



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

DEL : 01 / 10 / 2009 al : 31 / 12 / 2009

EMPRESA : FUNDACION FONDO DE GARANTIA PARA PRESTAMOS A LA PEQUEÑA INDUSTRIA - FOGAPI

CODIGO (2)	OTRAS OPERACIONES - SERVICIOS - PRODUCTOS (3)		MOTIVOS DE RECLAMOS (4)		CANTIDAD (5)
	Tipificado	Otros	Tipificado	Otros	
<b>SIN</b>		<b>MO</b>	<b>VI</b>	<b>MIEN</b>	<b>TO</b>
<b>TOTAL</b>					

\_\_\_\_\_  
Gerente General

\_\_\_\_\_  
Funcionario Responsable del Area

- 1) Información respecto de : a) reclamos por operaciones, servicios o productos detallados en las Tablas de Códigos de Operaciones, Servicios o Productos (Anexo N°1 - Reportes N°24 y N°24-A), relacionados con motivos de reclamo codificados específicamente o no con el Anexo N°2 de los Reportes N°24 N°24-A; y b) motivos de reclamos no consignados en las tablas de Motivos de Reclamos (Anexo N°2 - Reportes N°24 y N°24-A) relacionados con códigos de reclamos tipificados específicamente o no en el Anexo N°1 de los Reportes N°24 y N°24-A.
- 2) Indicar SF para operaciones, servicios o productos correspondientes a las empresas del sistema financiero SS en el caso de empresas de seguros y AFP para las administradoras privadas de fondos 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 de los Reporte N°24 y N°24-A. En la columna "Otros", deberán detallarse otras operaciones, servicios o productos por el cual se originaron los reclamos y que no se encuentran tipificados. En ambos casos, la información deberá presentarse agrupada por tipo de operación, servicio o producto que generó el reclamo.
- 4) En la columna "Tipificado" deberá consignarse el código correspondiente a los motivos que cuentan con código conforme al Anexo N°2 de los Reporte N°24 y N°24-A. En la columna "Otros", deberán detallarse otros motivos de reclamos no tipificados. En ambos casos, la información deberá presentarse agrupada conforme al tipo de operación, servicio o producto que se detalla en la Columna "Operaciones-Servicios-Productos" del presente cuadro.
- 5) 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.

## REPORTE N°24

### ANEXO N°1 CODIGOS DE OPERACIONES - SERVICIOS O PRODUCTOS (1)

CODIGO	OPERACIONES - SERVICIOS - PRODUCTOS
07	Créditos Comerciales y microempresas (con excepción de las modalidades de créditos señaladas específicamente en esta relación)
12	Cartas Fianza / Fianzas
13	Avales y Otras Garantías
14	Fideicomisos
25	Problemas referidos al servicio de atención al usuario del sistema financiero.

### ANEXO N°2 CODIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO (1)

CODIGO	MOTIVOS DE RECLAMOS
01	Incumplimiento de cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos.
02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.
03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, portes, tarifas, seguros y otros cargos.
04	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.
07	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales)
10	Liquidaciones erradas.
13	Inadecuada valuación de garantías (tasación).
14	Inadecuada ejecución de garantías.
19	Demora o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)
20	Información incorrecta o engañosa sobre operaciones, productos o servicios.
21	Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información.
25	Demora o incumplimientos en la devolución de documentos valorados / bienes.
68	Maltrato en la atención al usuario

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