



Presentaciones recibidas en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (1)
Trimestre: Julio - Septiembre 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 (sep. 03) |
|------------------------------------|--------------------------|--|---|---|---|--|--|---|
| | Totales | Contestadas directamente por la SBIF | Originaron requerimiento al Banco | | Reitera requerimiento al Banco (3) | Pendiente respuesta del Banco (4) | | |
| Banco de Chile | 337 | 48 | 289 | 18 | 28 | 4 | 7,5 | 451.450 |
| Banco Internacional | 8 | 1 | 7 | 33 | 5 | - | - | 1.868 |
| Dresdner Bank Lateinamerika | 1 | 0 | 1 | 33 | 1 | - | - | 406 |
| Banco del Estado de Chile | 183 | 18 | 165 | 18 | 45 | 3 | 2,1 | 856.159 |
| Scotiabank Sud Americano | 64 | 6 | 58 | 16 | 5 | 1 | 9,2 | 69.523 |
| Banco de Crédito e Inversiones | 106 | 14 | 92 | 14 | 4 | 1 | 4,8 | 220.991 |
| Corpbanca | 146 | 33 | 113 | 19 | 24 | 3 | 7,4 | 198.754 |
| Banco Bice | 3 | 0 | 3 | 14 | 1 | - | - | 15.776 |
| Citibank N.A. | 69 | 9 | 60 | 14 | 2 | - | 1,8 | 387.396 |
| Banco Santander - Chile | 499 | 47 | 452 | 34 | 298 | 70 | 6,3 | 797.591 |
| Bankboston N.A. | 12 | 0 | 12 | 14 | - | - | 3,0 | 40.546 |
| ABN AMRO Bank (Chile) | 6 | 1 | 5 | 8 | 1 | - | - | 398 |
| Banco Security | 1 | 0 | 1 | 60 | 2 | - | - | 10.392 |
| Banco Falabella | 12 | 1 | 11 | 17 | 3 | - | 0,4 | 274.374 |
| Banco Ripley | 2 | 0 | 2 | 49 | 1 | 1 | - | 77.681 |
| HNS Banco | 2 | 1 | 1 | 8 | - | - | - | 781 |
| Banco Bilbao Vizcaya Argentaria | 106 | 21 | 85 | 16 | 7 | 4 | 7,5 | 140.541 |
| Banco del Desarrollo | 64 | 9 | 55 | 15 | 6 | - | 4,6 | 137.844 |
| Banco Conosur | 182 | 26 | 156 | 41 | 144 | 30 | 9,4 | 192.999 |
| Total | 1.803 | 235 | 1.568 | 24 | 577 | 117 | 4,7 | 3.875.470 |

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 (24/11/2003).
- (5) Este indicador no es calculado para instituciones con menos de diez presentaciones en el trimestre.