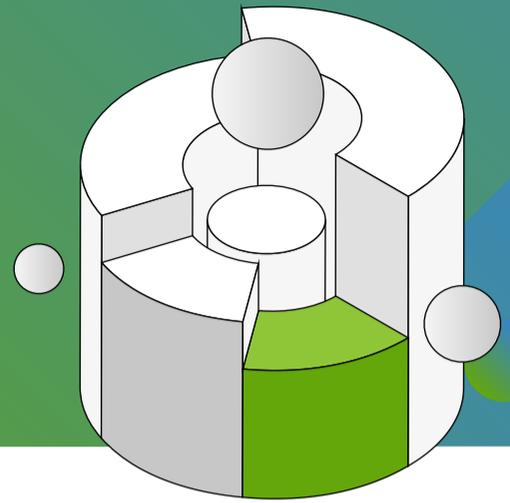


# Nivel de Calidad de Servicios

Julio - Septiembre 2019



## Atención telefónica



**90%** Estándar comprometido según NCS.

**98,66%** Porcentaje de llamadas atendidas.

## Atención en oficinas



**15 min.** Estándar comprometido según NCS.

**3,22 min.** Tiempo promedio de espera.



## Atención por correo electrónico



**48 hrs.** Estándar comprometido según NCS.

**99,97%** en 48 hrs. Porcentaje promedio de cumplimiento



### Julio: 4 Casos

- Accionista reclama por descripción en transferencia en el pago de dividendos.

**Solución:** Se envía carta señalando lo ocurrido, como caso aislado en la gestión del pago por parte del Banco pagador.

- 2 Accionistas reclaman por demora en la revisión y emisión de Informe Legal.

**Solución:** Se envía Informe Legal aprobado y cartas respuestas de reclamos a domicilios y las explicaciones correspondientes.

- Accionista plantea problemas en sitio del accionista y devolución de contratos de suscripción por correo electrónico.

**Solución:** Se envía carta respuesta explicando lo acontecido, señalando las oportunidades de mejora en los procedimientos.

### Agosto: 3 Casos

- Abogada reclama por error en las adjudicaciones, según Informe emitido por Fiscalía.

**Solución:** Se envía carta respuesta al accionista con Informe corregido y las explicaciones de lo sucedido.

- Accionista reclama porque no recibió el pago del dividendo en su cuenta, indica nunca ha cambiado.

**Solución:** Se envía carta respuesta, donde se expone lo ocurrido con el pago de dividendo.

- Disconformidad en la calidad de servicio obtenida.

**Solución:** Se envía carta respuesta y copia del depósito realizado por el total de los dividendos pagados.

### Septiembre: 4 Casos

- Error en la información disponible de los títulos en custodia.

**Solución:** Se envía carta respuesta, indicando lo ocurrido.

- Mandatario reclama por la demora en el pago de dividendos y producto del remate.

**Solución:** Se envía respuesta con el detalle de los pagos realizados.

- Mandataria reclama por el producto del remate de acciones pagado a Bomberos.

**Solución:** Respuesta en proceso.

- Albacea reclama por la demora en emitir Informe Legal.

**Solución:** Respuesta en proceso.