

NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

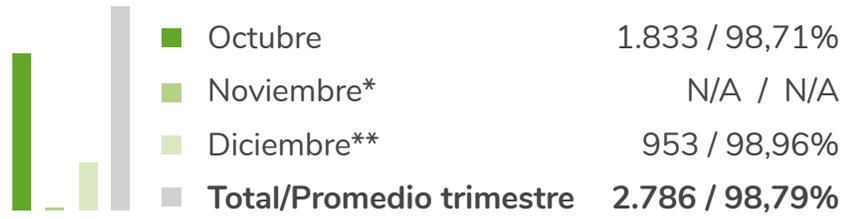
Octubre - Diciembre 2023

Atención telefónica

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



90%

Estándar comprometido según NCS.

98,79%

Porcentaje promedio de llamadas atendidas

*Incidente con telefonía GTD no permitió tener registro de llamadas.
 **Incidente con telefonía GTD. Considera llamados desde el 12 de diciembre.

Atención en oficinas

Total de accionistas atendidos



Tiempo promedio de espera en sala



15 minutos

Estándar comprometido según NCS.

1,65 minutos

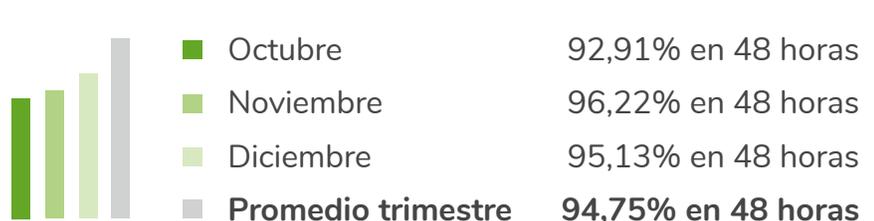
Tiempo promedio de espera

Atención por correo electrónico

Correos electrónicos recibidos



Porcentaje promedio cumplimiento



90% en 48 horas

Estándar comprometido según NCS.

94,75%

Tiempo promedio de respuesta.

Reclamos de accionistas

Octubre: 2 casos

- Reclamo en calidad de servicio: por no recepción de respuestas integrales.
Investigación y respuesta: se informaron antecedentes a presentar, pero no se informó posibles acciones a realizar con SII respecto al pago del impuesto a la herencia, condición establecida por el SII sin injerencia por parte de DCV. Se toma contacto para aclarar el punto.
- Reclamo en calidad de servicio: por error en la entrega de informe legal y demora en la emisión de informe final para traspaso de acciones.
Investigación y respuesta: a la fecha mantienen reparos informados a la respectiva accionista y, por lo mismo, aún no ha sido posible realizar el traspaso de las acciones. El error involuntario en informe fue corregido el mismo día de notificado existiendo, en forma paralela, revisión del proceso para correcciones.

Noviembre: 3 casos

- Reclamo en calidad de servicio: enviado vía CMF por no entrega de información de acciones para realización de posesión efectiva.
Investigación y respuesta: se informa que la persona indicada no cuenta con acciones en la sociedad informada ni en las administradas por DCV Registros, al igual que en respuestas anteriores al reclamo.
- Reclamo en calidad de servicio: por demora en la entrega de informe legal “Banlegal” solicitando prioridad en revisión de nuevo antecedente.
Investigación y respuesta: reparo anterior procede según procedimientos de Banco de Chile. Informe legal emitido a la espera de respuesta reclamo.
- Reclamo en calidad de servicio: enviado vía CMF por la entrega de información poco clara y sin respaldo de información asociada a restricciones en títulos.
Investigación y respuesta: se aclaran alcances de información y responsabilidad en los eventos descritos por parte de DCV Registros y se entrega información acerca de las consultas realizadas durante el último periodo por el reclamante.

Diciembre: 4 casos

- Reclamo en calidad de servicio: enviado vía CMF solicitando información de acciones para realización de posesión efectiva.
Investigación y respuesta: se informa que la persona indicada cuenta con acciones BCI y que dicha información había sido entregada a heredero previamente.
- Reclamo en calidad de servicio: por procedimiento de ratificación de documentos ocasionando una demora en la enajenación y liquidación de las acciones de la sucesión, además del pago de dividendos a Bomberos.
Investigación y respuesta: se explica el motivo de la ratificación en cuestión, además de exponer las bases normativas por las cuales los dividendos son pagados a bomberos. Adjudicación realizada.
- Reclamo en calidad de servicio: enviado vía CMF por no pago de dividendos.
Investigación y respuesta: se explica el estado de los dividendos asociados al accionista desde 1996 a la fecha, dentro de los cuales existen dividendos pagados, pagados a bomberos, en proceso de pago.
- Reclamo en calidad de servicio: enviado vía CMF para inscripción de acciones a heredera, indicando lo engorroso de la gestión con DCV Registros.
Investigación y respuesta: se informan los documentos pendientes de ingreso para efecto de proceder con el traspaso de acciones a la única heredera.