

NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

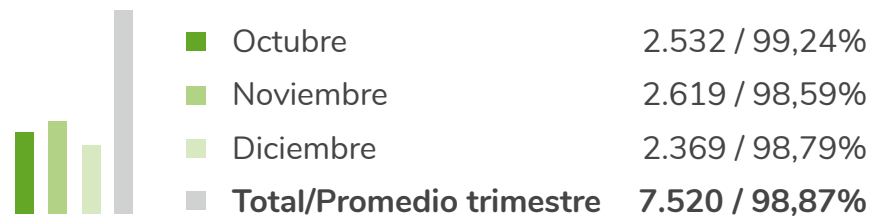
Octubre - Diciembre 2021

Atención telefónica

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



90%

Estándar comprometido según NCS.

98,87%

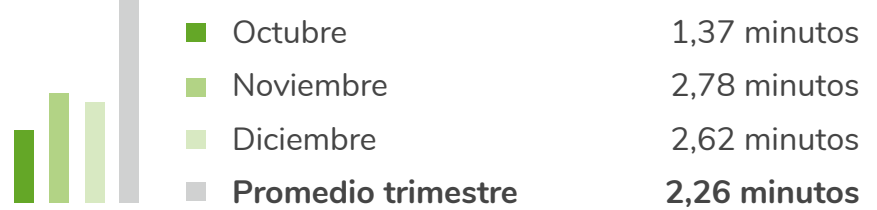
Porcentaje promedio de llamadas atendidas

Atención en oficinas

Total de accionistas atendidos



Tiempo promedio de espera en sala



15 minutos

Estándar comprometido según NCS.

2,26 minutos

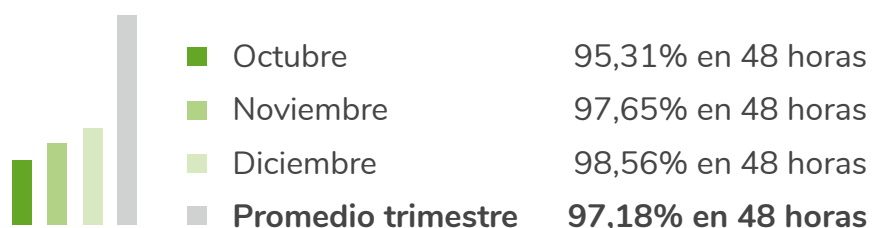
Tiempo promedio de espera

Atención por correo electrónico

Correos electrónicos recibidos



Porcentaje promedio cumplimiento



90% en 48 horas

Estándar comprometido según NCS.

97,18%

Tiempo promedio de respuesta.

Reclamos de accionistas

Octubre: 3 casos

- Reclamo presentado por accionista a la CMF; demora en emitir Informe .
Solución: se indica que acciones fueron adjudicadas e informado a los interesados en carta respuesta enviada a la CMF.
- Reclamo presentado por mandatario a la CMF; imposibilidad de ratificar certificado médico entregado por médico tratante.
Solución: se ratifica y procesa poder, médico contactado, carta respuesta enviada a la CMF.
- Reclamo presentado por accionista porque recibe correspondencia fuera del plazo.
Solución: se envía respuesta por mail, indicando hecho esencial relacionado a la junta de accionistas.

Noviembre: 3 casos

- Reclamo presentado por hijo de accionista a la CMF; solicita saber dónde se encuentra la custodia de acciones de su padre.
Solución: se indica que el accionista traspasó sus acciones con fecha 14-04-2000 a la corredora, carta respuesta enviada a la CMF.
- Reclamo presentado a la CMF, por la emisión del informe legal no favorable para vender acciones.
Solución: se aclaran los plazos para revisión de antecedentes legales, en caso de informes con reparo, carta respuesta enviada a la CMF.
- Reclamo presentado por accionista; correspondencia recibida fuera de plazo, relacionada con el ISFUT.
Solución: respuesta enviada por emisor al accionista, vía email, señalando lo sucedido.

Diciembre: 3 casos

- 2 reclamos ingresados por correspondencia recibida fuera de plazo, relacionada con el ISFUT.
Solución: respuesta enviada por mail señalando que la información y las instrucciones respectivas se pusieron a disposición de los accionistas.
- Reclamo presentado a la CMF; revisión de antecedentes, pero sociedades indicadas no son administradas por DCVR.
Solución: se envía carta respuesta a la CMF.