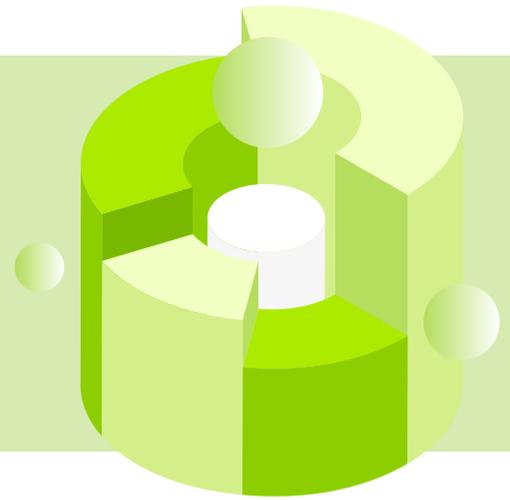


Nivel de Calidad de Servicios

Abril - Junio 2019



Atención Telefónica

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



90% Estándar comprometido según NCS.

97,32% Porcentaje de llamadas atendidas.



Atención en Oficinas

Total de accionistas atendidos



Tiempo promedio de espera en sala



15 minutos Estándar comprometido según NCS.

1,98 minutos Tiempo promedio de espera



Atención por Correo Electrónico

Correos electrónicos recibidos



Porcentaje promedio cumplimiento



48 hrs Estándar comprometido según NCS.

98,42% Porcentaje promedio cumplimiento en 48 hrs.



Reclamos de Accionistas

Abril: 9 Casos

Abogado reclama por las reiteradas solicitudes de antecedentes a sus representados para emitir Informe Legal.

Solución: Abogado es contactada directamente por abogada de nuestra fiscalía, quien da respuesta al reclamo.

Accionista reclama por dividendo, no fue depositado en su cuenta corriente.

Solución: Se deposita dividendo y se envía carta señalando lo ocurrido.

Accionista reclama porque no recibió certificado tributario por correspondencia.

Solución: Se envía carta respuesta indicando que el Emisor eliminó el envío físico de los certificados al domicilio.

Son 2 reclamos por la demora excesiva en emitir Informe Legal del Banco de Chile.

Solución: Se prepara carta respuesta con los antecedentes enviados por el Banco, Informes aprobados.

Accionista no recibió certificado tributario por correspondencia.

Solución: Emisor responde formalmente al accionista.

Accionista reclama por dividendo que no fue depositado en forma oportuna.

Solución: Dividendo depositado de acuerdo a lo solicitado, se envía carta por mail señalando lo ocurrido y las disculpas correspondientes.

Accionista se presenta en la Junta de accionistas de ENELGXCH y por un error de revisión, se le indicó no estar registrado.

Solución: Se envía carta señalando lo ocurrido y las disculpas correspondientes.

Accionista presenta traspaso a través de la Corredora el cual rechazado en dos oportunidades, pendiente por Informe Bco. Chile

Solución: Traspaso es cursado con fecha 30/04/2019.

Mayo: 6 Casos

Abogada reclama por la demora excesiva en emitir Informe Legal del Banco de Chile.

Solución: Se envía carta respuesta al reclamo y la respuesta emitida por la fiscalía.

Son 2 reclamos por la demora excesiva en emitir Informe Legal del Banco de Chile.

Solución: Se prepara carta respuesta con los antecedentes enviados por el Banco, Informes aprobados

Accionista Solicita que se le envíe por email información del Registro de Accionistas de accionista Quiñenco .

Solución: Se envía carta al domicilio, señalando que no es posible, dado que es información confidencial.

Accionista molesta, señala no haber recibido dividendo en la fecha indicada del pago.

Solución: Subgerente Atención Emisores entrega respuesta por mail, señalando lo ocurrido con el pago del dividendo, Emisor Enelam

Heredera reclama por la mala atención entregada por parte de ejecutivo de Atención Mail.

Solución: Se envía carta al domicilio señalando lo sucedido lo ocurrido y las medidas a tomar reforzando a nuestros ejecutivos con respecto a los procedimientos.

Junio: 7 Casos

Herederero con fecha 06 de junio, solicita se apruebe Informe de manera urgente, por tratarse de un traspaso que revisa la Fiscalía de Inmobiliaria Colo Colo.

Solución: Traspaso cursado con fecha 25/06/2019.

Son 3 reclamos que corresponden a Fiscalía del Banco de Chile, por la demora en emitir los Informes Legales.

Solución: Se envían Informes aprobados para cada caso.

Accionista reclama por carta que recibió por correspondencia señalando que dividendo había sido depositado, el cual no había recibido en su cuenta.

Solución: Se envía carta respuesta indicando lo sucedido, se deposita dividendo con fecha 17/06/2019.

Accionista reclama por la demora excesiva en la entrega del título.

Solución: Se envía carta señalando los procedimientos al no contar con firma delegada en DCVR.

Accionista en nuestra oficina, entrega cheque de otra persona que iba en el mismo sobre que le llegó a él por correspondencia.

Solución: Se solicita información de lo sucedido al departamento encargado.