



DCV REGISTROS

INFORME "SATISFACCIÓN GLOBAL DE ACCIONISTAS" ADIMARK

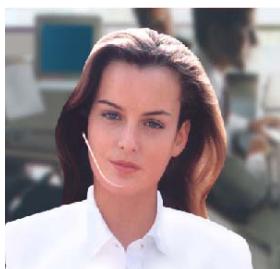
CONCLUSIONES

DCV Registros S.A. continuando con su política de mantener informados a sus clientes sobre los aspectos más relevantes del servicio relacionado con los registros de accionistas, contrató a la empresa Adimark GFK para realizar un estudio que midiera el grado de satisfacción de los accionistas, relativo al servicio recibido en las diferentes prestaciones entregadas en las oficinas del DCV. Este estudio se realizó en el mes de abril de 2006, periodo de mayor demanda de servicios por parte de los accionistas. A través del presente informe ponemos a vuestra disposición los principales resultados recogidos por dicho estudio.

Las atención en oficinas del DCV goza de altos niveles de Satisfacción, superando el 90% de excelencia (notas 6 y 7) entre los accionistas encuestados.

Las principales fortalezas tienen que ver con la amabilidad y agilidad en la atención y en segundo lugar con la efectividad en la resolución de los requerimientos.

Casi la totalidad de los accionistas pudo resolver satisfactoriamente el motivo de su visita y aquellos que no lo hicieron fue porque se trataba de trámites que aún estaban en curso.

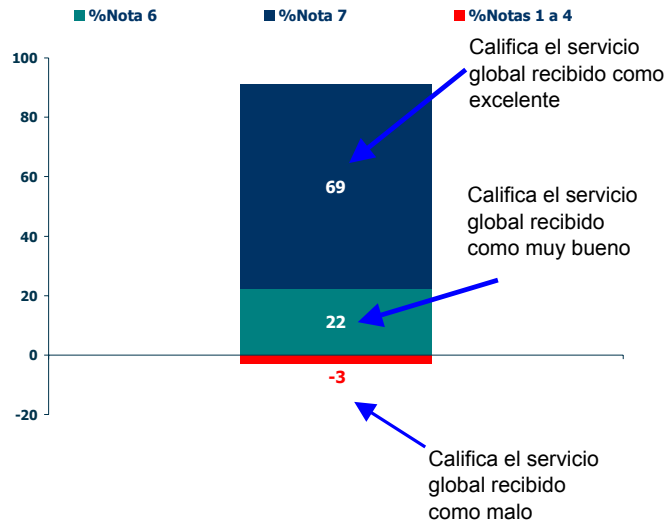




DCV REGISTROS

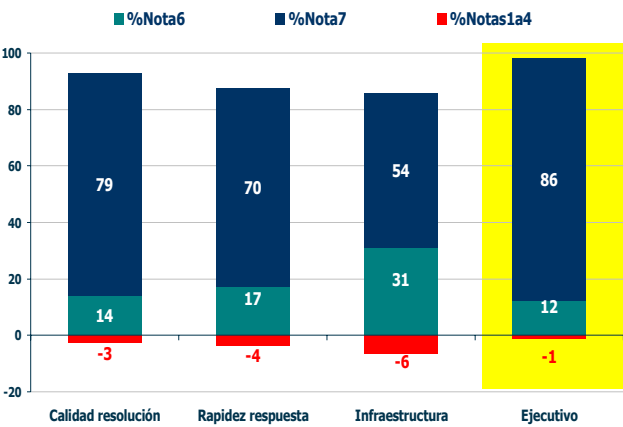
INFORME "SATISFACCIÓN GLOBAL DE ACCIONISTAS" ADIMARK

SATISFACCIÓN GLOBAL ATENCION ACCIONISTAS



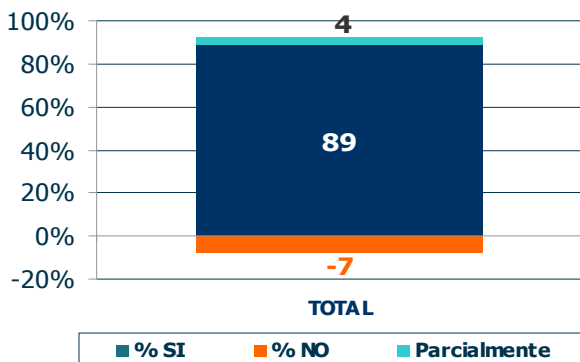
ATRIBUTOS	PROMEDIO
CALIDAD DE LA RESOLUCIÓN	6,7
RAPIDEZ DE LA RESPUESTA	6,5
INFRAESTRUCTURA	6,3
EJECUTIVO	6,8
TOTAL	6,6

SATISFACCIÓN GLOBAL POR ATRIBUTOS



ATRIBUTOS EJECUTIVOS DCV	PROMEDIO
AMABILIDAD	6,9
CAPACIDAD PARA COMPRENDER REQUERIMIENTOS	6,7
AGILIDAD	6,8
CLARIDAD EN LAS RESPUESTAS	6,7
CONOCIMIENTO DEL EJECUTIVO TEMAS Y TRAMITES	6,6
DISPOSICIÓN A ATENDER SUS REQUERIMIENTOS	6,8
CAPACIDAD DE RESOLVER REQUERIMIENTOS	6,7
TOTAL	6,8

RESOLUCION DEL MOTIVO DE LA VISITA



PRINCIPALES MOTIVOS DE VISITAS	% MUESTRA
SOLICITAR, RETIRAR CERTIFICADOS DOCUMENTOS	28%
ACTUALIZAR DATOS	14%
VENTA DE ACCIONES	13%
CONFIRMAR, REGISTRAR, VERIFICAR	12%
COBRO DIVIDENDO	11%
HACER CONSULTAS / SABER ESTADO DE ACCIONES	9%
SOLUCIONAR PROBLEMAS CON EL DIVIDENDO	5%
RETIRAR CHEQUE	3%
TIENE DEPÓSITOS QUE NO APARECEN	2%
OTROS	3%

Fuente: Encuesta Telefonica a 150 accionistas que visitaron oficinas del DCV, periodo abril de 2006.