

NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

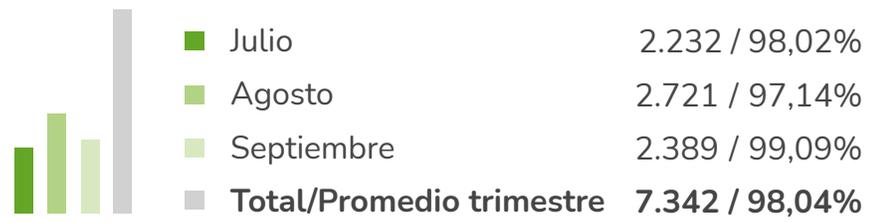
Julio - Septiembre 2022

Atención telefónica

Llamadas recibidas



Llamadas atendidas



90%

Estándar comprometido según NCS.

98,04%

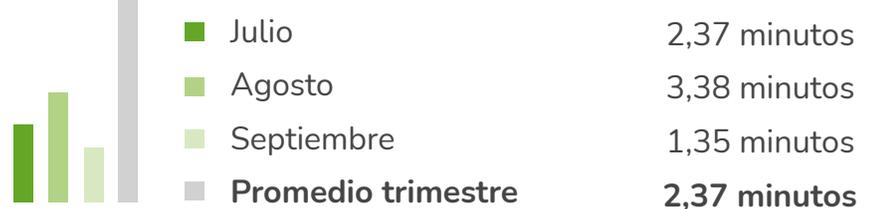
Porcentaje promedio de llamadas atendidas

Atención en oficinas

Total de accionistas atendidos



Tiempo promedio de espera en sala



15 minutos

Estándar comprometido según NCS.

2,37 minutos

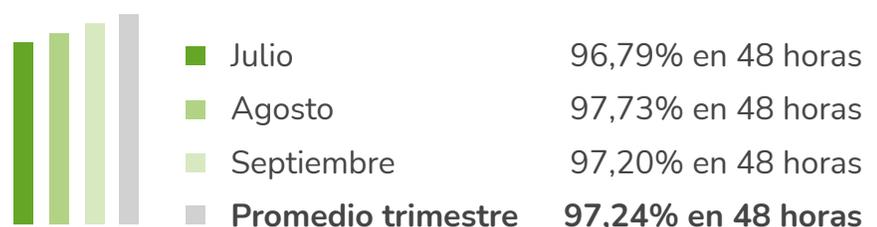
Tiempo promedio de espera

Atención por correo electrónico

Correos electrónicos recibidos



Porcentaje promedio cumplimiento



90% en 48 horas

Estándar comprometido según NCS.

97,24%

Tiempo promedio de respuesta.

Reclamos de accionistas

Julio: 1 caso

- Reclamo presentado por accionista; lo contactó un tercero para comprar sus acciones y manejaba información confidencial del accionista.

Solución: emisor responde que corresponde a actuaciones entre particulares y que ellos no han tenido participación alguna.

Agosto: 2 casos

- Reclamo presentado por accionista; correspondencia recibida fuera de plazo, relacionada con derecho a retiro.

Solución: se indica que el emisor ha tomado conocimiento y se entrega la posibilidad de comprar las acciones en las mismas condiciones que el derecho a retiro.

- Reclamo presentado por accionista; por la descoordinación en la entrega de cheques por dividendo pagado en dólares.

Solución: se indica que se solicitará realizar protocolo para futuros pagos en la misma divisa.

Septiembre: 1 caso

- Reclamo presentado por heredera; manifiesta disconformidad en la forma que se notificó resultado de traspasos presentados.

Solución: se envía respuesta señalando que, información se comunicó de la forma solicitada por heredero que ingresó los documentos.