

# RESULTADOS BENCHMARK NPS®

## 2017

INDUSTRIA	EMPRESAS	%DETRACTORES	%PASIVOS	%PROMOTORES	NPS®
AFP	HABITAT	43,3%	21,9%	34,8%	-8,6%
	CUPRUM	41,0%	28,6%	30,5%	-10,5%
	CAPITAL	60,4%	20,8%	18,9%	-41,5%
	PROVIDA	65,1%	19,1%	15,8%	-49,3%
	<b>INDUSTRIA AFP</b>	<b>52,5%</b>	<b>22,6%</b>	<b>24,9%</b>	<b>-27,6%</b>
BANCO	BANCO BBVA	15,9%	31,9%	52,2%	36,2%
	BCI	18,2%	31,5%	50,2%	32,0%
	BANCO DE CHILE	19,8%	29,0%	51,2%	31,4%
	BANCO SANTANDER	18,2%	36,0%	45,8%	27,6%
	BANCO ESTADO	34,9%	33,5%	31,7%	-3,2%
	<b>INDUSTRIA BANCOS</b>	<b>21,6%</b>	<b>32,4%</b>	<b>46,1%</b>	<b>24,5%</b>
CLÍNICAS	CLÍNICA LAS CONDES	10,4%	24,5%	65,0%	54,6%
	CLÍNICA ALEMANA	10,9%	24,3%	64,9%	54,0%
	CLÍNICA SANTA MARÍA	15,9%	31,9%	52,2%	36,2%
	<b>INDUSTRIA CLINICAS</b>	<b>12,6%</b>	<b>27,1%</b>	<b>60,3%</b>	<b>47,7%</b>
ESTACIONES DE SERVICIO	COPEC	14,6%	26,3%	59,2%	44,6%
	SHELL	23,2%	25,6%	51,2%	28,1%
	PETROBRAS	26,7%	27,2%	46,0%	19,3%
	<b>INDUSTRIA EST. SERVICIOS</b>	<b>21,4%</b>	<b>26,4%</b>	<b>52,3%</b>	<b>30,9%</b>
FARMACIAS	SALCOBRAND	28,7%	26,3%	45,0%	16,3%
	CRUZ VERDE	30,9%	30,4%	38,6%	7,7%
	AHUMADA	35,1%	30,3%	34,6%	-0,5%
	<b>INDUSTRIA FARMACIAS</b>	<b>31,6%</b>	<b>29,0%</b>	<b>39,4%</b>	<b>7,8%</b>
GAS LICUADO	LIPIGAS	12,6%	22,3%	65,0%	52,4%
	ABASTIBLE	13,2%	23,5%	63,2%	50,0%
	GASCO	17,8%	18,3%	63,9%	46,0%
	<b>INDUSTRIA GAS LICUADO</b>	<b>14,5%</b>	<b>21,4%</b>	<b>64,1%</b>	<b>49,5%</b>
INTERNET BANDA ANCHA	CLARO	42,2%	24,2%	33,6%	-8,5%
	VTR	37,7%	35,4%	26,9%	-10,8%
	MOVISTAR	55,5%	22,3%	22,3%	-33,2%
	<b>INDUSTRIA INTERNET</b>	<b>45,1%</b>	<b>27,3%</b>	<b>27,6%</b>	<b>-17,5%</b>

# RESULTADOS BENCHMARK NPS®

## 2017

INDUSTRIA	EMPRESAS	%DETRACTORES	%PASIVOS	%PROMOTORES	NPS®
ISAPRES	BANMÉDICA	30,0%	28,5%	41,5%	11,6%
	COLMENA	30,4%	27,9%	41,7%	11,3%
	CRUZ BLANCA	33,0%	29,1%	37,9%	4,9%
	CONSALUD	37,9%	39,8%	22,3%	-15,5%
	<b>INDUSTRIA ISAPRES</b>	<b>32,8%</b>	<b>31,3%</b>	<b>35,8%</b>	<b>3,0%</b>
MULTITIENDA	FALABELLA	19,3%	27,8%	52,8%	33,5%
	PARIS	22,1%	33,3%	44,6%	22,5%
	RIPLEY	21,6%	36,5%	41,8%	20,2%
	LA POLAR	33,0%	27,4%	39,6%	6,6%
	<b>INDUSTRIA MULTITIENDA</b>	<b>24,0%</b>	<b>31,2%</b>	<b>44,7%</b>	<b>20,7%</b>
SUPERMERCADOS	JUMBO	9,8%	27,8%	62,4%	52,7%
	LÍDER	21,8%	32,0%	46,1%	24,3%
	UNIMARC	30,7%	29,7%	39,6%	8,9%
	SANTA ISABEL	34,6%	34,1%	31,2%	-3,4%
	<b>INDUSTRIA SUPERMERCADOS</b>	<b>24,2%</b>	<b>30,9%</b>	<b>44,9%</b>	<b>20,7%</b>
TARJETAS COMERCIALES	CMR FALABELLA	15,6%	17,6%	66,8%	51,2%
	TARJETA CENCOSUD SCOTIABANK	30,8%	24,5%	44,7%	13,9%
	TARJETA RIPLEY	30,8%	25,5%	43,8%	13,0%
	TARJETA LA POLAR	34,4%	25,8%	39,8%	5,4%
	<b>INDUSTRIA TARJETAS COMERCIALES</b>	<b>26,9%</b>	<b>23,0%</b>	<b>50,1%</b>	<b>23,2%</b>
TELEFONÍA MOVIL	VIRGIN MOBILE	10,2%	29,1%	60,7%	50,5%
	WOM	19,1%	25,5%	55,4%	36,3%
	ENTEL	21,8%	25,2%	52,9%	31,1%
	MOVISTAR	29,4%	31,9%	38,7%	9,3%
	CLARO	43,1%	25,1%	31,8%	-11,4%
	<b>INDUSTRIA TELEFONIA MÓVIL</b>	<b>24,8%</b>	<b>27,4%</b>	<b>47,8%</b>	<b>23,0%</b>
TV PAGADA	DIRECTTV	16,7%	29,6%	53,7%	36,9%
	VTR	39,2%	29,9%	30,9%	-8,3%
	CLARO	40,4%	29,6%	30,0%	-10,3%
	MOVISTAR	58,9%	22,1%	19,0%	-39,9%
	<b>INDUSTRIA TV PAGADA</b>	<b>40,0%</b>	<b>27,5%</b>	<b>32,5%</b>	<b>-7,4%</b>
<b>TOTAL INDUSTRIAS</b>		<b>29,0%</b>	<b>27,8%</b>	<b>43,2%</b>	<b>15,3%</b>