



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

Evolución de las Presentaciones Totales y del Indicador

| Instituciones Financieras (2) | Trimestre Abril - Junio 2003 | | Trimestre Julio - Septiembre 2003 | | Trimestre Octubre - Diciembre 2003 | | Trimestre Enero - Marzo 2004 | |
|------------------------------------|------------------------------|---|-----------------------------------|--|------------------------------------|--|------------------------------|--|
| | N° presentaciones totales | N° presentaciones por cada 10.000 deudores de la institución (*) | N° presentaciones totales | N° presentaciones por cada 10.000 deudores de la institución (**) | N° presentaciones totales | N° presentaciones por cada 10.000 deudores de la institución (**) | N° presentaciones totales | N° presentaciones por cada 10.000 deudores de la institución (**) |
| Banco de Chile | 293 | 6,4 | 337 | 7,5 | 234 | 5,2 | 264 | 5,9 |
| Banco Internacional | 5 | 25,7 | 8 | - | 3 | - | 1 | - |
| Dresdner Bank Lateinamerika | - | - | 1 | - | - | - | - | - |
| Banco del Estado de Chile | 175 | 2,1 | 183 | 2,1 | 220 | 2,5 | 216 | 2,5 |
| Scotiabank Sud Americano | 64 | 9,2 | 64 | 9,2 | 57 | 8,5 | 96 | 14,4 |
| Banco de Crédito e Inversiones | 80 | 3,6 | 106 | 4,8 | 101 | 4,5 | 106 | 4,7 |
| Banco Do Brasil | 3 | - | - | - | 1 | - | - | - |
| Corpbanca | 153 | 7,5 | 146 | 7,4 | 120 | 6,2 | 134 | 7,0 |
| Banco Bice | 4 | - | 3 | - | 6 | - | 2 | - |
| HSBC Bank Chile | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Citibank N.A. | 54 | 1,4 | 69 | 1,8 | 64 | 2,1 | 50 | 1,8 |
| Banco Santander - Chile | 389 | 4,9 | 499 | 6,3 | 543 | 6,6 | 490 | 6,0 |
| Bankboston N.A. | 14 | 3,5 | 12 | 3,0 | 20 | 4,8 | 25 | 6,0 |
| Banco Sudameris | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| Banco de la Nación Argentina | - | - | - | - | - | - | - | - |
| The Bank of Tokyo-Mitsubishi Ltd. | - | - | - | - | 1 | - | - | - |
| ABN AMRO Bank (Chile) | 4 | - | 6 | - | 3 | - | 2 | - |
| Banco Security | 6 | 6,1 | 1 | - | 4 | - | 4 | - |
| Banco Falabella | 22 | 0,9 | 12 | 0,4 | 18 | 0,7 | 10 | 0,4 |
| Banco Ripley | 2 | - | 2 | - | 4 | - | 2 | - |
| HNS Banco | - | - | 2 | - | 1 | - | 1 | - |
| Banco Bilbao Vizcaya Argentaria | 85 | 6,1 | 106 | 7,5 | 80 | 5,7 | 120 | 8,6 |
| Banco del Desarrollo | 57 | 4,1 | 64 | 4,6 | 58 | 4,1 | 60 | 4,3 |
| Banco Conosur | 214 | 11,1 | 182 | 9,4 | 201 | 10,4 | 203 | 10,6 |
| Total | 1.625 | 4,3 | 1.803 | 4,7 | 1.739 | 4,6 | 1.786 | 4,7 |

Notas :

(*) A partir del trimestre enero - marzo 2003, este indicador no es calculado para instituciones con menos de cinco presentaciones en el trimestre.

(**) A partir del trimestre julio - septiembre 2003, este indicador no es calculado para instituciones con menos de diez presentaciones en el trimestre.

(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 cualquiera de los trimestres.