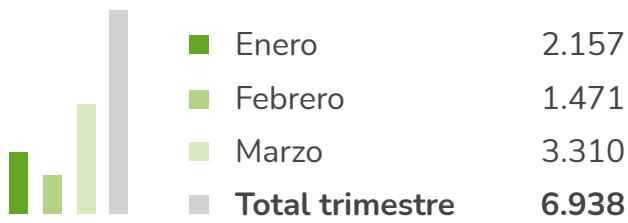


NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

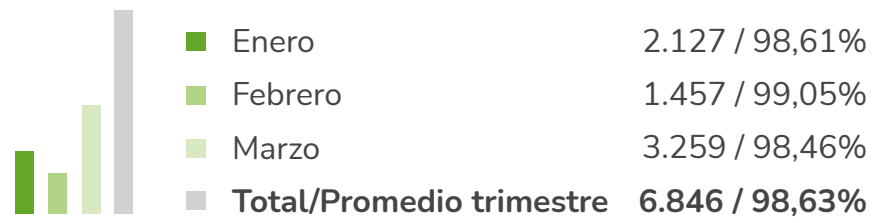
Enero - Marzo 2022

Atención telefónica

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



90%

Estándar comprometido según NCS.

98,63%

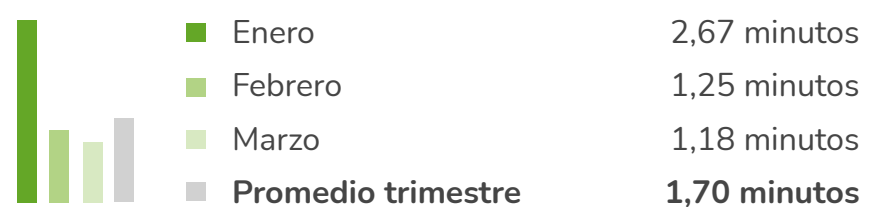
Porcentaje promedio de llamadas atendidas

Atención en oficinas

Total de accionistas atendidos



Tiempo promedio de espera en sala



15 minutos

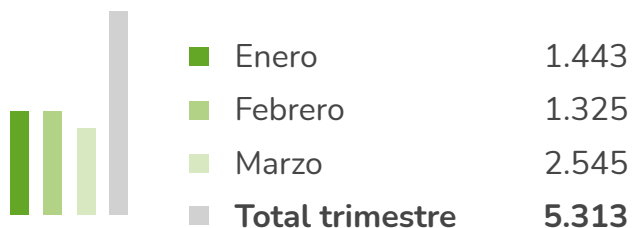
Estándar comprometido según NCS.

1,70 minutos

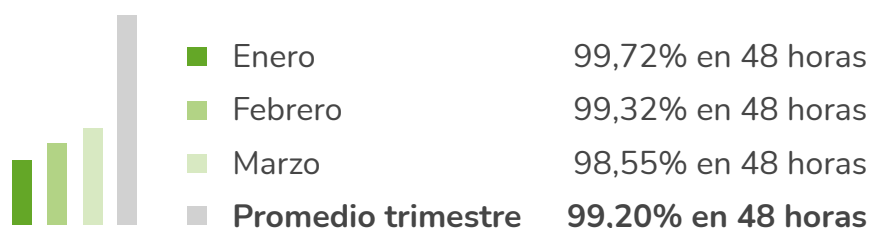
Tiempo promedio de espera

Atención por correo electrónico

Correos electrónicos recibidos



Porcentaje promedio cumplimiento



90% en 48 horas

Estándar comprometido según NCS.

99,20%

Tiempo promedio de respuesta.

Reclamos de accionistas

Enero: 1 caso

- Reclamo presentado por hijo de accionista a la CMF, por tramitación de poder para representar a su padre.
Solución: se envía carta respuesta a la CMF.

Febrero 2 casos

- Reclamo presentado por mandatario, solicita dividendos se pague a nombre de la sucesión.
Solución: se realiza pago, autorizado como excepción por fiscalía.
- Reclamo presentado por accionista, solicita se realice pago derecho a retiro.
Solución: se aclara que el evento mantenía una condición. Era necesario la aprobación de la fusión y ésta no se aprobó..

Marzo: 7 casos

- Reclamo presentado por accionista por correspondencia recibida en su domicilio que es arrojada en lugares que no corresponde.
Solución: respuesta enviada por mail señalando que el proveedor fue notificado. Se piden las respectivas disculpas.
- Reclamo presentado por accionista por correspondencia enviada a su domicilio con datos a la vista, que no resguarda su seguridad.
Solución: se envía respuesta señalando que se debió a error de mecanización, tratándose de un caso excepcional. Se piden las respectivas disculpas.
- Reclamo presentado por un tercero indicando que, le llega correspondencia de una persona que no vive en ese domicilio.
Solución: se solicita autorización para dejar domicilio inactivo en sistema.
- Reclamo presentado por accionista, ya no quiere recibir información por correo físico, si no por correo electrónico.
Solución: se envía respuesta por mail, se indica que por normativa se debe enviar al domicilio registrado.
- Reclamo presentado por accionista porque no recibió la citación para la junta de accionistas.
Solución: respuesta entregada directamente por Correos de Chile, según indicaciones del emisor.
- Reclamo presentado por hija de accionista por traspaso mal cursado.
Solución: se informa que traspaso fue regularizado, se envía correo con certificado de saldo.
- Reclamo presentado por heredera por la demora en la emisión del informe legal fiscalía externa.
Solución: se solicita prioridad en la revisión y se pagan dividendos pendientes.