

RECLAMOS ATENDIDOS

| TRIMESTRE | AÑO | CANAL | PRODUCTO | DESCRIPCIÓN CAUSA | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DE DEL USUARIO | TOTAL | TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN |
|---|------|--------------|-----------------|---|-----------------------|------------------------|--------------|-------------------------------|
| 4TO TRIMESTRE | 2023 | Vía Internet | Vida Individual | Errores en la cobranza de primas | 1 | 2 | 3 | 12 |
| 4TO TRIMESTRE | 2023 | Vía Internet | Vida Individual | Contratación o cargo indebido de seguros | 1 | - | 1 | 4 |
| 4TO TRIMESTRE | 2023 | Vía Internet | Vida Individual | Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora | 1 | - | 1 | 16 |
| TOTAL GENERAL | | | | | 3 | 2 | 5 | |
| TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE | | | | | | | 5 | |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES REGISTRADAS EN EL TRIMESTRE | | | | | | | 1,908 | |
| TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DE TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS | | | | | | | | 11 |