistentes en utilización de la Línea de Crédito o de emergencia.
CCR0106	Desconoce operación: Giros, transferencias, compras o pagos	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros o cargos en producto Cuenta Corriente, consistentes en compras o pagos realizados por internet.
CCR0107	Desconoce operación: Otra n.c.p	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer operaciones en producto Cuenta Corriente, no consideradas previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.
CCR0201	Desconoce otros cobros y cargos	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros o cargos asociados a la utilización del producto Línea de Crédito, tales como comisiones, intereses, impuestos, entre otros.
CCR0202	Desconoce cobros: Comisiones	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros o cargos consistentes en comisiones en producto Cuenta Corriente.
CCR0203	Desconoce cobros: Seguro	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros o cargos asociados a primas de seguro en producto Cuenta Corriente.
CCR0204	Desconoce cobros: Otros n.c.p	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros o cargos en producto Cuenta Corriente, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.
CCR0301	Transferencia electrónica o pago en internet	Usuario reclama que transferencia electrónica de fondos recibida o ejecutada no se refleja en Estado de Cuenta de producto Cuenta Corriente, o presenta errores tales como no ejecución, ejecución duplicada, fallas de la plataforma web, entre otros.
CCR0302	Depósito (efectivo o con documentos)	Usuario reclama que depósito recibido, tanto en efectivo como en documentos, no se refleja, o lo hace erróneamente, en Estado de Cuenta de producto Cuenta Corriente.

CÓDIGO		DEFINICIÓN
CCR0303	PAC	Usuario reclama que pago de cuota o de deuda, en virtud de PAC contratado, no se hace efectivo en Estado de Cuenta de producto Cuenta Corriente.
CCR0304	Uso de tarjeta de débito	Usuario reclama que utilización presencial de Tarjeta de Débito no se refleja, o lo hace erróneamente, en Estado de Cuenta de producto Cuenta Corriente.
CCR0305	Transferencia electrónica o pago en internet	Usuario reclama que pago realizado por internet no se refleja, o lo hace erróneamente, en Estado de Cuenta de producto Cuenta Corriente.
CCR0306	Otra operación n.c.p	Usuario reclama que otra operación en producto Cuenta Corriente, no considerada previamente, no se refleja, o lo hace erróneamente, en Estado de Cuenta de producto Cuenta Corriente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.
CCR0401	Problema Operación: Funcionamiento tarjeta de débito/crédito en compras y/o pagos	Usuario reclama por problemas asociados al funcionamiento del producto Cuenta Corriente en operaciones de compra con Tarjeta de Débito, tanto presenciales como electrónicas.
CCR0501	Demoras en seguros	Usuario reclama que tramitación y/o respuesta relativa a seguros asociados a producto Cuenta Corriente y/o Línea de Crédito no cumple plazos establecidos y/o comprometidos.
CCR0502	Incumplimiento de seguros	Usuario reclama por el hecho de que seguros asociados a producto Cuenta Corriente y/o Línea de Crédito no responde ante siniestro, o de cualquier otra forma a lo contratado o convenido.
CCR0503	Renuncias de seguros	Usuario reclama por el hecho de que la renuncia llevada a cabo respecto de seguros asociados a producto Cuenta Corriente y/o Línea de Crédito no se hace efectiva o no cumple plazos establecidos y/o comprometidos.
CCR0504	Otros problemas de productos n.c.p	Usuario reclama por problemas asociados a seguros en producto Cuenta Corriente, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.
CCR0601	Cheque pagado indebidamente	Usuario reclama por el hecho de haberse pagado un cheque girado con cargo a su Cuenta Corriente, no debiendo haberse pagado, ya sea por órdenes de no pago no ejecutadas o cualquiera otra razón.
CCR0602	Cheque protestado indebidamente	Usuario reclama por el hecho de haberse protestado un cheque girado con cargo a su Cuenta Corriente (como librador), o bien un cheque presentado a cobro o depósito (como beneficiario).
CCR0603	Cheque: Otros n.c.p	Usuario reclama por otros problemas asociados a cheques, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.
CCR9999	Otros n.c.p	Usuario reclama por hechos o situaciones relativas a producto Cuenta Corriente, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.

