

NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

Enero - Marzo 2023

Atención telefónica

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



90%

Estándar comprometido según NCS.

98,07%

Porcentaje promedio de llamadas atendidas

Atención en oficinas

Total de accionistas atendidos



Tiempo promedio de espera en sala



15 minutos

Estándar comprometido según NCS.

3,74 minutos

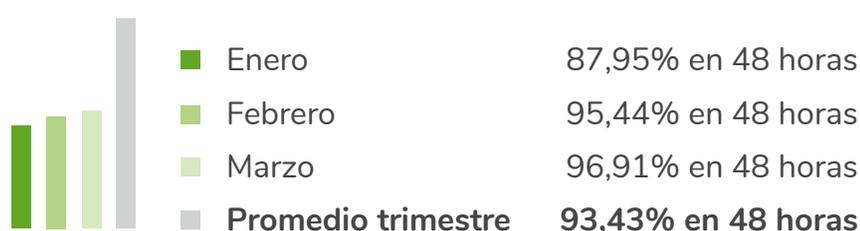
Tiempo promedio de espera

Atención por correo electrónico

Correos electrónicos recibidos



Porcentaje promedio cumplimiento



en 48 horas

Estándar comprometido según NCS.

93,43%

Tiempo promedio de respuesta.

Reclamos de accionistas

Enero: 4 casos

- Reclamo de accionista: solicita información de sus dividendos pendientes.
Solución: respuesta enviada directamente por el emisor, dividendos se han pagado en cuenta de ahorro en las fechas correspondientes.
- Reclamo de abogado: demora en la entrega de certificados para trámite de posesión efectiva.
Solución: se envía respuesta explicando la demora, se adjuntan certificados a la fecha de defunción.
- Reclamo de representante de la Sociedad: demora en la emisión del Informe y solicitud de nuevos antecedentes.
Solución: abogado de DCV Registra se comunica con abogado de la Sociedad, el cual envía los antecedentes faltantes.
- Reclamo a la CMF por abogado de la sucesión: solicita detener el remate de acciones por parte del emisor.
Solución: se envía respuesta con la confirmación del resguardo del producto del remate informado por el emisor.

Febrero: 0 casos

Marzo: 4 casos

- Reclamo a la CMF por heredero de la sucesión: por dividendos pagados a bomberos
Solución: se envía respuesta a la CMF señalando que se ha dado cumplimiento a la normativa vigente en relación con el pago de dividendos.
- Reclamo a la CMF por accionista: indica que, información entregada no se ajusta a lo solicitado por él.
Solución: se entrega contacto directo del emisor Carozzi, quienes se pusieron en contacto con el accionista.
- Reclamo a la CMF por hija de accionista: solicita saber dónde se encuentran los dineros de su padre fallecido.
Solución: respuesta enviada a la CMF, de acuerdo con nuestros registros, la sucesión mencionada, no se encuentra registrada en nuestra custodia.
- Reclamo a la CMF por representante de accionista: solicita certificados de saldos y tributarios.
Solución: respuesta enviada a la CMF, se aclara que, por medidas de seguridad y procedimientos se debe contar con datos registrados de los accionistas para enviar información, previa ratificación. Se excepciona y se envían certificados.