



**Presentaciones recibidas en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras ( 1 )**  
**Trimestre: Abril - Junio 2003.**

Instituciones Financieras ( 2 )	Número de Presentaciones			Tiempo promedio respuesta del Banco a la SBIF (n° de días hábiles)	Número de Presentaciones		N° presentaciones por cada 10.000 deudores del Banco ( 5 )	N° total de deudores del Banco (jun. 03)
	Totales	Contestadas directamente por la SBIF	Originaron requerimiento al Banco		Reitera requerimiento al Banco ( 3 )	Pendiente respuesta del Banco ( 4 )		
Banco de Chile	293	40	253	17	30	3	6,4	456.049
Banco Internacional	5	0	5	14	1	-	25,7	1.945
Banco del Estado de Chile	175	35	140	16	25	1	2,1	835.900
Scotiabank Sud Americano	64	7	57	13	2	-	9,2	69.502
Banco de Crédito e Inversiones	80	16	64	14	2	-	3,6	219.723
Banco Do Brasil	3	0	3	8	-	-	-	148
Corpbanca	153	27	126	21	53	7	7,5	203.882
Banco Bice	4	2	2	5	-	-	-	14.653
Citibank N.A.	54	15	39	19	6	-	1,4	392.343
Banco Santander - Chile	389	58	331	22	120	42	4,9	801.312
Bankboston N.A.	14	4	10	16	-	-	3,5	39.924
Banco Sudameris	1	0	1	1	-	-	-	298
ABN AMRO Bank (Chile)	4	2	2	22	2	-	-	419
Banco Security	6	1	5	11	1	-	6,1	9.863
Banco Falabella	22	4	18	23	12	1	0,9	241.454
Banco Ripley	2	0	2	15	1	-	-	35.957
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	85	28	57	15	1	-	6,1	140.199
Banco del Desarrollo	57	14	43	14	1	-	4,1	140.781
Banco Conosur	214	43	171	34	142	36	11,1	193.650
<b>Total</b>	<b>1.625</b>	<b>296</b>	<b>1.329</b>	<b>20</b>	<b>399</b>	<b>90</b>	<b>4,3</b>	<b>3.798.002</b>

**Notas :**

- ( 1 ) Comprende los reclamos y otras consultas recibidas por escrito en esta Superintendencia, referidas a los servicios otorgados a los clientes de las instituciones financieras.
- ( 2 ) Sólo se consideraron aquellas Instituciones Financieras sobre las que se recibieron presentaciones en el trimestre.
- ( 3 ) Corresponde a las presentaciones que originaron un segundo requerimiento al banco.
- ( 4 ) Número de presentaciones pendientes o con respuesta insuficiente a la fecha de cierre del informe (29/08/2003).
- ( 5 ) Este indicador no es calculado para instituciones con menos de cinco presentaciones en el trimestre.