

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período del 1 de setiembre al 30 de setiembre 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	Procedente a favor del Asegurado
				A favor de la Empresa	A favor del Usuario						
1	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	01/09/2025	19/09/2025	005 - Vía telefónica	14	NO
2	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		8	02/09/2025	12/09/2025	005 - Vía telefónica	8	NO
3	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		13	04/09/2025	23/09/2025	008 - Página web de la empresa	13	NO
4	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		11	04/09/2025	20/09/2025	005 - Vía telefónica	11	NO
5	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	06/09/2025	29/09/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
6	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		15	08/09/2025	29/09/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
7	40 Vehiculos	46 NO RECIBÍ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	0	1		15	08/09/2025	29/09/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
8	40 Vehiculos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1		15	09/09/2025	30/09/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
9	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	10/09/2025	01/10/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
10	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	15	10/09/2025	01/10/2025	005 - Vía telefónica	15	SI
11	64 SOAT	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		7	12/09/2025	23/09/2025	008 - Página web de la empresa	7	NO
12	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		13	13/09/2025	02/10/2025	008 - Página web de la empresa	13	NO
13	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	13/09/2025	06/10/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
14	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	13/09/2025	06/10/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
15	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	14/09/2025	06/10/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO

16	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0		1	15	14/09/2025	06/10/2025	008 - Página web de la empresa	15	SI
17	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	15/09/2025	06/10/2025	008 - 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	16/09/2025	07/10/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
19	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	17/09/2025	09/10/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
20	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	15	17/09/2025	09/10/2025	005 - Vía telefónica	15	SI
21	40 Vehiculos	43 NO ESTÁ CONFORME CON EL DIAGNÓSTICO MÉDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)	0		1	15	18/09/2025	10/10/2025	008 - Página web de la empresa	15	SI
22	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	18/09/2025	10/10/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
23	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		15	19/09/2025	13/10/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
24	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		15	19/09/2025	13/10/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
25	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		15	19/09/2025	13/10/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
26	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	23/09/2025	15/10/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
27	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	23/09/2025	15/10/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
28	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		15	23/09/2025	15/10/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
29	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		14	25/09/2025	16/10/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
30	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	13	26/09/2025	16/10/2025	008 - Página web de la empresa	13	SI
31	40 Vehiculos	40 NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (ENTRE OTROS: MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	0		1	13	26/09/2025	16/10/2025	008 - Página web de la empresa	13	SI
32	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		13	29/09/2025	17/10/2025	008 - Página web de la empresa	13	NO
33	40 Vehiculos	20 DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	1		12	30/09/2025	17/10/2025	008 - Página web de la empresa	12	NO
34	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		12	30/09/2025	17/10/2025	008 - Página web de la empresa	12	NO

35	40 Vehiculos	47 DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	0	1		12	30/09/2025	17/10/2025	008 - Página web de la empresa	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.