

NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

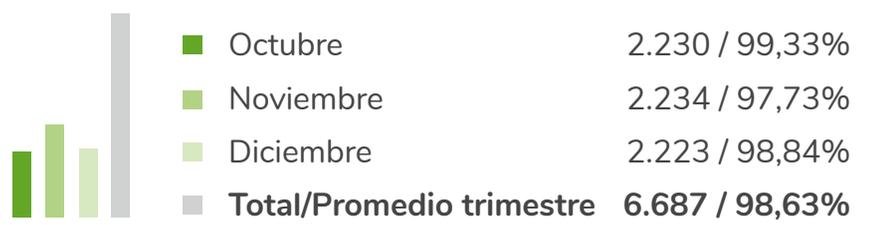
Octubre - Diciembre 2022

Atención telefónica

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



90%

Estándar comprometido según NCS.

98,63%

Porcentaje promedio de llamadas atendidas

Atención en oficinas

Total de accionistas atendidos



Tiempo promedio de espera en sala



15 minutos

Estándar comprometido según NCS.

1,53 minutos

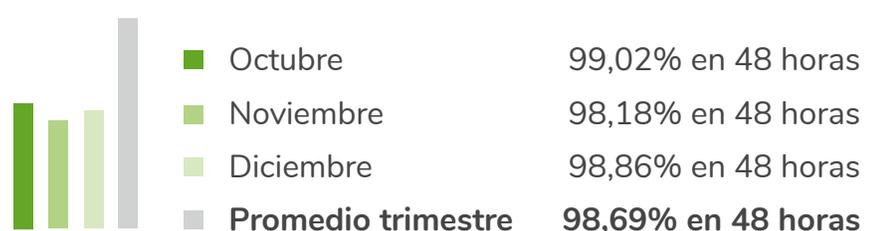
Tiempo promedio de espera

Atención por correo electrónico

Correos electrónicos recibidos



Porcentaje promedio cumplimiento



90% en 48 horas

Estándar comprometido según NCS.

98,69%

Tiempo promedio de respuesta.

Reclamos de accionistas

Octubre: 3 casos

- Reclamo presentado por heredero: disconformidad en el saldo de acciones por fusión de la sociedad.

Respuesta: enviada directamente por el emisor con la aclaración a los herederos.

- Reclamo presentado a la CMF por mandatario: poder presentado en estado pendiente de ratificación.

Respuesta: validado por fiscalía, se informa procedimiento y se realizan las gestiones asociadas al caso.

- Reclamo presentado por heredero: demora en el pago del remate de acciones por parte del emisor.

Respuesta: se informa que pago fue solicitado, para posteriormente ser cancelado.

Noviembre: 3 casos

- Reclamo presentado por abogado de la sucesión: demora en la entrega de certificados para posesión efectiva.

Respuesta: se indica que, por la antigüedad de la información requerida, se produjo la demora en la entrega de los certificados.

- Reclamo presentado a la CMF: solicita que las acciones correspondientes a la sucesión se pasen a los herederos y se actualice registro.

Respuesta: se informa el resultado de la gestión. Se adjunta informe y certificados de saldo acciones.

- Reclamo presentado a la CMF por sobrino accionista: señalando no estar de acuerdo con los procedimientos, solicita se valide el mandato.

Respuesta: se eleva el caso para su revisión y se da curso al poder con las facultades señaladas en él.

Diciembre: 2 casos

- Reclamo presentado por abogado de la sucesión al Gerente General del DCV: demora en la emisión del Informe Legal.

Respuesta: enviada por Sr. Rodrigo Roblero, gerente general. Se gestiona pago producto del remate y dividendos.

- Reclamo presentado por heredero: por la atención recibida de forma presencial, que de acuerdo con nuestros estándares de atención tienen como principios la amabilidad y dar solución a los requerimientos de nuestros accionistas.

Respuesta: Se envían las disculpas correspondientes señalando que, se reforzará la calidad de atención entregada por nuestros ejecutivos.