



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

EMPRESA: LA POSITIVA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS

CODIGO: 05

DEL: 01.10.2010 AL 31.12.2010

| CODIGO | MOTIVOS | REVISION | 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 | | |
| | | | 1-15 | 16-30 | 31-60 | Más de 60 | 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 | | | | | |
| 65 | 48 | 1 | | | | | 0 | | 1 | | | 1 | | | | | 0 | 1 | 16 | | |
| 65 | 999 | 1 | | | | | 0 | | | | | 0 | | 1 | | | 1 | 1 | 21 | | |
| 68 | 57 | 1 | | | | | 0 | 2 | | | | 2 | | | | | 0 | 2 | 10 | | |
| 69 | 1 | 1 | | | | | 0 | 1 | 1 | | | 2 | 1 | | | | 1 | 3 | 13 | | |
| 69 | 36 | 1 | | | | | 0 | | 2 | | | 2 | | | | | 0 | 2 | 17 | | |
| 69 | 39 | 1 | | | | | 0 | 1 | | | | 1 | 3 | 2 | | | 5 | 6 | 15 | | |
| 69 | 40 | 1 | | | | | 0 | 1 | | | | 1 | | | | | 0 | 1 | 14 | | |
| 69 | 41 | 1 | | | | | 0 | | 3 | | | 3 | | | | | 0 | 3 | 20 | | |
| 69 | 45 | 1 | | | | | 0 | | 1 | | | 1 | | 1 | | | 1 | 2 | 21 | | |
| 69 | 46 | 1 | | | | | 0 | | | | | 0 | 1 | | | | 1 | 1 | 11 | | |
| 69 | 50 | 2 | | | | | 0 | 1 | | | | 1 | | 1 | | | 1 | 2 | 13 | | |
| 69 | 999 | 1 | | | | | 0 | | | | | 0 | | 1 | | | 1 | 1 | 17 | | |
| 71 | 36 | 1 | 1 | | | | 1 | | | | | 0 | | | | | 0 | 0 | | | |
| 75 | 999 | 1 | 1 | | | | 1 | | | | | 0 | | | | | 0 | 0 | | | |
| 99 | 54 | 1 | | | | | 0 | | | | | 0 | 1 | | | | 1 | 1 | 9 | | |
| TOTAL | | | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 6 | 8 | 0 | 0 | 14 | 6 | 6 | 0 | 0 | 12 | 26 | 15 | | |
| TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 25 | | |
| TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8709 | | |

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

Tres (3) motivos más frecuentes de reclamo