

NIVEL CALIDAD
DE SERVICIOS

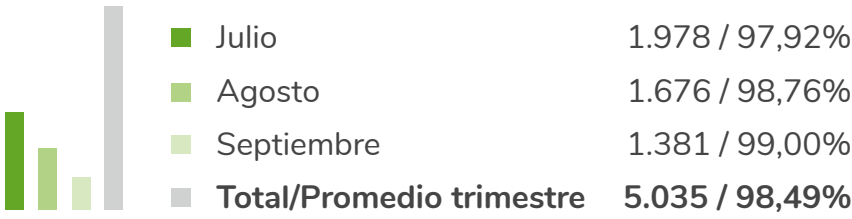
julio - septiembre 2024

Atención telefónica

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



90%

Estándar comprometido
según NCS.

98,49%

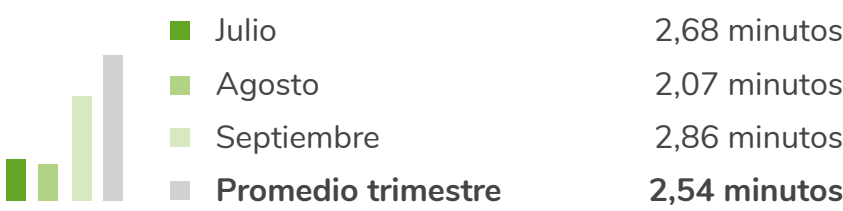
Porcentaje promedio de
llamadas atendidas

Atención en oficinas

Total de accionistas atendidos



Tiempo promedio de espera en sala



15 minutos

Estándar comprometido
según NCS.

2,54 minutos

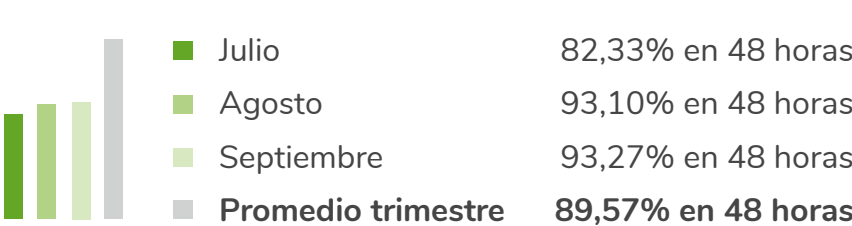
Tiempo promedio
de espera

Atención por correo electrónico

Correos electrónicos recibidos



Porcentaje promedio cumplimiento



90% en 48 horas

Estándar comprometido
según NCS.

89,57%

Tiempo promedio
de respuesta.

Reclamos de accionistas

Julio: 3 casos

- Reclamo respecto al proceso de ratificación de poder, el cual, no fue posible realizar.
Investigación y respuesta: los protocolos de seguridad determinaron que la ratificación telefónica con el accionista fue “no conforme”. Se solicitó realizar la validación y ratificación del mandato presentado de forma presencial por el titular para “proteger y resguardar el patrimonio accionario”.
- Reclamo: tercero con poder de representación reclama respecto al proceso de ratificación del poder, el cual, no fue posible realizar con accionista en el extranjero.
Investigación y respuesta: los protocolos de seguridad determinaron que la ratificación telefónica con el accionista fue “no conforme”. Se solicitó realizar la validación y ratificación del mandato presentado de forma presencial por el titular para “proteger y resguardar el patrimonio accionario”.
- Reclamo: Mandatario heredero, en llamada atendida solicita ingresar reclamo por la mala atención de ratificadora, señalando su molestia cuando se contactó, donde la persona no se quiso identificar.
Investigación y respuesta: Se informó compromiso de gestionar llamadas entrantes, dado que el área contactada solo realiza llamadas salientes. Además, se refuerza el procedimiento de ratificación realizado en función de lo instruido por la circular N°1816 de la Comisión para el Mercado Financiero.

Agosto: 2 casos

- Reclamo: Tercero con poder de representación reclama respecto al proceso de liberación de informe legal y disponibilidad de las acciones de la sucesión para el heredero.
Investigación y respuesta: Se actuó de acuerdo con los protocolos de seguridad de DCVR establecidos para dar cumplimiento a la normativa de nuestro regulador (CMF), encaminados a proteger y resguardar el patrimonio accionario.
- Reclamo: Tercero con poder de representación reclama respecto al proceso de ratificación de cesión de derechos por escritura pública.
Investigación y respuesta: Se informa que, las acciones no han sido traspasadas desde el actual registro a nombre del causante al nombre de la sucesión, razón por la cual, se ha aplicado el procedimiento de ratificación con el cedente.

Septiembre: No se registraron casos