



Presentaciones recibidas en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (*) Trimestre: Octubre – Diciembre 2002

Instituciones Financieras (1)	N° presentaciones totales	N° presentaciones contestadas directamente por la SBIF	N° presentaciones que originaron un requerimiento a la institución financiera (2)	Tiempo promedio respuesta de la institución financiera a la SBIF (n° de días hábiles) (3)	N° presentaciones por cada 10.000 deudores de la institución	N° total de deudores de la institución (dic. 02)
Banco de Chile	330	59	271	18	7,1	467.415
Banco Internacional	2	0	2	20	9,4	2.129
Banco del Estado de Chile	128	28	100	14	1,6	807.985
Scotiabank Sud Americano	50	11	39	10	7,0	71.514
Banco de Crédito e Inversiones	74	10	64	13	3,5	213.528
Banco Do Brasil	1	0	1	29	47,9	209
Corpbanca	152	35	117	19	7,0	216.045
Banco Bice	5	1	4	30	3,8	13.347
HSBC Bank Chile	2	1	1	5	85,1	235
Citibank N.A.	72	21	51	15	1,8	395.049
Banco Santander - Chile	346	84	262	31	4,3	798.152
Bankboston N.A.	13	2	11	20	3,3	39.393
Banco Sudameris	1	0	1	1	30,7	326
Banco de la Nación Argentina	1	0	1	6	76,9	130
ABN AMRO Bank (Chile)	7	3	4	12	158,0	443
Banco Security	4	1	3	6	4,2	9.435
Banco Falabella	6	0	6	19	0,3	197.308
BBVA Banco Bhif	85	19	66	19	5,9	144.737
Banco del Desarrollo	44	9	35	17	3,4	129.791
Banco Conosur (4)	251	52	199	23	13,1	190.966
Total	1.574	336	1.238	21	4,3	3.698.137

Notas :

(*) Comprende los reclamos y otras consultas recibidas por escrito en esta Superintendencia, referidas a los servicios otorgados a los clientes de las instituciones financieras.

(1) Sólo se consideraron aquellas Instituciones Financieras sobre las que se recibieron presentaciones en el trimestre.

(2) Corresponde al número de presentaciones que originaron un requerimiento a la institución financiera.

(3) Se refiere al número de días hábiles que en promedio se demoró la institución financiera en entregar una respuesta a este organismo.

(4) A partir de enero de 2003 Financiera Conosur pasó a denominarse Banco Conosur.