

# Nivel de calidad de servicios

## DCV REGISTROS

Período octubre - diciembre 2025



### Atención telefónica

#### Llamadas recibidas

● Octubre	1.606
● Noviembre	1.485
● Diciembre	1.662
● Total trimestre	<b>4.753</b>

#### Llamadas atendidas

● Octubre	1.593 / 99,19%
● Noviembre	1.464 / 98,59%
● Diciembre	1.628 / 97,95%
● Promedio trimestre	<b>4.684 / 98,58%</b>



Estándar comprometido  
según NCS.



Porcentaje de llamadas  
atendidas.

### Atención en oficinas

#### Total de accionistas atendidos

● Octubre	468
● Noviembre	447
● Diciembre	427
● Total trimestre	<b>1.342</b>

#### Tiempo promedio de espera en sala

● Octubre	2,55 minutos
● Noviembre	2,87 minutos
● Diciembre	4,32 minutos
● Promedio trimestre	<b>2,55 minutos</b>



15 minutos

Estándar comprometido  
según NCS.



2,55 minutos

Tiempo promedio  
de espera

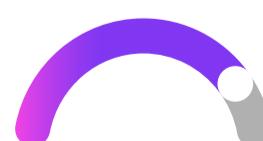
### Atención por correo electrónico

#### Correos electrónicos recibidos

● Octubre	2.884
● Noviembre	2.158
● Diciembre	2.204
● Total trimestre	<b>7.246</b>

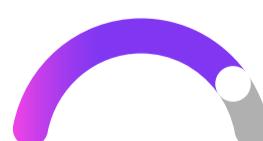
#### Porcentaje promedio cumplimiento

● Octubre	94,56% en 48 horas
● Noviembre	96,34% en 48 horas
● Diciembre	97,05% en 48 horas
● Promedio trimestre	<b>95,98% en 48 horas</b>



90% en 48 horas

Estándar comprometido  
según NCS.



95,98%

Tiempo promedio  
de respuesta

## Reclamos accionistas

### Octubre: 0 casos

### Noviembre: 6 casos

Reclamo de cliente que indicó inicialmente que acciones se encontraban rematadas y que podían cobrar el monto del producto del remate, sin embargo, se le rectificó después que acciones se encontraban en proceso de remate y que pueden recuperarlas a un monto inferior.

**Investigación y respuesta:** el sistema no permite diferenciar si las acciones están rematadas o en proceso de remate y se abre una brecha al respecto.

Reclamo de cliente por la demora en la emisión del informe Banlegal que obstaculizan dar conformidad a la participación.

**Investigación y respuesta:** se solicita reiterar la emisión del informe legal, posterior a ello se informa que acciones se encuentran traspasadas a adjudicataria y se le solicita indicar cuenta para pago de dividendos.

Reclamo de cliente por demora en revisión de traspaso de acciones COLO COLO y espera recibir una respuesta formal de inmobiliaria explicando por qué la demora en responder a tres casos pendientes.

**Investigación y respuesta:** información fue enviada al emisor a la espera de sus comentarios y revisión final de los casos involucrados.

Reclamo de cliente que se le indicó inicialmente que acciones se encontraban rematadas y que podían cobrar el monto del producto del remate, sin embargo, se le rectificó después que acciones se encontraban en proceso de remate y que pueden recuperarlas a un monto inferior. Cliente acusa de falsear y modificar información.

**Investigación y respuesta:** se le indica al cliente que la suspensión de remates fue en enero y septiembre de 2021 y la posesión efectiva fue presentada 28/04/2022, es decir, fuera del plazo establecido para la suspensión de los remates.

Reclamo de cliente por la demora en la emisión del informe Banlegal y desea poner un reclamo hacia ellos.

**Investigación y respuesta:** se le informa que Banlegal ha respondido y el informe de sucesión será liberado en las próximas horas hábiles, por lo que será enviado a la brevedad.

Reclamo de cliente por la demora en la emisión del informe Banlegal para el cual entregó documentación en julio y desea comunicarse con ejecutiva de Banchile.

**Investigación y respuesta:** se le informa que existen varias reiteraciones realizadas a fiscalía de Banco de Chile consultando sobre la emisión del informe legal, no obstante, no se ha obtenido respuesta, se reitera con ejecutivo del emisor y se consulta con quien puede comunicarse.

### Diciembre: 1 caso

Reclamo de emisor debido a error y demora en la emisión de informe legal de 4 sociedades.

**Investigación y respuesta:** se está analizando