

NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

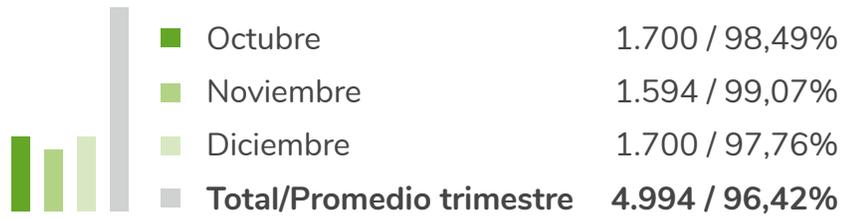
Octubre - Diciembre 2024

Atención telefónica

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



90%

Estándar comprometido según NCS.

98,42%

Porcentaje promedio de llamadas atendidas

Atención en oficinas

Total de accionistas atendidos



Tiempo promedio de espera en sala



15 minutos

Estándar comprometido según NCS.

3,01 minutos

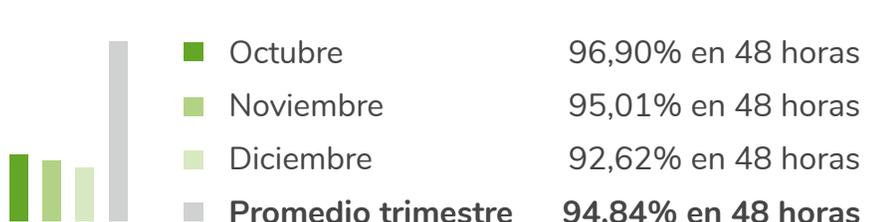
Tiempo promedio de espera

Atención por correo electrónico

Correos electrónicos recibidos



Porcentaje promedio cumplimiento



90% en 48 horas

Estándar comprometido según NCS.

94,84%

Tiempo promedio de respuesta.

Reclamos de accionistas

Octubre: 2 casos

- Reclamo: emisor reclama porque la CMF mediante Resolución Exenta N° 8791, sancionó a Clínica Las Condes S.A., por infringir las instrucciones contenidas en los Oficios Circulares N°1891 de 1993 y N°635 de 2010.
Investigación y respuesta: Se informa al emisor que, entre los servicios principales y los especiales encomendados a DCV Registros, no se encuentra la tarea de enviar información al Cuerpo de Bomberos ni se establece que DCV Registros asuma responsabilidad por el pago de dividendos.
- Reclamo: Heredera pide que se le informe valorización actual de las acciones en pesos chilenos.
Investigación y respuesta: se informa al heredero que DCV Registros no tiene incidencia en la valorización de los instrumentos de renta variable, por lo que sugerimos dirigir su consulta a la Bolsa de Comercio de Santiago.

Noviembre: sin casos

Diciembre: 7 casos

- Reclamo: accionista señala exceso de tiempo para dar respuesta (2 días hábiles).
Investigación y respuesta: se informa que se respondió el mismo día de enviada la solicitud.
- Reclamo: accionista señala que no se efectúa traspaso de acciones por falta de firma, aun cuando en el emisor le confirman que está aprobado y que debe exigir la tramitación del traspaso.
Investigación y respuesta: se informa al accionista que, el traspaso debió ser revisado y aprobado de forma excepcional, debido a que el accionista falleció en el proceso de la revisión del mismo.
- Reclamo: Información sobre estado de título no entregada por Servicio al Cliente, lo cual generó demora para efecto de gestionar el traspaso de las .
Investigación y respuesta: se piden las disculpas pertinentes y se gestiona por DCVR la publicación de extravío de título.
- Reclamo: heredero se presentó en octubre en las oficinas de CGE reclamando por la atención recibida en oficina de DCVR, indicando que no se le entrega toda la información.
Investigación y respuesta: Se piden las disculpas pertinentes, y se gestiona por DCVR la publicación de extravío de título.
- Reclamo: atención deficiente de varios ejecutivos de Servicio al Cliente, entregando información incompleta y/o sin revisión de conversaciones anteriores.
Investigación y respuesta: Se piden las disculpas pertinentes, y detallan los errores cometidos junto con las actividades de control a reforzar.
- Reclamo: atención deficiente por Servicio al Cliente, debido a que se entregó procedimiento impreciso, lo que generó actividades por parte del accionista innecesarias.
Investigación y respuesta: Se envía procedimiento y formalidades de la documentación a presentar.
- Reclamo: heredera reclama telefónicamente y también en una encuesta que les llega por la atención, por el perjuicio que esto significa que las acciones no se vendan, dado que ayer fueron procesados los traspasos en línea y la Corredora les informó hoy día, lo que es muy grave si no pagan el impuesto a tiempo.
Investigación y respuesta: en proceso