

NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

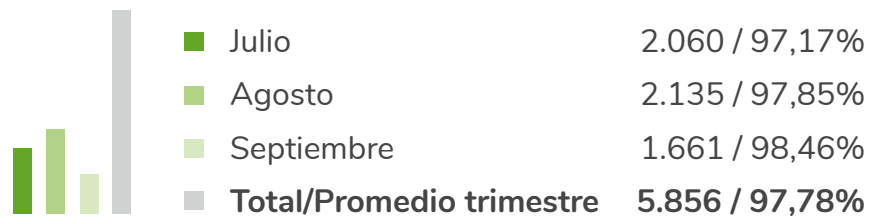
Julio - Septiembre 2023

Atención telefónica

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



90%

Estándar comprometido según NCS.

97,78%

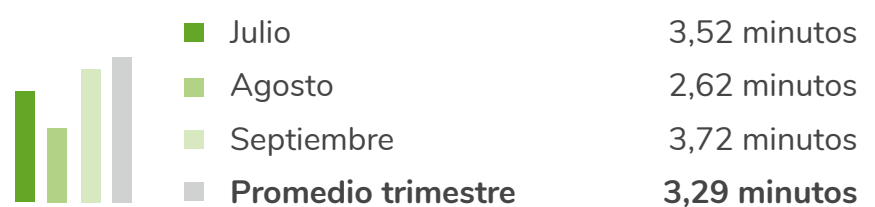
Porcentaje promedio de llamadas atendidas

Atención en oficinas

Total de accionistas atendidos



Tiempo promedio de espera en sala



15 minutos

Estándar comprometido según NCS.

3,29 minutos

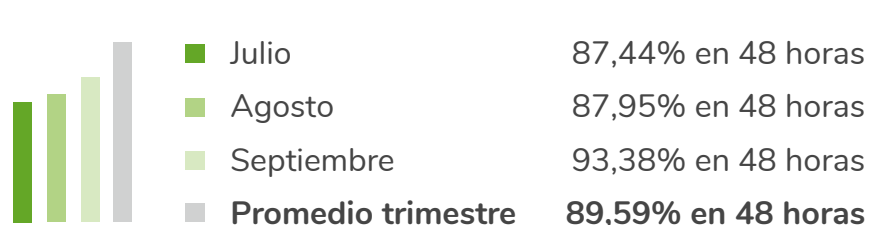
Tiempo promedio de espera

Atención por correo electrónico

Correos electrónicos recibidos



Porcentaje promedio cumplimiento



90% en 48 horas

Estándar comprometido según NCS.

89,59%

Tiempo promedio de respuesta.

Reclamos de accionistas

Julio: sin reclamos

Agosto: 4 casos

- Reclamo en calidad de servicio: retraso en pago de dividendos.
Investigación y respuesta: se investiga con el emisor y se instruye pago al accionista. El pago ya fue realizado.
- Reclamo en calidad de servicio: heredero 1 recurre a la CMF por informe legal de las transacciones de la sucesión.
Investigación y respuesta: se adjunta copia de Informe Legal de la Sucesión.
- Reclamo en calidad de servicio: heredero 2 recurre a la CMF por informe legal de las transacciones de la sucesión.
Investigación y respuesta: se adjunta copia de Informe Legal de la Sucesión.
- Reclamo en calidad de servicio: accionista con duda sobre glosa en depósito por dividendos.
Investigación y respuesta: el accionista mantiene información actualizada en DCV Registros, por lo tanto, el accionista puede solicitar a DCVR el detalle de sus dividendos pagados.

Septiembre: 6 casos

- Reclamo en calidad de servicio: tiempo de ejecución del proceso de extravío de títulos para traspaso de custodia de acciones.
Investigación y respuesta: se informó que se pudo concretar la ratificación telefónica con representante legal, por lo ya puede contactarse con el corredor y gestionar el traspaso correspondiente.
- Reclamo en calidad de servicio: accionista ha enfrentado repetitiva solicitud de antecedentes e inconsistencia en la evaluación de documentos.
Investigación y respuesta: la documentación legal faltante fue ingresada y se solicitó su revisión con prioridad.
- Reclamo en calidad de servicio: accionista ha enfrentado repetitiva solicitud de antecedentes e inconsistencia en la evaluación de documentos.
Investigación y respuesta: la documentación legal faltante fue ingresada y se solicitó su revisión con prioridad.
- Reclamo en calidad de servicio: accionista ha enfrentado repetitiva solicitud de antecedentes e inconsistencia en la evaluación de documentos.
Investigación y respuesta: la documentación legal faltante fue ingresada y se solicitó su revisión con prioridad.
- Reclamo en calidad de servicio: problema en la ratificación de firmas de sociedad.
Investigación y respuesta: se ratificaron los registros de firmas notariales.
- Reclamo en calidad de servicio: problema en la ratificación de firmas de sociedad.
Investigación y respuesta: se ratificaron los registros de firmas notariales.