


## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

EMPRESA: LA POSITIVA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS

CODIGO: 05

DEL: 01.10.09 AL : 31.12.09

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	68						1					1	4				4	5	10		
49	99	1				1							4				4	4	10		
46	47						2					2						2	10		
49	31						2					2						2	13		
46	1												1				1	1	14		
46	33												1				1	1	12		
46	35												1				1	1	13		
46	99													1			1	1	17		
47	47												1				1	1	14		
48	68								1									1	16		
48	99								1									1	23		
46	31	1				1															
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>				<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>				<b>7</b>	<b>12</b>	<b>1</b>			<b>13</b>	<b>20</b>	<b>14</b>		

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

 Tres (3) motivos más frecuentes de reclamo