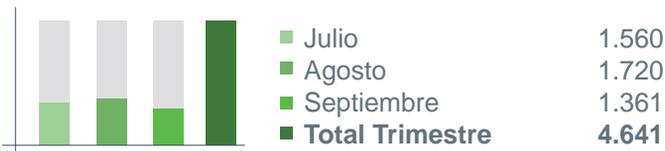


NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIOS
PERÍODO JULIO - SEPTIEMBRE 2018

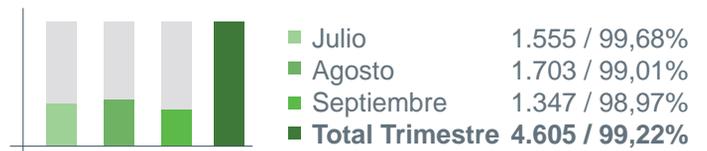


ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamadas recibidas:



Llamadas atendidas:



Estándar comprometido según NCS:

90%

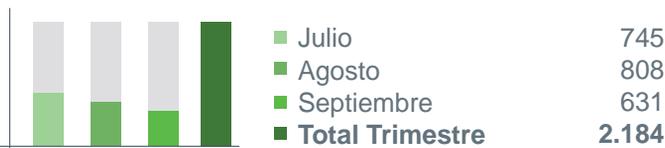
Porcentaje de Llamadas atendidas:

99,22%

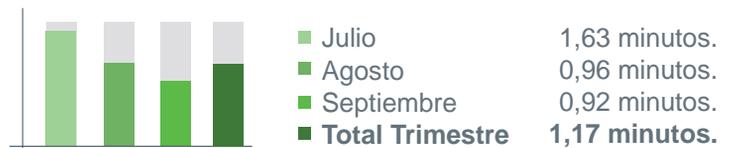


ATENCIÓN EN OFICINAS

Total de accionistas atendidos:



Tiempo promedio de espera en sala:



Estándar comprometido según NCS:

15 Minutos

Tiempo promedio de espera

1,17 Minutos

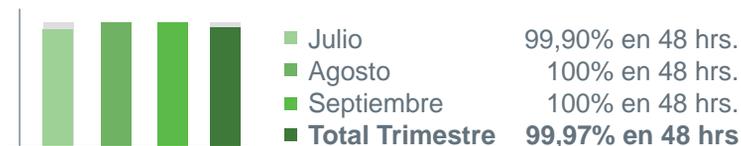


ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO

Correos electrónicos recibidos:



Tiempo de respuesta:



Estándar comprometido según NCS:

48 Horas

Tiempo promedio de respuesta:

99,97% en 48 Horas



RECLAMOS DE ACCIONISTAS

Julio : 3 Casos

- Son 3 reclamos presentados a la CMF por Dividendos Pendientes, Dividendos pagados a Bomberos y Consulta de Saldo.

Solución: Se envían antecedentes con la información correspondiente a cada caso para dar respuesta a la CMF.

Agosto: 1 Caso

- Reclamo presentado por heredera por la demora en la entrega de cheque.

Solución: Se indica que al no tener poder registrado en la Sucesión, esto ocasiona un tiempo de espera mayor a lo establecido.

Septiembre: No hay reclamos



DCV

Av. Apoquindo N° 4001
piso 12 - Las Condes

DCV Registros

Huérfanos N° 770
piso 22 - Stgo. Centro



N° Depositantes

+562 2393 90 01

N° Accionistas

+562 2393 90 03



mac@dcv.cl



www.dcv.cl



DCV LinkedIn