

RESULTADOS BENCHMARK NPS®

2018

INDUSTRIA	EMPRESAS	%DETRACTORES	%PASIVOS	%PROMOTORES	NPS®
AFP	CUPRUM	35,0%	28,5%	36,5%	1,5%
	HABITAT	41,0%	21,0%	38,0%	-3,0%
	CAPITAL	47,5%	24,5%	28,0%	-19,5%
	PROVIDA	54,0%	19,5%	26,5%	-27,5%
	INDUSTRIA AFP	44,4%	23,4%	32,3%	-12,1%
BANCO	BANCO CHILE	11,5%	31,0%	57,5%	46,0%
	BANCO BCI	13,5%	29,5%	57,0%	43,5%
	BANCO BBVA	16,5%	27,5%	56,0%	39,5%
	BANCO SANTANDER	20,0%	29,0%	51,0%	31,0%
	BANCO BANCOESTADO	26,5%	25,5%	48,0%	21,5%
	INDUSTRIA BANCOS	17,6%	28,5%	53,9%	36,3%
CLÍNICAS	CLÍNICA LAS CONDES	11,4%	20,5%	68,1%	56,6%
	CLÍNICA ALEMANA	11,2%	21,3%	67,6%	56,4%
	CLÍNICA SANTA MARÍA	14,0%	27,0%	59,0%	45,0%
	CLÍNICA INDISA	14,5%	28,0%	57,5%	43,0%
	CLÍNICA DÁVILA	16,5%	33,0%	50,5%	34,0%
	INDUSTRIA CLINICAS	13,6%	26,2%	60,2%	46,5%
ESTACIONES DE SERVICIO	COPEC	16,0%	24,5%	59,5%	43,5%
	SHELL	18,5%	24,5%	57,0%	38,5%
	PETROBRAS	25,5%	22,0%	52,5%	27,0%
	INDUSTRIA EST. SERVICIOS	20,0%	23,7%	56,3%	36,3%
FARMACIAS	SALCOBRAND	25,5%	27,5%	47,0%	21,5%
	AHUMADA	28,5%	26,0%	45,5%	17,0%
	CRUZ VERDE	29,0%	32,0%	39,0%	10,0%
	INDUSTRIA FARMACIAS	27,7%	28,5%	43,8%	16,2%
GAS LICUADO	LIPIGAS	8,5%	19,0%	72,5%	64,0%
	GASCO	9,0%	20,5%	70,5%	61,5%
	ABASTIBLE	12,0%	16,5%	71,5%	59,5%
	INDUSTRIA GAS LICUADO	9,8%2	18,7%	71,5%	61,7%
INTERNET BANDA ANCHA	VTR	24,0%	24,0%	52,0%	28,0%
	CLARO	40,5%	22,5%	37,0%	-3,5%
	MOVISTAR	43,5%	22,5%	34,0%	-9,5%
	INDUSTRIA INTERNET	36,0%	23,0%	41,0%	5,0%1

RESULTADOS BENCHMARK NPS®

2018

INDUSTRIA	EMPRESAS	%DETRACTORES	%PASIVOS	%PROMOTORES	NPS®
ISAPRES	COLMENA	33,0%	28,5%	38,5%	5,5%
	CRUZ BLANCA	33,0%	35,0%	32,0%	-1,0%
	CONSALUD	37,5%	27,0%	35,5%	-2,0%
	BANMÉDICA	33,0%	37,0%	30,0%	-3,0%
	MÁS VIDA	47,1%	31,6%	21,3%	-25,9%
	INDUSTRIA ISAPRES	36,4%	31,8%	31,7%	-4,7%
MEJORAMIENTO HOGAR	HOMECENTER SODIMAC	11,0%	26,0%	63,0%	52,0%
	EASY	26,5%	19,0%	54,5%	28,0%
	INDUSTRIA MEJORAMIENTO HOGAR	18,8%	22,5%	58,8%	40,0%
MULTITIENDA	FALABELLA	14,5%	25,5%	60,0%	45,5%
	PARIS	20,0%	28,0%	52,0%	32,0%
	RIPLEY	21,0%	29,5%	49,5%	28,5%
	LA POLAR	30,5%	33,5%	36,0%	5,5%
	INDUSTRIA MULTITIENDA	21,5%	29,1%	49,4%	27,9%
SUPERMERCADOS	JUMBO	8,5%	25,0%	66,5%	58,0%
	LÍDER	12,0%	26,5%	61,5%	49,5%
	UNIMARC	18,0%	30,5%	51,5%	33,5%
	SANTA ISABEL	27,5%	26,5%	46,0%	18,5%
	INDUSTRIA SUPERMERCADOS	16,5%	27,1%	56,4%	39,9%
TARJETAS COMERCIALES	TARJETA CMR FALABELLA	14,5%	23,0%	62,5%	48,0%
	TARJETA RIPLEY	22,0%	29,5%	48,5%	26,5%
	TARJETA CENCOSUD SCOTIABANK	24,5%	33,5%	42,0%	17,5%
	INDUSTRIA TARJETAS COMERCIALES	20,3%	28,7%	51,0%	30,7%
TELEFONÍA MOVIL	VIRGIN MOBILE	9,0%	23,0%	68,0%	59,0%
	WOM	10,5%	24,0%	65,5%	55,0%
	ENTEL	16,0%	24,0%	60,0%	44,0%
	MOVISTAR	25,5%	28,0%	46,5%	21,0%
	CLARO	35,0%	25,0%	40,0%	5,0%
	INDUSTRIA TELEFONIA MÓVIL	20,3%	25,0%	54,7%	34,3%
TV PAGADA	DIRECT TV	17,5%	19,5%	63,0%	45,5%
	VTR	30,5%	27,5%	42,0%	11,5%
	CLARO	31,5%	29,0%	39,5%	8,0%
	MOVISTAR	44,5%	27,0%	28,5%	-16,0%
	INDUSTRIA TV PAGADA	31,0%	25,8%	43,3%	12,3%