

NIVEL CALIDAD DE SERVICIO

Período Julio - Septiembre 2013



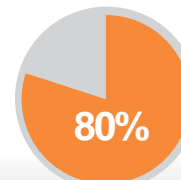
Servicio atención telefónica

MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
Llamadas recibidas	2.340	2.428	3.159	7.927
Llamadas atendidas	2.310	2.395	3.129	7.834
Porcentaje de llamadas atendidas	98,72%	98,64%	99,05%	98,83%

Porcentaje de llamadas atendidas



Estándar comprometido Segun NCS



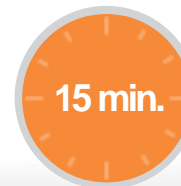
Servicio atención accionistas

MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
Total de accionistas atendidos	1.102	1.055	1.064	3.221
Tiempo promedio de espera en salas	3 min. 00 seg.	2 min. 54 seg.	2 min. 01 seg.	2 min. 38 seg.

Tiempo de espera promedio por accionista



Estándar comprometido Segun NCS



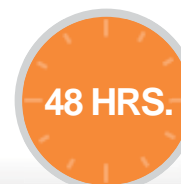
Servicio atención correo electrónico

MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
Correos electrónicos recibidos	1.054	1.135	1.240	3.429
Tiempo promedio de respuesta	48 horas	48 horas	48 horas	48 horas

Tiempo promedio de respuesta a consultas vía correo electrónico

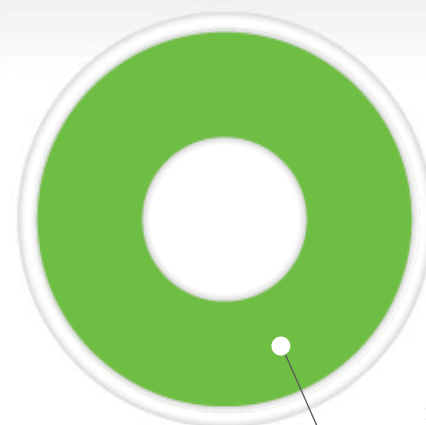


Estándar comprometido Segun NCS



Encuesta servicio al accionista

MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
Servicio calificado como muy bueno	100%	100%	100%	100%
Servicio calificado como bueno	0%	0%	0%	0%
Servicio calificado como malo	0%	0%	0%	0%



100%

Servicio calificado como muy bueno ■

Servicio calificado como bueno ■

Servicio calificado como malo ■

Reclamos accionistas

PERÍODO JULIO-SEPTIEMBRE

En el período Julio, Septiembre se recibieron 2 reclamos.

- 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.