TARJETA DE CRÉDITO

CÓDIGO	DEFINICIÓN	
TCR0001	Aperturas (Demora/Rechazo/Otro)	Usuario reclama que apertura u otorgamiento de producto Tarjeta de Crédito no cumple plazos establecidos y/o comprometidos; reclama por el hecho de no otorgársele el producto Tarjeta de Crédito solicitado; reclama por cualquier otro hecho o situación relativa a la apertura u otorgamiento de producto Tarjeta de Crédito.
TCR0002	Cierres	Usuario reclama por cierre de producto Tarjeta de Crédito sin haberlo solicitado, o habiéndolo hecho, por la no ejecución del cierre o ejecución con retardo.
TCR0003	Desconoce solicitud de productos	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer contratación y/o solicitud de producto Tarjeta de Crédito.
TCR0101	Beneficios/Promociones/ Campañas	Usuario reclama por problemas asociados a beneficios, promociones, campañas y/o condiciones de programas de fidelización en general, relativas al producto Tarjeta de Crédito.
TCR0201	Problema Operación: PAC/PAT	Usuario reclama por problemas asociados a Pago Automático de Cuentas del producto Tarjeta de Crédito y/o a Pago Automático de Cuentas con cargo al mismo, como no ejecución o ejecución fuera de plazo, ejecución duplicada o desconocida, entre otros.
TCR0202	Problema Operación: Funcionamiento tarjeta de débito/crédito en compras y/o pagos	Usuario reclama por problemas asociados al funcionamiento del producto Tarjeta de Crédito en operaciones y/o compras efectuadas presencialmente tanto en Chile como en el extranjero.
TCR0203	Problema Operación: Compra/Pago internet	Usuario reclama por problemas asociados al funcionamiento del producto Tarjeta de Crédito en operaciones y/o compras efectuadas a través de internet, tanto en Chile como en el extranjero.
TCR0204	Problema Operación: Compra telefónica	Usuario reclama por problemas asociados al funcionamiento del producto Tarjeta de Crédito en operaciones efectuadas a través de vía telefónica.
TCR0205	Problema Operación: Compra n.c.p	Usuario reclama por problemas asociados a compras con producto Tarjeta de Crédito, no consideradas previamente, o cuya clasificación no comprende las anteriores.
TCR0206	Problema Operación: Otro n.c.p	Usuario reclama por otros problemas asociados al funcionamiento del producto Tarjeta de Crédito, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.
TCR0301	Desconoce operación: Giros, transferencias, compras o pagos	Usuario reclama por el hecho de no reconocer operaciones y/o compras con el producto Tarjeta de Crédito, efectuadas tanto en Chile como en el extranjero.
TCR0401	Renegociaciones, regularizaciones y otros (Demora/Rechazo/Otro)	Usuario reclama por problemas relativos a solicitud de reprogramación, renegociación, refinanciamiento y/o regularización de deudas, tales como retardos, rechazos, entre otros, asociados al producto Tarjeta de Crédito.

