

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

EMPRESA: LA POSITIVA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS

CODIGO: 05

DEL: 01.04.09 AL: 30.06.09

CODIGO	MOTIVOS	RECLAMOS EN TRAMITE POR PLAZOS (En días calendarios)					RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS (En días Calendarios)											TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION			
		Dentro de Plazo		Fuera del Plazo			Total	A favor de la Empresa					A favor del Usuario						Total		
								Dentro del Plazo		Fuera del plazo			Sub Total	Dentro del plazo		Fuera del plazo				Sub Total	
		1-15	16-30	31-60	Más de 60	1-15		16-30	31-60	Más de 60	1-15	16-30		31-60	Más de 60						
46	47	2				2	3				3	2	1			3	6	14			
46	68	1				1	2				2	2				2	4	13			
46	99	1				1	1				1	2				2	3	8			
46	34					0	2				2					0	2				
46	31					0					0	1				1	1	10			
46	41					0					0	1				1	1	12			
47	47					0					0		1			1	1	24			
49	99					0					0	1				1	1	11			
50	41					0					0	1				1	1	11			
48	34	1				1					0					0	0				
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>13</b>			

Diez (10) operaciones, servicios o productos con mayor frecuencia de reclamo

Tres (3) motivos más frecuentes de reclamo