



Presentaciones recibidas en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (*)

Trimestre: Enero – Marzo 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 (mar. 02)
Banco de Chile	155	15	140	26	3,2	481.646
Banco Internacional	4	3	1	24	17,8	2.245
Banco del Estado de Chile	87	11	76	16	1,1	760.380
Scotiabank Sudamericano	31	4	27	11	4,4	71.212
Banco de Crédito e Inversiones	49	6	43	15	2,4	200.459
Corpbanca	73	10	63	18	3,1	232.953
Banco Bice	2	0	2	18	1,7	12.018
Citibank N.A.	63	10	53	17	1,8	345.997
Banco Santiago	165	59	106	23	5,8	285.931
Banco Santander Chile	113	15	98	19	2,1	527.882
Bankboston N.A.	9	2	7	12	2,4	37.790
ABN AMRO Bank (Chile)	5	1	4	7	8,0	6.247
Banco Security	3	2	1	7	3,7	8.108
Banco Falabella	3	0	3	17	0,3	104.967
BBVA Banco Bhif	101	16	85	19	6,5	154.771
Banco del Desarrollo	33	2	31	22	3,0	110.411
Financiera Conosur	87	13	74	14	3,8	227.706
Total	983	169	814	19	2,8	3.570.723

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.