CÓDIGO	DEFINICIÓN	
TCR0501	Desconoce cobros: Cobranza	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros de gastos de cobranza en producto Tarjeta de Crédito.
TCR0502	Desconoce cobros: Comisiones	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros o cargos consistentes en comisiones en producto Tarjeta de Crédito.
TCR0503	Desconoce cobros: Tasa de interés	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros asociados a la tasa de interés en producto Tarjeta de Crédito.
TCR0504	Desconoce cobros: Seguro	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros de seguros en producto Tarjeta de Crédito.
TCR0505	Desconoce cobros: Otros n.c.p	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros o cargos en producto Tarjeta de Crédito, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.
TCR0601	Pago cuota/dividendo no se consigna o se consigna con error (monto o desfase)	Usuario reclama que pago de cuota o de deuda no se refleja en estado de producto Tarjeta de Crédito, o reclama existencia de errores en pago de cuota o de deuda, en el mismo, tales como diferencias en montos, cuotas duplicadas, entre otros.
TCR0701	Demoras en seguros	Usuario reclama que tramitación y/o respuesta relativa a seguros asociados a producto Tarjeta de Crédito no cumple plazos establecidos y/o comprometidos.
TCR0702	Incumplimiento de seguros	Usuario reclama por el hecho de que seguros asociados a producto Tarjeta de Crédito no responde ante siniestro, o de cualquier otra forma a lo contratado o convenido.
TCR0703	Renuncias de seguros	Usuario reclama por el hecho de que la renuncia llevada a cabo respecto de seguros asociados a producto Tarjeta de Crédito no se hace efectiva o no cumple plazos establecidos y/o comprometidos.
TCR0704	Otros problemas de productos n.c.p	Usuario reclama por problemas asociados a seguros en producto Tarjeta de Crédito, no consideradas previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.
TCR9999	Otros n.c.p	Usuario reclama por hechos o situaciones relativas a producto Tarjeta de Crédito, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.

OTROS PRODUCTOS

CÓDIGO	DEFINICIÓN	
OTR0001	Atención	Usuario reclama por problemas y/o disconformidad asociados a la calidad de servicio, relativos a tiempo y/o forma, entre otros, y por cualquier canal disponible para la prestación de dicha atención, sea presencial, web, telefónica, etc.
OTR0002	Internet	Usuario reclama por problemas y/o disconformidad asociados al funcionamiento del canal web de atención y/o prestación de servicios, tales como comunicación con la institución e información de ésta, utilización de productos mediante dicho canal, vulneraciones a la seguridad del mismo, entre otros.

CÓDIGO	DEFINICIÓN	
OTR0003	Telefonía	Usuario reclama por problemas y/o disconformidad asociados al funcionamiento del canal telefónico de atención y/o prestación de servicios, tales como comunicación con la institución e información de ésta, utilización de productos mediante dicho canal, vulneraciones a la seguridad del mismo, entre otros.
OTR0004	Correspondencia	Usuario reclama por problemas y/o disconformidad asociados al funcionamiento y a la recepción de correspondencia a domicilio.
OTR0005	Sucursales	Usuario reclama por problemas y/o disconformidad asociados al funcionamiento del canal sucursal de atención y/o prestación de servicios, tales como comunicación con la institución e información de ésta, utilización de productos mediante dicho canal, vulneraciones a la seguridad del mismo, entre otros.
OTR0006	Secreto/Reserva bancaria	Usuario reclama vulneración de normas relativas a secreto y/o reserva bancaria.
OTR0101	Problemas con otros seguros	Usuario reclama por hechos o situaciones relativas a otros seguros no considerados previamente, tales como desconocimiento del mismo, tramitación y/o respuesta no cumple plazos establecidos y/o comprometidos, no responde ante siniestro o de cualquier otra forma a lo contratado o convenido, renuncia no se hace efectiva o no cumple plazos establecidos y/o comprometidos; objeta o desconoce cobros asociados a prima, entre otros.
OTR0201	Rescates	Usuario reclama por problemas y/o disconformidad asociados a rescates en producto Depósitos a Plazo, ya sean anticipados o en fecha de vencimiento, y respecto de valor de liquidación, problemas operativos, fechas, o cualesquiera otros.
OTR0202	Problema y/o disconformidad: Tasa de interés	Usuario reclama por problemas y/o disconformidad asociados a renovación y/o a tasa de interés, como cálculo, pagos, periodicidad, entre otros, en producto Depósito a Plazo.
OTR0203	Otros problemas de productos n.c.p	Usuario reclama por hechos o situaciones relativas a producto Depósito a Plazo, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.
OTR0301	Fondos Mutuos	Usuario reclama por problemas y/o disconformidad asociados a producto Fondos Mutuos.
OTR0401	Leasing	Usuario reclama por problemas y/o disconformidad asociados a producto Leasing.
OTR0501	Factoring	Usuario reclama por problemas y/o disconformidad asociados a producto Factoring.

