

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

EMPRESA: LA POSITIVA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS

CODIGO: 05

DEL: 01.04.2010 AL 30.06.2010

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	
			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				
65	46	1					0					0		1			1	1	16	
69	1	1	1				1		1			1					0	1	17	
69	36	1					0					0		1			1	1	17	
69	39	1	1				1					0	1	1			2	2	13	
69	41	1	1				1					0					0	0		
69	44	1					0	1				1					0	1	12	
69	48	1	2				2					0					0	0		
71	46	1					0					0	1				1	1	10	
TOTAL			5	0			5	1	1			2	2	3			5	7	14	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE																			12	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE																			7772	

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

Tres (3) motivos más frecuentes de reclamo