



# Presentaciones recibidas en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (1)

## Trimestre: Enero – Marzo 2004

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 (Feb. 04)
	Totales	Contestadas directamente por la SBIF	Originaron requerimiento al Banco		Reitera requerimiento al Banco ( 3 )	Pendiente respuesta del Banco ( 4 )		
Banco de Chile	264	38	226	17	25	5	5,9	450.308
Banco Internacional	1	0	1	9	-	-	-	1.754
Banco del Estado de Chile	216	24	192	20	54	8	2,5	872.778
Scotiabank Sud Americano	96	8	88	24	35	5	14,4	66.694
Banco de Crédito e Inversiones	106	12	94	18	20	1	4,7	226.190
Corpbanca	134	20	114	22	29	4	7,0	191.727
Banco Bice	2	0	2	9	-	-	-	17.134
Citibank N.A.	50	8	42	13	3	-	1,8	283.061
Banco Santander - Chile	490	50	440	32	258	49	6,0	820.639
Bankboston N.A.	25	1	24	17	1	-	6,0	41.934
ABN AMRO Bank (Chile)	2	0	2	12	-	-	-	392
Banco Security	4	0	4	20	1	-	-	10.672
Banco Falabella	10	1	9	38	7	2	0,4	253.147
Banco Ripley	2	0	2	17	1	-	-	70.951
HNS Banco	1	0	1	7	-	-	-	852
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	120	13	107	22	33	-	8,6	139.929
Banco del Desarrollo	60	7	53	16	6	-	4,3	140.992
Banco Conosur	203	40	163	19	16	2	10,6	190.777
<b>Total</b>	<b>1.786</b>	<b>222</b>	<b>1.564</b>	<b>23</b>	<b>489</b>	<b>76</b>	<b>4,7</b>	<b>3.779.931</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 (28/05/2004).
- ( 5 ) Este indicador no es calculado para instituciones con menos de diez presentaciones en el trimestre.