

# NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

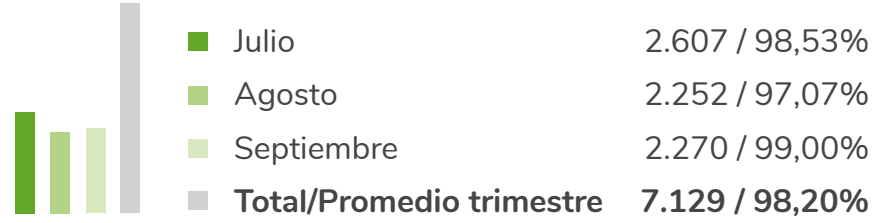
Julio - Septiembre 2021

## Atención telefónica

### Llamadas recibidas



### Llamadas atendidas



**90%**

Estándar comprometido según NCS.

**98,20%**

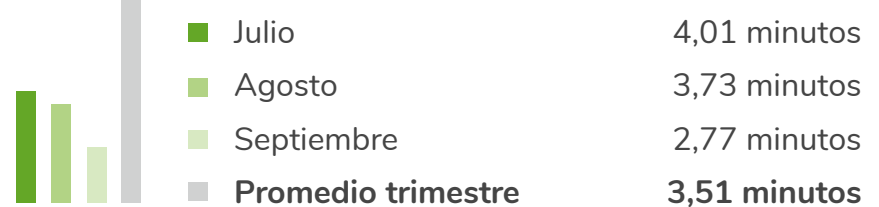
Porcentaje de llamadas atendidas.

## Atención en oficinas

### Total de accionistas atendidos



### Tiempo promedio de espera en sala



**15 minutos**

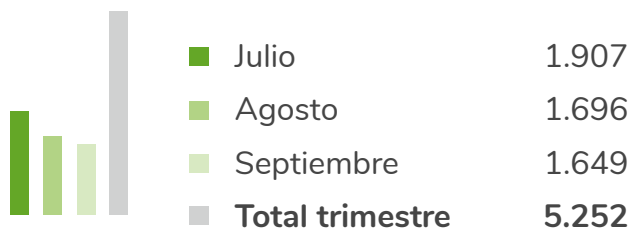
Estándar comprometido según NCS.

**3,51 minutos**

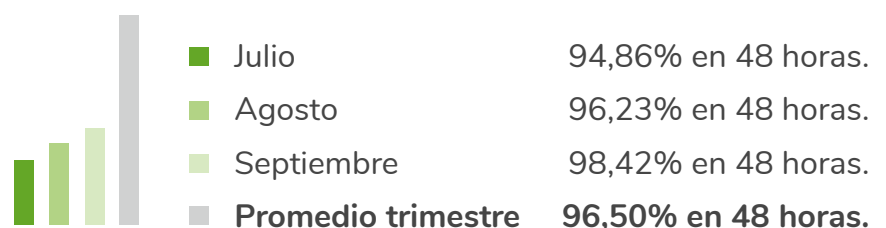
Tiempo promedio de espera

## Atención por correo electrónico

### Correos electrónicos recibidos



### Porcentaje promedio cumplimiento



**90% en 48 horas**

Estándar comprometido según NCS.

**96,50%**

Tiempo promedio de respuesta.

## Reclamos de accionistas

---

### Julio: 3 casos

- Reclamo presentado por accionista a la CMF, por dividendos recibidos de DCVR y no registra acciones en custodia.  
**Solución:** se entregan respaldos e información que señala que no es accionista, respuesta entregada por el emisor a la CMF.
- Reclamo presentado por accionista, porque su hija recibe citación a junta fuera de plazo.  
**Solución:** se envía carta respuesta por mail, se adjunta respaldo del proveedor con la fecha de entrega de la carta.
- Reclamo presentado por heredero a la CMF, por documento presentado y reparado por fiscalía, se encuentra no vigente.  
**Solución:** caso había sido solucionado antes de la recepción del correo. Abogada se había contactado con abogado de la sucesión.

### Agosto: 1 caso

- Reclamo presentado por usufructuario, por la demora en la emisión del informe legal.  
**Solución:** se envía carta respuesta, donde se señalan los protocolos de seguridad. Informe legal aprobado.

### Septiembre: 3 casos

- 2 reclamos presentados por heredero a DCVR y a la CMF, por demora en la emisión del informe legal.  
**Solución:** se envía carta respuesta, señalando que antecedentes fueron ingresados con prioridad, informe legal aprobado.  
**Solución:** se envía carta emitida por nuestra fiscalía, para dar respuesta al reclamo presentado por oficio a la CMF.
- Reclamo presentado por heredera, porque debe presentar poder original para revisión fiscalía Banco Chile.  
**Solución:** se envía carta respuesta e informe legal aprobado por mail.