NIVEL CALIDAD DE SERVICIOS

Enero - Marzo 2025

Atención telefónica

Llamadas recibidas

Enero	2.001
Febrero	1.624
Marzo	2.313
Total trimestre	**5.938**

90%

Estándar comprometido según NCS.

Llamadas atendidas

Enero	1.947 / 97,30%
Febrero	1.573 / 96,86%
Marzo	2.223 / 96,11%
Total/Promedio trimestre	**5.743 / 96,72%**

96,72%

Porcentaje promedio de llamadas atendidas

Atención en oficinas

Total de accionistas atendidos

Enero	457
Febrero	424
Marzo	498
Total trimestre	**1.379**

15 minutos

Estándar comprometido según NCS.

Tiempo promedio de espera en sala

Enero	3,33 minutos
Febrero	4,78 minutos
Marzo	2,33 minutos
Promedio trimestre	**3,48 minutos**

3,48 minutos

Tiempo promedio de espera

Atención por correo electrónico

Correos electrónicos recibidos

Enero	2.767
Febrero	2.388
Marzo	3.292
Total trimestre	**8.447**

90% en 48 horas

Estándar comprometido según NCS.

Porcentaje promedio cumplimiento

Enero	94,40% en 48 horas
Febrero	89,49% en 48 horas
Marzo	91,47% en 48 horas
Promedio trimestre	**91,78% en 48 horas**

91,78%

Tiempo promedio de respuesta.

Reclamos de accionistas

Enero: 2 casos

- Reclamo: demora en la emisión del informe legal y errores en los reparos, ya que le solicitan documentos que ya habían sido ingresados anteriormente.
  Investigación y respuesta: se notifica el reclamo en cuestión a la fiscalía del emisor, quién corrige informe y se envía por parte de DCVR informe actualizado con las disculpas pertinentes.

- Reclamo: notificaciones de junta de accionistas y de derecho a retiro llegaron de forma tardía, y además, por el bajo precio ofrecido para la compra de las acciones.
  Investigación y respuesta: se informa procedimiento de venta solicitado.

Febrero: 5 casos

- Reclamo: heredera reclama por cesión de derechos donde ella es la cesionaria, la cual, no se encuentra procesada por imposibilidad de ratificar.
  Investigación y respuesta: se informa que, en virtud de lo dispuesto por los artículos 33 y 34 de la Ley N°18.045 y en la circular N° 1.816 emitida por la CMF, DCVR como intermediarios y custodio de valores tenemos la facultad de establecer procedimientos y políticas necesarios que nos permitan velar y resguardar el patrimonio de los accionistas.

- Reclamo: por procedimiento rechazado de verificación de certificado médico para excepcionar procedimiento de ratificación de poder.
  Investigación y respuesta: se informa que, el motivo del rechazo responde a que la validación del documento se vio afectada debido a que se pegó la imagen de la firma en paralelo a la Firma Electrónica Simple del facultativo que suscribió el documento electrónico enviado.

- Reclamo: por gestión de pago de dividendos pendientes, debido a que se informó que estos serían depositados en la cuenta informada, no obstante, posteriormente le informan que están disponibles en Vale Vista.
  Investigación y respuesta: se realiza rescate de los Vales Vistas, y se depositan en la cuenta bancaria informada, notificando de la gestión.

- Reclamo: herederos indican que no se respondió correo enviado en enero.
  Investigación y respuesta: se informa que, existió un error en los ingresos y control de los antecedentes legales recibidos por el canal de correo electrónico el 2 de enero del presente año. Al respecto, se solicitó revisión prioritaria a la posesión efectiva presentada e informe legal ya fue enviado.

- Reclamo: mandataria reclama por el no pago de dividendos de emisores CALICHERA y POTASIOS, aludiendo que cuenta con poderes y se le han pagado todos los años.
  Investigación y respuesta: en proceso

Marzo: 1 caso

- Reclamo: por el pago pendiente del remate de acciones.
  Investigación y respuesta: se informa que, las acciones de VICONTO y VAPORES se encuentran aún en proceso de remate, motivo por el cual se ha retrasado el pago del producto del remate correspondiente. Si bien el remate de las acciones es un proceso externo a DCVR, se solicita prioridad a las compañías para que se procese el remate de las acciones lo antes posible.