

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

1 de febrero al 28 de febrero de 2025

QUÁLITAS SEGUROS

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Código / Motivo del Reclamo	Reclamos en Proceso de Absolucion	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	02/02/2025	24/02/2025	Página web de la empresa	15	NO
2	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		12	04/02/2025	20/02/2025	Página web de la empresa	12	NO
3	40 Vehiculos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0	1		15	04/02/2025	25/02/2025	OFICINA	15	NO
4	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	15	05/02/2025	26/02/2025	Vía telefónica	15	SI
5	40 Vehiculos	04 MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0	1		15	05/02/2025	26/02/2025	Vía telefónica	15	NO
6	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		15	05/02/2025	26/02/2025	Vía telefónica	15	NO
7	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		14	06/02/2025	26/02/2025	Vía telefónica	14	NO
8	40 Vehiculos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0	1		15	06/02/2025	27/02/2025	Vía telefónica	15	NO
9	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		15	10/02/2025	3/03/2025	Página web de la empresa	15	NO
10	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		14	13/02/2025	5/03/2025	Vía telefónica	14	NO
11	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	14/02/2025	6/03/2025	Vía telefónica	14	NO
12	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	17/02/2025	10/03/2025	Página web de la empresa	15	NO
13	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	17/02/2025	10/03/2025	Página web de la empresa	15	NO
14	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	17/02/2025	10/03/2025	Página web de la empresa	15	NO
15	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		15	17/02/2025	10/03/2025	Página web de la empresa	15	NO
16	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	18/02/2025	11/03/2025	Página web de la empresa	15	NO
17	40 Vehiculos	36 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	0	1		15	18/02/2025	11/03/2025	Página web de la empresa	15	NO
18	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	21/02/2025	14/03/2025	Vía telefónica	15	NO
19	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	21/02/2025	14/03/2025	Vía telefónica	15	NO
20	40 Vehiculos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1		9	25/02/2025	10/03/2025	Vía telefónica	9	NO
21	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		11	27/02/2025	14/03/2025	Vía telefónica	11	NO
22	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		11	28/02/2025	17/03/2025	Vía telefónica	11	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.