



**Presentaciones recibidas en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras ( 1 )**  
**Trimestre: Octubre - Diciembre 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 (dic. 03)
	Totales	Contestadas directamente por la SBIF	Originaron requerimiento al Banco		Reitera requerimiento al Banco ( 3 )	Pendiente respuesta del Banco ( 4 )		
Banco de Chile	234	40	194	19	34	3	5,2	450.201
Banco Internacional	3	0	3	15	-	-	-	1.815
Banco del Estado de Chile	220	19	201	22	49	12	2,5	872.583
Scotiabank Sud Americano	57	10	47	18	6	-	8,5	67.112
Banco de Crédito e Inversiones	101	11	90	13	9	1	4,5	226.759
Banco Do Brasil	1	1	0	0	-	-	-	89
Corpbanca	120	17	103	22	38	5	6,2	195.107
Banco Bice	6	0	6	12	1	-	-	16.963
Citibank N.A.	64	11	53	14	2	-	2,1	303.894
Banco Santander - Chile	543	65	478	36	264	129	6,6	820.402
Bankboston N.A.	20	3	17	18	2	-	4,8	41.472
The Bank of Tokyo-Mitsubishi Ltd.	1	0	1	6	-	-	-	32
ABN AMRO Bank (Chile)	3	1	2	9	-	-	-	401
Banco Security	4	0	4	46	3	-	-	10.657
Banco Falabella	18	0	18	32	9	2	0,7	257.656
Banco Ripley	4	0	4	14	1	-	-	75.056
HNS Banco	1	1	0	0	-	-	-	846
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	80	8	72	21	13	1	5,7	140.284
Banco del Desarrollo	58	7	51	16	4	1	4,1	141.222
Banco Conosur	201	31	170	30	103	5	10,4	192.498
<b>Total</b>	<b>1.739</b>	<b>225</b>	<b>1.514</b>	<b>26</b>	<b>538</b>	<b>159</b>	<b>4,6</b>	<b>3.815.049</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 (05/03/2004).
- ( 5 ) Este indicador no es calculado para instituciones con menos de diez presentaciones en el trimestre.