

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del 1 de enero al 31 de enero de 2025

QUÁLITAS SEGUROS

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Código / Motivo del Reclamo	Reclamos en Proceso de Absolución	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Atención	Presentado	Absuelto	VIA	Días Calendario	Procedente a favor del Asegurado
				A favor de la Empresa	A favor del Usuario						
1	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	02/01/2025	23/01/2025	Vía telefónica	15	NO
2	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	02/01/2025	23/01/2025	Página web de la empresa	15	SI
3	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	03/01/2025	24/01/2025	Vía telefónica	15	NO
4	40 Vehiculos	47 RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZAS DE SEGUROS	0	1		15	05/01/2025	27/01/2025	Página web de la empresa	15	NO
5	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	06/01/2025	27/01/2025	Vía telefónica	15	NO
6	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	06/01/2025	27/01/2025	Vía telefónica	15	NO
7	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	06/01/2025	27/01/2025	Vía telefónica	15	NO
8	40 Vehiculos	47 RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZAS DE SEGUROS	0	1		15	06/01/2025	27/01/2025	Vía telefónica	15	NO
9	40 Vehiculos	46 NO RECIBÍO LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	0	1		15	06/01/2025	27/01/2025	Página web de la empresa	15	NO
10	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		15	07/01/2025	28/01/2025	Página web de la empresa	15	NO
11	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		15	08/01/2025	29/01/2025	Vía telefónica	15	NO
12	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		14	08/01/2025	28/01/2025	Vía telefónica	14	NO
13	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		14	08/01/2025	28/01/2025	Página web de la empresa	14	NO
14	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		12	10/01/2025	28/01/2025	Vía telefónica	12	NO
15	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		12	10/01/2025	28/01/2025	Página web de la empresa	12	NO
16	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		13	10/01/2025	29/01/2025	Página web de la empresa	13	NO

17	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		12	10/01/2025	28/01/2025	Página web de la empresa	12	NO
18	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	14/01/2025	04/02/2025	Vía telefónica	15	NO
19	40 Vehiculos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1		9	16/01/2025	29/01/2025	Página web de la empresa	9	NO
20	40 Vehiculos	47 RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZAS DE SEGUROS	0		1	15	16/01/2025	06/02/2025	Vía telefónica	15	SI
21	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	16/01/2025	06/02/2025	Página web de la empresa	15	NO
22	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0		1	15	16/01/2025	06/02/2025	Vía telefónica	15	SI
23	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	20/01/2025	10/02/2025	Vía telefónica	15	NO
24	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	20/01/2025	10/02/2025	Vía telefónica	15	SI
25	40 Vehiculos	44 DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	0	1		15	21/01/2025	11/02/2025	Página web de la empresa	15	NO
26	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	22/01/2025	11/02/2025	Vía telefónica	14	NO
27	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		14	23/01/2025	12/02/2025	Vía telefónica	14	NO
28	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	24/01/2025	13/02/2025	Vía telefónica	14	NO
29	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	24/01/2025	14/02/2025	Vía telefónica	15	NO
30	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	24/01/2025	14/02/2025	Vía telefónica	15	NO
31	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	27/01/2025	17/02/2025	Vía telefónica	15	SI
32	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	27/01/2025	17/02/2025	Vía telefónica	15	NO
33	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		13	29/01/2025	17/02/2025	Vía telefónica	13	NO
34	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		13	29/01/2025	17/02/2025	Vía telefónica	13	NO
35	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	29/01/2025	18/02/2025	Vía telefónica	14	NO

36	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		12	30/01/2025	17/02/2025	Página web de la empresa	12	NO
37	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		12	31/01/2025	18/02/2025	Página web de la empresa	12	NO
38	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		12	31/01/2025	18/02/2025	Página web de la empresa	12	NO
39	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		12	20/01/2025	5/02/2025	OFICINA	12	NO

Nota:

El tiempo promedio de absolución de los reclamos se obtienen dividiendo la sumatoria de días tomados en absolver un determinado conjunto de reclamos correspondientes al mismo código de operación, servicio o producto y al mismo motivo de reclamo, entre el número de reclamos que originan dicha sumatoria.