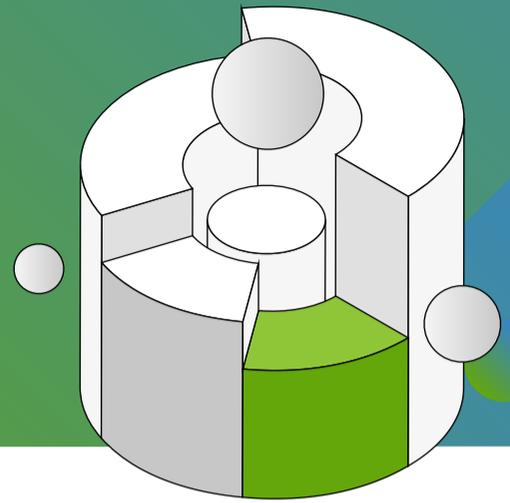
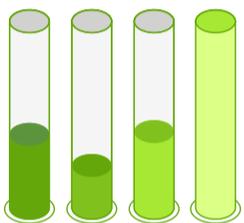


Nivel de Calidad de Servicios

Octubre - Diciembre 2019

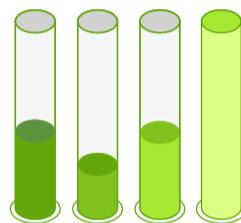


Atención telefónica



Llamadas recibidas

● Octubre	2.065
● Noviembre	1.609
● Diciembre	2.105
● Total Trimestre	5.779



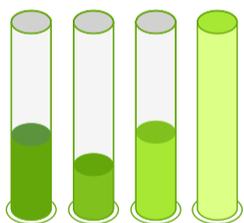
Llamadas atendidas

● Octubre	2.021 / 97,87%
● Noviembre	1.581 / 98,26%
● Diciembre	2.036 / 96,72%
● Total / Promedio Trimestre	5.638 / 97,56%

90% Estándar comprometido según NCS.

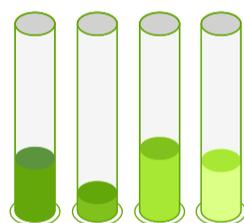
97,56% Porcentaje de llamadas atendidas.

Atención en oficinas



Total de accionistas atendidos

● Octubre	901
● Noviembre	707
● Diciembre	913
● Total Trimestre	2.521



Tiempo promedio de espera en sala

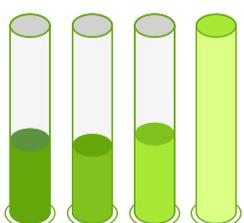
● Octubre	2,33 minutos
● Noviembre	0,91 minutos
● Diciembre	3,19 minutos
● Promedio Trimestre	2,14 minutos

15 min. Estándar comprometido según NCS.

2,14 min. Tiempo promedio de espera.

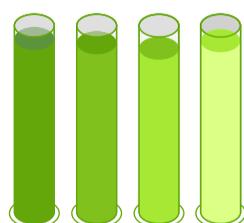


Atención por correo electrónico



Correos electrónicos recibidos

● Octubre	1.263
● Noviembre	1.225
● Diciembre	1.471
● Total Trimestre	3.959



Porcentaje promedio cumplimiento

● Octubre	93,75% en 48 hrs.
● Noviembre	96,65% en 48 hrs.
● Diciembre	96,19% en 48 hrs.
● Promedio Trimestre	95,53% en 48 hrs.

48 hrs. Estándar comprometido según NCS.

95,53% en 48 hrs. Porcentaje promedio de cumplimiento



Octubre: 3 Casos

- Heredero señala que no está de acuerdo con ratificación de cesión de derechos hereditarios.

Solución: Se envía carta respuesta al reclamo señalando los procedimientos de ratificación.

- Heredero solicita que dividendos se paguen en proporción a las acciones adjudicadas.

Solución: Es contactado por abogada, quien le aclara que debe presentar poder para cobrar dividendos pendientes.

- Abogado molesto por la demora en la emisión de Informe Legal y como consecuencia, demora en pago de dividendos.

Solución: Se corrige Informe y se procede a pagar dividendos.

Noviembre: 2 Casos

- Reclamo presentado en Sernac, por no respuesta entregada al accionista en su oportunidad, email no llegó a la bandeja de entrada Atención Accionistas.

Solución: Se envía carta respuesta señalando lo ocurrido a Sernac y al Accionista.

- Reclamo presentado a la CMF, por la demora en la emisión de Informe Legal.

Solución: Se envía carta respuesta al reclamo a la CMF.

Diciembre: 3 Casos

- Accionista manifiesta molestia por atención de ejecutiva de call center.

Solución: Jefa del departamento, llama a la accionista para dar las excusas y se envía carta formal de disculpas.

- Reclamo por demora en pago de dividendos pendientes.

Solución: Emisor se comunica con accionista y realiza el pago.

- Accionista indica que su traspaso quedó sin procesar en OPA, porque fue cursado fuera de horario.

Solución: Se envía carta respuesta por mail, con la información detallada del cierre del evento.