

Nivel de calidad de servicios DCV REGISTROS

Período enero - marzo 2026



Atención telefónica

Llamadas recibidas

● Enero	1.614
● Febrero	1.543
● Marzo	2.625
● Total trimestre	5.782

Llamadas atendidas

● Enero	1.581 / 97,95%
● Febrero	1.479 / 95,85%
● Marzo	2.581 / 97,58%
● Promedio trimestre	5.641 / 97,56%



Estándar comprometido según NCS.



Porcentaje de llamadas atendidas.

Atención en oficinas

Total de accionistas atendidos

● Enero	418
● Febrero	436
● Marzo	621
● Total trimestre	1.475

Tiempo promedio de espera en sala

● Enero	5,59 minutos
● Febrero	2,88 minutos
● Marzo	3,09 minutos
● Promedio trimestre	3,85 minutos



15 minutos

Estándar comprometido según NCS.



3,85 minutos

Tiempo promedio de espera

Atención por correo electrónico

Correos electrónicos recibidos

● Enero	2.025
● Febrero	2.006
● Marzo	3.254
● Total trimestre	7.285

Porcentaje promedio cumplimiento

● Enero	94,02% en 48 horas
● Febrero	94,67% en 48 horas
● Marzo	94,67% en 48 horas
● Promedio trimestre	94,45% en 48 horas



Estándar comprometido según NCS.



Tiempo promedio de respuesta

Reclamos accionistas

Enero: 3 casos

Reclamo: heredero reclama por demora en pago de dividendos.

Investigación y respuesta: se notifica al ejecutivo del emisor el reclamo en cuestión y se espera respuesta.

Reclamo: emisor envía reclamo de accionista por no pago de dividendos.

Investigación y respuesta: se registra cuenta y se gestiona el pago.

Reclamo: accionista reclama por rechazo de registro de firma.

Investigación y respuesta: se le indica detalle de requisitos exigido por área legal.

Febrero: 0 casos

Marzo: 4 casos

Reclamo: heredero reclama por el no traspaso de las acciones.

Investigación y respuesta: se informa al accionista que, no es posible realizar el traspaso sin una ratificación.

Reclamo: emisor envía reclamo de accionista por demora en informe legal.

Investigación y respuesta: aún no se ha resuelto.

Reclamo: accionista reclama por proceso de traspaso de títulos accionarios.

Investigación y respuesta: se le indica que fiscalía de Banco de Chile sigue en revisión de los documentos.

Reclamo: accionista reclama porque no está informado en el sistema la modalidad de pago de sus dividendos.

Investigación y respuesta: se le indica que es necesario que confirme información.