

NIVEL CALIDAD DE SERVICIO

Período Enero - Marzo 2013



Servicio atención telefónica

| MES | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL TRIMESTRE |
|----------------------------------|--------|---------|--------|-----------------|
| Llamadas recibidas | 4.864 | 2.735 | 4.080 | 11.679 |
| Llamadas atendidas | 4.530 | 2.683 | 3.986 | 11.199 |
| Porcentaje de llamadas atendidas | 93,13% | 98,10% | 97,70% | 95,89% |

Porcentaje de llamadas atendidas



Estándar comprometido Segun NCS



Servicio atención accionistas

| MES | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL TRIMESTRE |
|------------------------------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|
| Total de accionistas atendidos | 1.923 | 1.095 | 2.052 | 5.070 |
| Tiempo promedio de espera en salas | 5 min. 57 seg. | 3 min. 35 seg. | 2 min. 14 seg. | 3 min. 35 seg. |

Tiempo de espera promedio por accionista



Estándar comprometido Segun NCS



Servicio atención correo electrónico

| MES | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL TRIMESTRE |
|--------------------------------|----------|----------|----------|-----------------|
| Correos electrónicos recibidos | 1.387 | 990 | 1.549 | 3.926 |
| Tiempo promedio de respuesta | 48 horas | 48 horas | 48 horas | 48 horas |

Tiempo de espera promedio por accionista



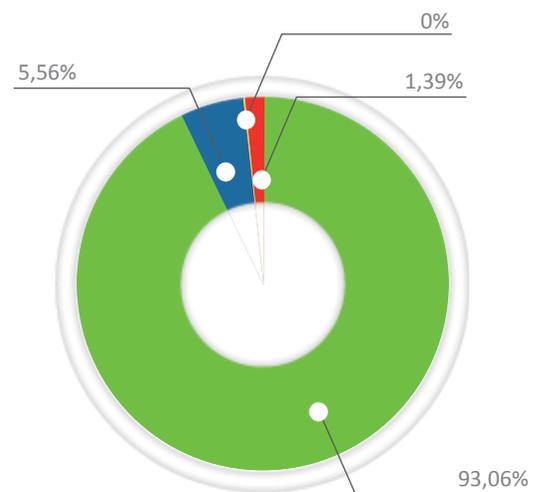
Estándar comprometido Segun NCS



Encuesta servicio al accionista

| MES | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL TRIMESTRE |
|------------------------------------|-------|---------|-------|-----------------|
| Servicio calificado como muy bueno | 93% | 100% | 92% | 93,06% |
| Servicio calificado como bueno | 0% | 0% | 8% | 5,56% |
| Servicio calificado como regular | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Servicio calificado como malo | 7% | 0% | 0% | 1,39% |

- Servicio calificado como muy bueno ■
- Servicio calificado como bueno ■
- Servicio calificado como regular ■
- Servicio calificado como malo ■



Reclamos accionistas

| PERRÍODO ENERO-MARZO |
|--|
| En el período enero - marzo, se recibieron 2 cartas de reclamos. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Informe de abogado incompleto, se envían antecedentes a fiscalía para revisión y se subsana reparo. • Reclama por información entregada de antecedentes legales. Se autoriza pago de dividendos en comité de riesgo |