

NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

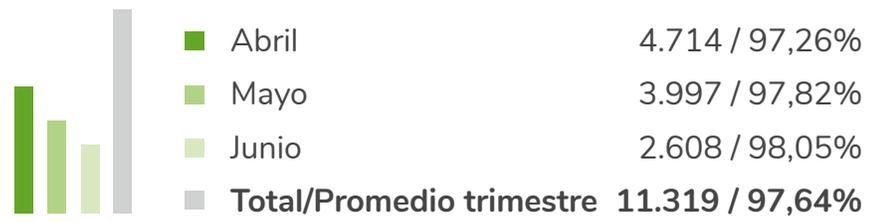
Abril - Junio 2022

Atención telefónica

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



90%

Estándar comprometido según NCS.

97,64%

Porcentaje promedio de llamadas atendidas

Atención en oficinas

Total de accionistas atendidos



Tiempo promedio de espera en sala



15 minutos

Estándar comprometido según NCS.

2,17 minutos

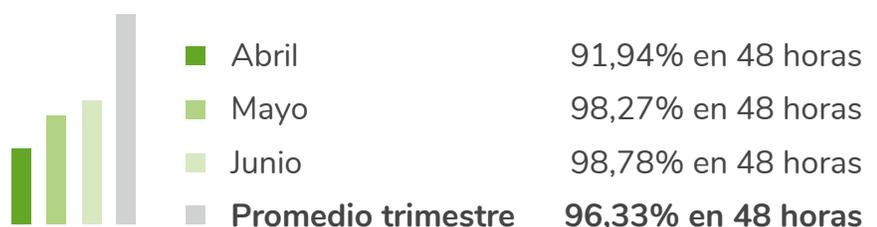
Tiempo promedio de espera

Atención por correo electrónico

Correos electrónicos recibidos



Porcentaje promedio cumplimiento



90% en 48 horas

Estándar comprometido según NCS.

96,33%

Tiempo promedio de respuesta.

Reclamos de accionistas

Abril: 1 caso

- Reclamo: presentado por accionista, se le negó la entrada a la junta de accionistas.
Solución: emisor envía respuesta al accionista con la explicaciones y disculpas correspondientes.

Mayo: 5 casos

- 2 reclamos: presentados por representante de la sociedad, por la modalidad del pago del dividendo, como pago retenido (2 Soc.)
Solución: se indica que, el modo de pago se determinó y aprobó por unanimidad en la junta de accionistas.
- Reclamo: presentado a la CMF por traspasos pendientes de cambio de custodia.
Solución: se aclara que, traspasos fueron cursados luego de realizar la excepción por fiscalía.
- Reclamo: presentado por accionista por correspondencia recibida fuera de plazo relacionada con la junta accionistas.
Solución: se envía respuesta indicando lo informado por proveedor y las disculpas correspondientes.
- Reclamo: presentado a la CMF por custodia de acciones en corredora cuya inscripción fue cancelada.
Solución: se envía carta de respuesta a la CMF. El asunto no corresponde a DCVR.

Junio: 3 casos

- Reclamo: presentado por heredera. Según indica, información entregada por DCVR no es correcta.
Solución: respuesta enviada por mail señalando, el error en poderes presentados y como se debió proceder.
- Reclamo: presentado a la CMF por revisión de antecedentes y un error en el nombre del titular de las acciones.
Solución: se envía carta respuesta a la CMF. Emisor autoriza cambio de nombre.
- Reclamo: presentado por heredero a la CMF, por demora en emitir informe.
Solución: se envía carta respuesta a la CMF. Se solicita prioridad en emisión de informe y se pagan dividendos pendientes.