CÓDIGO	DEFINICIÓN	
OTR0601	Aperturas (Demora/Rechazo/Otro)	Usuario reclama que apertura u otorgamiento de producto Cuenta Vista no cumple plazos establecidos y/o comprometidos; reclama por el hecho de no otorgársele el producto Cuenta Vista solicitado; reclama por cualquier otro hecho o situación relativa a la apertura u otorgamiento de producto Cuenta Vista.
OTR0602	Cierres	Usuario reclama por cierre de producto Cuenta Vista sin haberlo solicitado, o habiéndolo hecho, por la no ejecución del cierre o ejecución con retardo.
OTR0603	Desconoce operación: Giros, transferencias, compras o pagos	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer operación reflejada en producto Cuenta Vista, tales como giros, transferencias, compras y pagos con Tarjeta de Débito, <u>compras y pagos por internet</u> , entre otros.
OTR0604	Desconoce otros cobros y cargos	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros asociados a producto Cuenta Vista, tales como intereses, comisiones, impuestos, cargos por productos accesorios, como primas de seguro, entre otros.
OTR0605	Problema Operación: Funcionamiento tarjeta de débito/crédito en compras y/o pagos	Usuario reclama por problemas asociados al funcionamiento del producto Cuenta Vista en operaciones de compras y/o pagos presenciales con Tarjeta de Débito.
OTR0606	Problema Operación: Compra/Pago internet	Usuario reclama por problemas asociados al funcionamiento del producto Cuenta Vista en operaciones de compras y/o pagos realizados por internet.
OTR0607	Otros problemas de productos n.c.p	Usuario reclama por hechos o situaciones relativas a producto Cuenta Vista, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.
OTR0701	Aperturas (Demora/Rechazo/Otro)	Usuario reclama que apertura u otorgamiento de producto Cuenta de Ahorro no cumple plazos establecidos y/o comprometidos; reclama por el hecho de no otorgársele el producto Cuenta de Ahorro solicitado; reclama por cualquier otro hecho o situación relativa a la apertura u otorgamiento de producto Cuenta de Ahorro.
OTR0702	Cierres	Usuario reclama por cierre de producto Cuenta de Ahorro sin haberlo solicitado, o habiéndolo hecho, por la no ejecución del cierre o ejecución con retardo.
OTR0703	Desconoce operación: Giros, transferencias, compras o pagos	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer operación reflejada en producto Cuenta de Ahorro, tales como giros u otros.
OTR0704	Desconoce otros cobros y cargos	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros asociados a producto Cuenta de Ahorro, tales como intereses, comisiones, impuestos, cargos por productos accesorios, como primas de seguro, entre otros.
OTR0705	Problema y/o disconformidad: Tasa de interés	Usuario reclama por problemas y/o disconformidad asociados a la tasa de interés, como cálculo, pagos, periodicidad, entre otros, en producto Cuenta de Ahorro.

