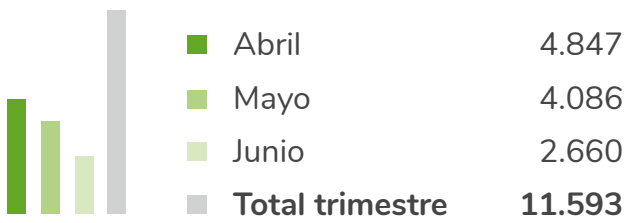


# NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

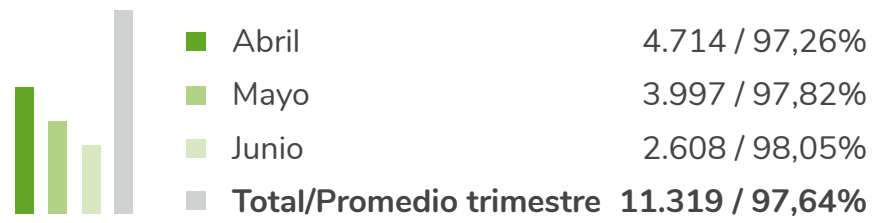
Abril - Junio 2022

## Atención telefónica

### Llamadas recibidas



### Llamadas atendidas



**90%**

Estándar comprometido según NCS.

**97,64%**

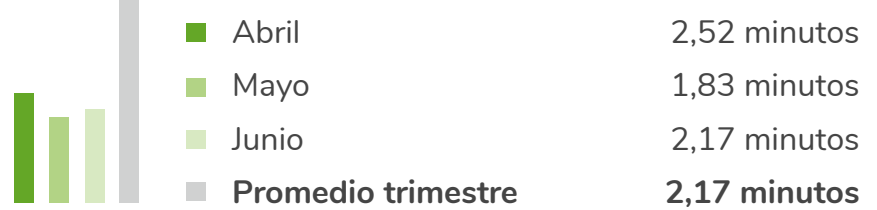
Porcentaje promedio de llamadas atendidas

## Atención en oficinas

### Total de accionistas atendidos



### Tiempo promedio de espera en sala



**15 minutos**

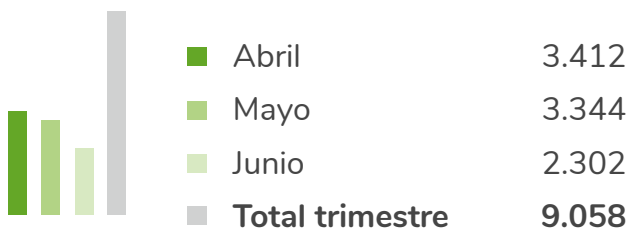
Estándar comprometido según NCS.

**2,17 minutos**

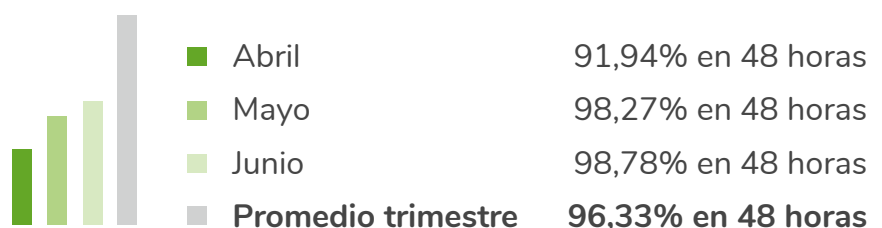
Tiempo promedio de espera

## Atención por correo electrónico

### Correos electrónicos recibidos



### Porcentaje promedio cumplimiento



**90% en 48 horas**

Estándar comprometido según NCS.

**96,33%**

Tiempo promedio de respuesta.

## Reclamos de accionistas

---

### Abril: 1 caso

- Reclamo: presentado por accionista, se le negó la entrada a la junta de accionistas.  
**Solución:** emisor envía respuesta al accionista con la explicaciones y disculpas correspondientes.

### Mayo: 5 casos

- 2 reclamos: presentados por representante de la sociedad, por la modalidad del pago del dividendo, como pago retenido (2 Soc.)  
**Solución:** se indica que, el modo de pago se determinó y aprobó por unanimidad en la junta de accionistas.
- Reclamo: presentado a la CMF por traspasos pendientes de cambio de custodia.  
**Solución:** se aclara que, traspasos fueron cursados luego de realizar la excepción por fiscalía.
- Reclamo: presentado por accionista por correspondencia recibida fuera de plazo relacionada con la junta accionistas.  
**Solución:** se envía respuesta indicando lo informado por proveedor y las disculpas correspondientes.
- Reclamo: presentado a la CMF por custodia de acciones en corredora cuya inscripción fue cancelada.  
**Solución:** se envía carta de respuesta a la CMF. El asunto no corresponde a DCVR.

### Junio: 3 casos

- Reclamo: presentado por heredera. Según indica, información entregada por DCVR no es correcta.  
**Solución:** respuesta enviada por mail señalando, el error en poderes presentados y como se debió proceder.
- Reclamo: presentado a la CMF por revisión de antecedentes y un error en el nombre del titular de las acciones.  
**Solución:** se envía carta respuesta a la CMF. Emisor autoriza cambio de nombre.
- Reclamo: presentado por heredero a la CMF, por demora en emitir informe.  
**Solución:** se envía carta respuesta a la CMF. Se solicita prioridad en emisión de informe y se pagan dividendos pendientes.