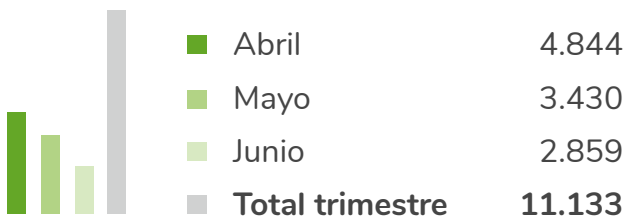


# NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

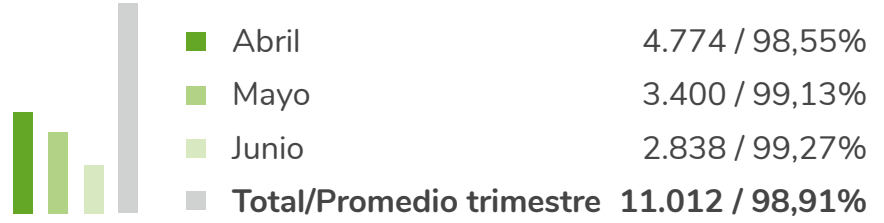
Abril - Junio 2021

## Atención telefónica

### Llamadas recibidas



### Llamadas atendidas



**90%**

Estándar comprometido según NCS.

**98,91%**

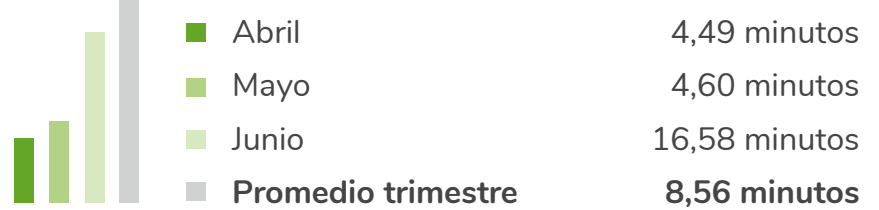
Porcentaje de llamadas atendidas.

## Atención en oficinas

### Total de accionistas atendidos



### Tiempo promedio de espera en sala



**15 minutos**

Estándar comprometido según NCS.

**8,56 minutos**

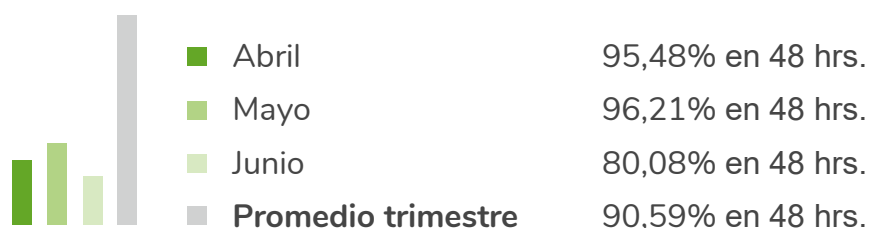
Tiempo promedio de espera

## Atención por correo electrónico

### Correos electrónicos recibidos



### Porcentaje promedio cumplimiento



**48 horas**

Estándar comprometido según NCS.

**90,59%**

Tiempo promedio de respuesta.

## Reclamos de accionistas

---

### Abril: 2 casos

- Reclamo presentado por corredor de bolsa, por traspasos rechazados.  
**Solución:** se envía carta por mail señalando lo ocurrido. Traspasos cursados por excepción.
- Reclamo presentado por cliente corredora, no pudo acceder a junta accionistas.  
**Solución:** se envía carta respuesta, señalando que el proceso de enrolamiento se hizo de forma correcta.

### Mayo: 6 casos

- Reclamo presentado al Sernac por no poder acceder a cuenta como mandante.  
**Solución:** se envía carta respuesta y explicación que el acceso se lo debe dar el administrador de sus cuenta mandante.
- Reclamo presentado por mandataria, por no estar conforme con reparo emitido.  
**Solución:** se envía respuesta por mail, Informe Legal aprobado, acciones adjudicadas a cada heredero.
- Reclamo presentado por mandatario por la demora en emisión de informe legal.  
**Solución:** se envía carta respuesta, los antecedentes fueron validados e informados a los interesados.
- Reclamo presentado por accionista, recibe correspondencia fuera de plazo.  
**Solución:** se envía carta respuesta por mail y explicación de la distribución de correspondencia en pandemia.
- Reclamo presentado por mandatario, por información solicitada en representación de su padre.  
**Solución:** se envía carta respuesta por mail, señalando motivos del por qué se realiza este procedimiento.
- Reclamo presentado por accionista por dividendo pagado mal adjudicado.  
**Solución:** se envía carta respuesta con las explicaciones de lo sucedido y se regulariza el dividendo a cada heredera.

### Junio: 3 casos

- Reclamo presentado por mandatario por no haber recibido notificación de pago de dividendos.  
**Solución:** se envía carta respuesta, se aclara que no hay normativa que exija enviar notificación por el pago de dividendos.
- Reclamo de mandatario por vigencia de poderes para cobrar dividendos. Vigencia fue extendida en abril del año en curso y las acciones traspasadas al corredor.  
**Solución:** carta enviada al emisor CCU y WATTS para dar respuesta al reclamo presentado por oficio a la CMF.
- Reclamo presentado por mandataria, por dividendos no recibidos.  
**Solución:** se envía carta respuesta, señalando lo sucedido, se solicita generar Vale Vista para retiro en el banco por accionista.