



Presentaciones recibidas en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (*) Trimestre: Julio – Septiembre 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 (sept. 02)
Banco de Chile	252	36	216	17	5,3	472.102
Banco Internacional	1	1	0	0	4,7	2.140
Dresdner Bank Lateinamerika	1	1	0	0	22,4	447
Banco del Estado de Chile	126	41	85	11	1,6	781.180
Scotiabank Sud Americano	48	16	32	11	6,8	71.143
Banco de Crédito e Inversiones	63	19	44	13	3,0	207.802
Banco Do Brasil	1	0	1	7	45,3	221
Corpbanca	138	44	94	16	6,2	221.062
Banco Bice	2	1	1	5	1,6	12.838
Citibank N.A.	64	17	47	17	1,5	426.746
Banco Santander - Chile (4)	299	117	182	21	3,8	779.986
Bankboston N.A.	10	3	7	11	2,6	39.049
ABN AMRO Bank (Chile)	3	2	1	12	66,7	450
Banco Security	2	1	1	33	2,2	9.044
Banco Falabella	4	0	4	12	0,2	185.632
BBVA Banco Bhif	71	19	52	16	4,7	149.959
Banco del Desarrollo	56	21	35	17	4,5	123.289
Financiera Conosur	185	49	136	23	9,3	199.960
Total	1.326	388	938	18	3,6	3.683.050

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 del 1° de agosto, el Banco Santiago se fusionó con el Banco Santander Chile, por lo que las presentaciones efectuadas al Banco Santiago en el mes de Julio se incorporaron al Banco Santander - Chile.