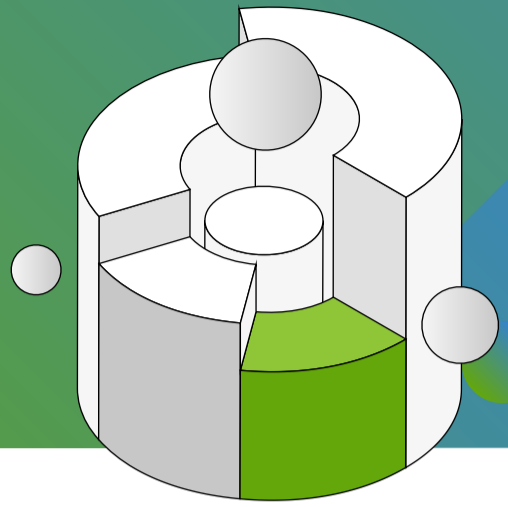
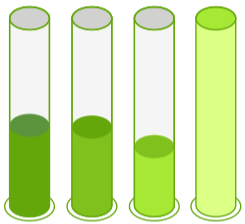


Nivel de Calidad de Servicios

Abril - Junio 2020

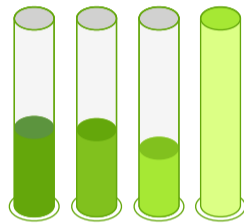


Atención telefónica



Llamadas recibidas

● Abril	2.709
● Mayo	2.547
● Junio	1.822
● Total Trimestre	7.078



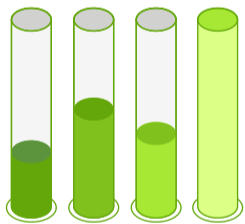
Llamadas atendidas

● Abril	2.697 / 99,56%
● Mayo	2.524 / 99,10%
● Junio	1.805 / 99,07%
● Total / Promedio Trimestre	7.026 / 99,27%

90% Estándar comprometido según NCS.

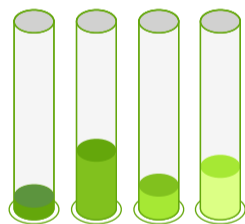
99,27% Porcentaje de llamadas atendidas.

Atención en oficinas



Total de accionistas atendidos

● Abril	17
● Mayo	30
● Junio	25
● Total Trimestre	72



Tiempo promedio de espera en sala

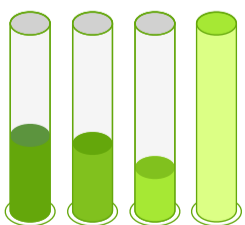
● Abril	0,15 minutos
● Mayo	1,61 minutos
● Junio	0,91 minutos
● Promedio Trimestre	0,89 minutos

15 min. Estándar comprometido según NCS.

0,89 min. Tiempo promedio de espera.

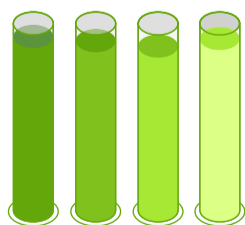


Atención por correo electrónico



Correos electrónicos recibidos

● Abril	2.291
● Mayo	2.389
● Junio	1.643
● Total Trimestre	6.323



Porcentaje promedio cumplimiento

● Abril	94,94% en 48 hrs.
● Mayo	97,49% en 48 hrs.
● Junio	98,17% en 48 hrs.
● Promedio Trimestre	96,87% en 48 hrs.

48 hrs. Estándar comprometido según NCS.

96,87% en 48 hrs. Porcentaje promedio de cumplimiento



Abril: 2 Casos

-Reclamo presentado por Corredor de Bolsa, molestia por Servicio entregado por DCV.

Solución: Se envía carta respuesta señalando que cada nuevo procedimiento o su debida actualización es informada a través del portal Web de DCV.

-Accionista reclama por traspaso no cursado: Motivos registro de firma notarial rechazada y MRI vigente.

Solución: Se envía carta respuesta señalando lo sucedido y la solución para cursar traspaso.

Mayo: 3 Casos

-Accionista presenta reclamo porque recibe citación a junta de accionistas fuera del plazo.

Solución: Se envían los antecedentes al Emisor Aguas, con fecha 06/05/2020, quien entregó respuesta directamente a la CMF.

-Reclamo presentado a la CMF, indicando que dividendo fue pagado erróneamente a otra persona.

Solución: Se envían los antecedentes al Emisor, quien entregó respuesta directamente a la CMF.

-Reclamo presentado por accionista, demora en la emisión de Informe Legal.

Solución: Se envía carta respuesta por email señalando lo ocurrido. Se adjunta Informe Legal aprobado.

Junio: 4 Casos

-Accionista reclama porque emisor no repartió dividendos en mayo.

Solución: Se envía carta de respuesta con el acuerdo de la junta de accionistas de no distribuir dividendos.

-Mandatario reclama por demora en emisión de Informe Legal y el retraso en pago de dividendo.

Solución: Se envía carta de respuesta señalando lo ocurrido y se deposita dividendo pendiente.

-Mandataria reclama por Traspaso Bolsa rechazado, no se había ratificado extravío de títulos y cuando se aprobó poderes habían vencido.

Solución: Se envía carta respuesta, fiscalía aprueba extensión de vigencia y se traspasan acciones a la Corredora.

-Reclamo ingresado por demora en el pago de los dividendos de la AGF.

Solución: Se pagan dividendos pendientes por LBTR, se envía correo respuesta por R. Roblero.