

RESULTADOS BENCHMARK NPS®

2015

INDUSTRIA	EMPRESAS	%DETRACTORES	%PASIVOS	%PROMOTORES	NPS®
AFP	HABITAT	35,7%	29,6%	34,7%	-1,0%
	CUPRUM	31,5%	41,4%	27,1%	-4,4%
	CAPITAL	54,0%	22,5%	23,5%	-30,5%
	PROVIDA	56,7%	25,4%	17,9%	-38,8%
	INDUSTRIA AFP	44,5%	29,7%	25,8%	-18,7%
BANCO	BANCO BCI	17,0%	33,0%	50,0%	33,0%
	BANCO CHILE	17,9%	37,3%	44,8%	26,9%
	BANCO SANTANDER	25,7%	38,6%	35,6%	9,9%
	BANCO BBVA	38,0%	27,1%	34,9%	-3,1%
	BANCO ESTADO	39,0%	33,5%	27,5%	-11,5%
	INDUSTRIA BANCOS	27,5%	33,9%	38,6%	11,0%
BANDA ANCHA INTERNET	VTR INTERNET	34,5%	33,5%	32,0%	-2,5%
	MOVISTAR INTERNET	57,0%	22,0%	21,0%	-36,0%
	INDUSTRIA BANDA ANCHA	45,8%	27,8%	26,5%	-19,3%
CLÍNICAS	CLÍNICA ALEMANA	8,0%	31,0%	61,0%	53,0%
	CLÍNICA SANTA MARÍA	16,3%	31,6%	52,1%	35,8%
	CLÍNICA LAS CONDES	27,5%	29,9%	42,5%	15,0%
	INDUSTRIA CLINICAS	17,3%	30,8%	51,9%	34,6%
ESTACIONES DE SERVICIO	COPEC	14,9%	34,3%	50,7%	35,8%
	SHELL	19,6%	30,2%	50,3%	30,7%
	PETROBRAS	21,0%	34,5%	44,5%	23,5%
	INDUSTRIA EST. SERVICIOS	18,5%	33,0%	48,5%	30,0%
FARMACIAS	SALCOBRAND	33,8%	25,4%	40,8%	7,0%
	AHUMADA	38,5%	32,0%	29,5%	-9,0%
	CRUZ VERDE	45,3%	23,9%	30,8%	-14,4%
	INDUSTRIA FARMACIAS	39,2%	27,1%	33,7%	-5,5%
GRANDES TIENDAS	PARIS	26,5%	33,5%	40,0%	13,5%
	RIPLEY	31,5%	29,5%	39,0%	7,5%
	FALABELLA	32,0%	31,5%	36,5%	4,5%
	LA POLAR	37,8%	34,3%	27,9%	-10,0%
	INDUSTRIA GRANDES TIENDAS	32,0%	32,2%	35,8%	3,9%

RESULTADOS BENCHMARK NPS®

2015

INDUSTRIA	EMPRESAS	%DETRACTORES	%PASIVOS	%PROMOTORES	NPS®
GAS PARA HOGAR	GASCO	10,5%	16,0%	73,5%	63,0%
	ABASTIBLE	9,0%	19,9%	71,1%	62,2%
	LIPIGAS	14,9%	19,9%	65,2%	50,2%
	INDUSTRIA GAS	11,5%	18,6%	69,9%	58,5%
ISAPRES	COLMENA	35,0%	37,0%	28,0%	-7,0%
	CRUZ BLANCA	37,0%	38,5%	24,5%	-12,5%
	BANMÉDICA	42,0%	31,5%	26,5%	-15,5%
	CONSALUD	45,0%	28,5%	26,5%	-18,5%
	INDUSTRIA ISAPRES	39,8%	33,9%	26,4%	-13,4%
SUPERMERCADOS	JUMBO	15,5%	40,0%	44,5%	29,0%
	LÍDER	20,0%	40,5%	39,5%	19,5%
	SANTA ISABEL	38,0%	35,0%	27,0%	-11,0%
	UNIMARC	43,0%	34,0%	23,0%	-20,0%
	INDUSTRIA SUPERMERCADOS	29,1%	37,4%	33,5%	4,4%
TARJETAS COMERCIALES	T. CRÉDITO BCO SANTANDER	19,0%	21,0%	60,0%	41,0%
	TARJETA FALABELLA	21,6%	28,1%	50,3%	28,6%
	T. CRÉDITO BCO ESTADO	24,5%	27,5%	48,0%	23,5%
	TARJETA CENCOSUD	26,5%	30,5%	43,0%	16,5%
	TARJETA RIPLEY	34,5%	24,0%	41,5%	7,0%
	INDUSTRIA TARJETAS COMERCIALES	25,2%	26,2%	48,6%	23,3%
TELEFONÍA MOVIL	VIRGIN MOBILE	10,4%	22,5%	67,1%	56,7%
	ENTEL	21,9%	33,0%	45,1%	23,1%
	MOVISTAR	42,6%	27,9%	29,4%	-13,2%
	CLARO	48,7%	25,9%	25,4%	-23,3%
	INDUSTRIA TELEFONIA MÓVIL	30,9%	27,3%	41,7%	10,8%
TV PAGADA	DIRECTTV	21,5%	25,5%	53,0%	31,5%
	VTR	32,7%	32,2%	35,2%	2,5%
	CLARO	40,0%	30,5%	29,5%	-10,5%
	MOVISTAR	44,0%	36,5%	19,5%	-24,5%
	INDUSTRIA TV PAGADA	34,5%	31,2%	34,3%	-0,2%
TOTAL INDUSTRIAS		30,4%	29,9%	39,6%	9,2%