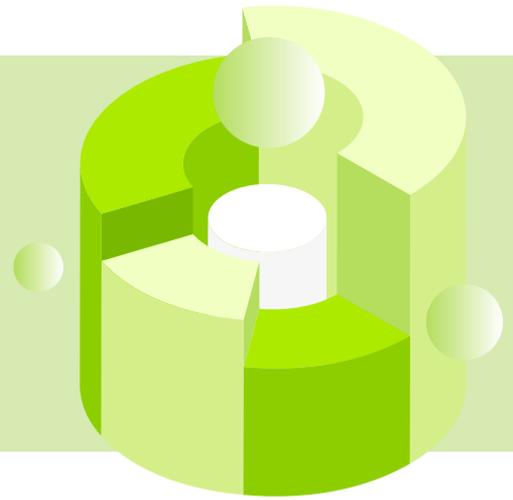


Nivel de Calidad de Servicios

Enero - Marzo 2019



Atención Telefónica

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



90% Estándar comprometido según NCS.

98,95% Porcentaje de llamadas atendidas.



Atención en Oficinas

Total de Accionistas Atendidos



Tiempo promedio de espera en sala



15 minutos Estándar comprometido según NCS.

1,81 minutos Tiempo promedio de espera

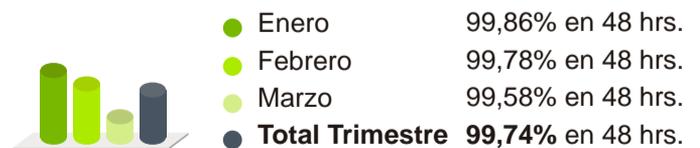


Atención por Correo Electrónico

Correos Electrónicos recibidos



Tiempo de respuesta



48 hrs Estándar comprometido según NCS.

99,74% Porcentaje promedio cumplimiento en 48 hrs.



Reclamos de Accionistas

Enero: No se registran reclamos

Febrero : 1 caso

- Accionista reclama por atención deficiente entregada de forma telefónica.

Solución: Se envía carta respuesta con las explicaciones, señalando que se actuó de acuerdo a los protocolos vigentes. En conversación sostenida de forma presencia con Supervisor se aclara lo anterior.

Marzo : 5 casos

- Heredero reclama por dividendos mal pagados y no de acuerdo a lo indicado en Informe Legal.

Solución: Se responde vía mail por la Jefa del Departamento, se expone lo acontecido y la solución a lo requerido.

- Demora en respuesta a solicitud realizada por mail.

Solución: Se envía carta respuesta al reclamo señalando que la solicitud fue directa al correo personal del ejecutivo, quien se encontraba en otras labores, motivo por el cual no fue atendido en su oportunidad.

- Accionista recibe correspondencia con el contenido de otro accionista.

Solución: Se envía carta respuesta señalando lo indicado por el proveedor.

- Demora en la entrega de certificados tributarios.

Solución: Se envían certificados solicitados a la brevedad y carta respuesta al accionista con las explicaciones de lo sucedido.

- Demora en la entrega de las cartas y poder para la junta de accionistas.

Solución: Se envía mail al accionista indicando que es el Emisor quien despacha las cartas y poderes para la Junta. También se solicita respuesta formal por parte del Emisor.