

Nivel de calidad de servicios

DCV REGISTROS

Período abril - junio 2026



Atención telefónica

Llamadas recibidas

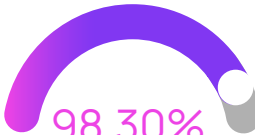
Abril	3.202
Mayo	2.662
Junio	2.056
Total trimestre	7.920

Llamadas atendidas

Abril	3.151 / 98,41%
Mayo	2.628 / 98,72%
Junio	2.006 / 97,57%
Promedio trimestre	7.785 / 98,30%



Estándar comprometido según NCS.



Porcentaje de llamadas atendidas.

Atención en oficinas

Total de accionistas atendidos

Abril	593
Mayo	492
Junio	566
Total trimestre	1.651

Tiempo promedio de espera en sala

Abril	1,90 minutos
Mayo	1,73 minutos
Junio	2,60 minutos
Promedio trimestre	2,07 minutos



15 minutos

Estándar comprometido según NCS.



2,07 minutos

Tiempo promedio de espera

Atención por correo electrónico

Correos electrónicos recibidos

Abril	3.656
Mayo	4.003
Junio	3.350
Total trimestre	11.009

Porcentaje promedio cumplimiento

Abril	91,08% en 48 horas
Mayo	91,63% en 48 horas
Junio	94,06% en 48 horas
Promedio trimestre	92,26% en 48 horas



Estándar comprometido según NCS.



Tiempo promedio de respuesta

Reclamos accionistas

Abril: 9 casos

Reclamo: accionista reclama por DJ observada sin respuesta sobre la situación.

Investigación y respuesta: se informa que emisor no ha respondido.

Reclamo: emisor envía oficio de reclamo de accionista dado que indica que no se le han pagado dividendos.

Investigación y respuesta: si fueron pagados los dividendos y se envía al emisor borrador para responder al oficio de la CMF.

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

Investigación y respuesta: fiscalía de Banco de Chile sigue en revisión de los documentos.

Reclamo: reclamo de accionista por pago de bomberos. Solicita se adjunte comprobante de donación.

Investigación y respuesta: se solicita a Banchile el certificado, sin embargo no se le envía aun.

Reclamo: accionista reclamo al Emisor que DCVR no le entregó el certificado.

Investigación y respuesta: se revisan mejoras futuras para evitar estos inconvenientes.

Reclamo: a través de SERNAC, accionista indica que, se realizó un remate de acciones no autorizado.

Investigación y respuesta: se responde sobre proceso.

Reclamo: accionista indica que el certificado tributario N°70, el Rut consignado no corresponde.

Investigación y respuesta: la respectiva adjudicación fue efectuada por los herederos con posterioridad al pago del dividendo.

Reclamo: por solicitud de entrega del Certificado Histórico de Pago de Dividendos.

Investigación y respuesta: se adjunto cartolas de movimientos correspondiente a periodo 2018-2026.

Reclamo: por no pago de dividendos dado que no se ha subsanado el reparo.

Investigación y respuesta: se informó acerca del remate de las acciones.

Mayo: 3 casos

Reclamo: por no pago de dividendo

Investigación y respuesta: se informa a Banco de Chile que indica que, debe acercarse a una sucursal del Banco para hacer cobro.

Reclamo: error del envío de dinero a bomberos y lo formaliza a través de la CMF.

Investigación y respuesta: caso se encuentra escalado, esperando respuesta de Banco Chile para posible pago a la heredera.

Reclamo: Heredera reclama por entrega de documentos.

Investigación y respuesta: se informa que falta actualizar los poderes de la sucesión.

Junio: 2 casos

Reclamo: rechazo de su solicitud por no lograr la ratificación telefónica.

Investigación y respuesta: fiscalía encontró reparos en el poder por lo que no se realizará la ratificación. Caso se encuentra a espera de mandato original.

Reclamo: recibió un correo que indicaba que había un vale vista para retirar presencial en Banco Chile y al momento de asistir no existía (asistió 2 veces), formaliza reclamo en CMF.

Investigación y respuesta: después de gestiones con emisor Banco Chile, se informó accionista que el vale se encontraba listo y fue cobrado por la mandataria.