CÓDIGO	DEFINICIÓN	
OTR0706	Otros problemas de productos n.c.p	Usuario reclama por hechos o situaciones relativas a producto Cuenta de Ahorro, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.
OTR0801	Cajero Automático: No dispensa/Dispensa parcial	Usuario reclama por problemas asociados a operaciones efectuadas en Cajero Automático, no dispensando éste el dinero o haciéndolo parcialmente.
OTR0802	Cajero Automático: Bloqueo tarjeta	Usuario reclama por problemas asociados a operaciones efectuadas en Cajero Automático, bloqueando éste la tarjeta.
OTR0803	Cajero Automático: No habilitado/Mal estado	Usuario reclama por problemas asociados a operaciones efectuadas en Cajero Automático, encontrándose éste inhabilitado o en mal estado.
OTR0804	Otros problemas de cajeros automáticos n.c.p	Usuario reclama por problemas asociados a operaciones efectuadas en Cajero Automático, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.
OTR0901	Información de deuda/morosidades	Usuario reclama por hechos o situaciones relativas a información e informes de deudas (Boletín Comercial, DICOM, Informe SBIF, otros).
OTR1001	Aperturas (Demora/Rechazo/Otro)	Usuario reclama que apertura u otorgamiento de producto Crédito Comercial no cumple plazos establecidos y/o comprometidos; reclama por el hecho de no otorgársele el producto Crédito Comercial solicitado; reclama por cualquier otro hecho o situación relativa a la apertura u otorgamiento de producto Crédito Comercial.
OTR1002	Desconoce cobros: Tasa de interés	Usuario reclama por el hecho de objetar o no reconocer cobros asociados a la tasa de interés en producto Crédito Comercial.
OTR1003	Otros problemas de productos n.c.p	Usuario reclama por hechos o situaciones relativas a producto Crédito Comercial, no considerados previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.
OTR1101	Devolución de capital social	Usuario reclama por hechos o situaciones relativas a la devolución de cuotas de su participación en el capital social.
OTR1102	Disminución de capital social	Usuario reclama por hechos o situaciones relativas a la valoración de su participación en el capital social.
OTR1103	Otros problemas de cuota de participación en capital social n.c.p	Usuario reclama por cualquier hecho o situación relativa a su participación en el capital social y/o a su calidad de socio, no considerado previamente.
OTR1200	Publicidad, Campañas/Ofertas y Promociones	Usuario reclama por problemas asociados a publicidad, campañas de ésta y/o promociones en general, cualquiera sea el medio de difusión, y no consideradas previamente, tales como publicidad engañosa, abuso de publicidad, incumplimiento de lo ofertado, entre otros.
OTR9999	Otros n.c.p	Usuario reclama por hechos o situaciones no consideradas previamente; o cuya clasificación no comprende las anteriores.

Tabla 75: Vías de Ingreso de Reclamos

CÓDIGO	DEFINICIÓN	
11	Página web	Procedencia directa del usuario; vía de ingreso corresponde a la página web de la institución.
12	Telefonía	Procedencia directa del usuario; vía de ingreso corresponde a red telefónica.
13	Fax	Procedencia directa del usuario; vía de ingreso corresponde a fax.
14	Correo Electrónico	Procedencia directa del usuario; vía de ingreso corresponde a correo electrónico, independientemente del destinatario funcionario de la institución (gerentes, directivos, ejecutivos, entre otros).
15	Correo Físico	Procedencia directa del usuario; vía de ingreso corresponde a correo físico, independientemente del destinatario funcionario de la institución (gerentes, directivos, ejecutivos, entre otros).
16	Presencial	Procedencia directa del usuario; vía de ingreso corresponde a forma presencial, independientemente del destinatario funcionario de la institución, en cualquier dependencia de ésta (sucursal, unidades de atención específicas, entre otros).
17	Redes Sociales	Procedencia directa del usuario; vía de ingreso corresponde a redes sociales (Twitter, Facebook, entre otras).
21	SERNAC	Procedencia desde Servicio Nacional del Consumidor, independientemente de la vía de ingreso.
22	SBIF	Procedencia desde Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, independientemente de la vía de ingreso.
23	ABIF	Procedencia desde Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, independientemente de la vía de ingreso.
24	SVS	Procedencia desde Superintendencia de Valores y Seguros, independientemente de la vía de ingreso.
25	DECOOP	Procedencia desde Departamento de Cooperativas de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, independientemente de la vía de ingreso.
31	Medios de Comunicación	Procedencia desde un medio de comunicación (diarios, revistas, radios, entre otros), independientemente de la vía de ingreso.
99	Otra n.c.p ²	Otra procedencia y/o vía de ingreso, no considerada previamente.

² La sigla n.c.p. significa no considerado(a) previamente.