

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del 01/10/2023 al 31/12/2023

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	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	02/01/2024	23/01/2024	Vía Telefónica	15	NO
2	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	15	02/01/2024	23/01/2024	Vía Telefónica	15	SI
3	Vehículos	40 NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (ENTRE OTROS: MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	0	1		15	04/01/2024	25/01/2024	Vía Telefónica	15	NO
4	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	08/01/2024	29/01/2024	pagina web	15	NO
5	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	09/01/2024	30/01/2024	Vía Telefónica	15	SI
6	Vehículos	40 NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (ENTRE OTROS: MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	0	1		15	11/01/2024	01/02/2024	pagina web	15	NO
7	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		15	11/01/2024	24/01/2024	pagina web	9	NO
8	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	12/01/2024	01/02/2024	pagina web	14	SI
9	Vehículos	47 RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZAS DE SEGUROS	0		1	15	13/01/2024	05/02/2024	pagina web	15	SI
10	Vehículos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	0	1		15	15/01/2024	05/02/2024	pagina web	15	NO
11	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	15/01/2024	05/02/2024	pagina web	15	SI
12	Vehículos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	0	1		15	16/01/2024	06/02/2024	Vía Telefónica	15	NO
13	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		15	17/01/2024	45329	Vía Telefónica	15	NO
14	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		15	19/01/2024	9/02/2024	pagina web	15	NO
15	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	19/01/2024	9/02/2024	Vía Telefónica	15	NO
16	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	15	20/01/2024	9/02/2024	pagina web	14	SI

17	Vehículos	36 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	0	1		15	22/01/2024	12/02/2024	Vía Telefónica	15	NO
18	Vehículos	36 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	0	1		15	22/01/2024	12/02/2024	pagina web	15	NO
19	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	22/01/2024	12/02/2024	Vía Telefónica	15	NO
20	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	22/01/2024	12/02/2024	Vía Telefónica	15	SI
21	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	23/01/2024	13/02/2024	Vía Telefónica	15	NO
22	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	23/01/2024	13/02/2024	Vía Telefónica	15	SI
23	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		15	24/01/2024	14/02/2024	pagina web	15	NO
24	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	25/01/2024	15/02/2024	pagina web	15	NO
25	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	26/01/2024	16/02/2024	Vía Telefónica	15	NO
26	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	15	26/01/2024	16/02/2024	pagina web	15	SI
27	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		15	26/01/2024	16/02/2024	Vía Telefónica	15	NO
28	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0		1	15	27/01/2024	19/02/2024	pagina web	15	SI
29	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	29/01/2024	19/02/2024	pagina web	15	NO
30	Vehículos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	0		1	15	31/01/2024	16/02/2024	pagina web	12	SI
31	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		13	02/02/2024	21/02/2024	Vía telefónica	13	NO
32	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		15	03/02/2024	26/02/2024	Página web de la empresa	15	NO
33	Vehículos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0	1		15	05/02/2024	26/02/2024	Vía telefónica	15	NO
34	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	15	05/02/2024	26/02/2024	Vía telefónica	15	SI

35	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	05/02/2024	26/02/2024	Página web de la empresa	15	SI
36	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	06/02/2024	27/02/2024	Vía telefónica	15	NO
37	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	06/02/2024	27/02/2024	Página web de la empresa	15	NO
38	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	06/02/2024	27/02/2024	Vía telefónica	15	NO
39	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	06/02/2024	27/02/2024	Vía telefónica	15	NO
40	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	07/02/2024	27/02/2024	Vía telefónica	14	NO
41	Vehículos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1		14	07/02/2024	27/02/2024	Página web de la empresa	14	NO
42	Vehículos	34 ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1		14	08/02/2024	28/02/2024	Vía telefónica	14	NO
43	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		14	08/02/2024	27/02/2024	Vía telefónica	13	NO
44	Vehículos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0		1	15	09/02/2024	1/03/2024	Página web de la empresa	15	SI
45	Vehículos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0		1	15	09/02/2024	1/03/2024	Página web de la empresa	15	SI
46	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	09/02/2024	1/03/2024	Vía telefónica	15	SI
47	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	12/02/2024	1/03/2024	Vía telefónica	14	NO
48	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		12	16/02/2024	5/03/2024	Página web de la empresa	12	NO
49	Vehículos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	0		1	11	17/02/2024	5/03/2024	Página web de la empresa	11	SI
50	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		11	19/02/2024	5/03/2024	Vía telefónica	11	NO
51	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		13	22/02/2024	12/03/2024	Página web de la empresa	13	NO
52	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	13	22/02/2024	12/03/2024	Vía telefónica	13	SI

53	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		13	22/02/2024	12/03/2024	Página web de la empresa	13	NO
54	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		12	26/02/2024	13/03/2024	Vía telefónica	12	NO
55	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		11	26/02/2024	45363	Vía telefónica	11	NO
56	Vehículos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	0	1		11	26/02/2024	45363	Página web de la empresa	11	NO
57	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	11	26/02/2024	12/03/2024	Página web de la empresa	11	SI
58	Vehículos	48 CANCELACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA DE SEGUROS	0		1	13	26/02/2024	14/03/2024	Página web de la empresa	13	SI
59	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		12	28/02/2024	45366	Vía telefónica	12	NO
60	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	12	29/02/2024	14/03/2024	Página web de la empresa	12	SI
61	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		12	29/02/2024	14/03/2024	Página web de la empresa	12	NO
62	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	19/02/2024	11/03/2024	Oficina	15	NO
63	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	13	26/02/2024	14/03/2024	Oficina	13	SI
64	Vehículos	34 ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0		1	12	01/03/2024	19/03/2024	Vía Telefónica	12	NO
65	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	11	04/03/2024	19/03/2024	Vía Telefónica	11	NO
66	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0		1	11	04/03/2024	19/03/2024	Página web de la empresa	11	NO
67	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		10	05/03/2024	19/03/2024	Vía Telefónica	10	SI
68	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	11	06/03/2024	21/03/2024	Página web de la empresa	11	NO
69	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	11	06/03/2024	21/03/2024	Vía Telefónica	11	NO
70	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	12	06/03/2024	22/03/2024	Página web de la empresa	12	NO

71	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		11	08/03/2024	25/03/2024	Vía Telefónica	11	SI
72	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	11	08/03/2024	25/03/2024	Vía Telefónica	11	NO
73	Vehículos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1		13	08/03/2024	27/03/2024	Vía Telefónica	13	SI
74	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		12	11/03/2024	27/03/2024	Página web de la empresa	12	SI
75	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	12	11/03/2024	27/03/2024	Página web de la empresa	12	NO
76	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		11	12/03/2024	45382	Vía Telefónica	11	SI
77	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	12	13/03/2024	45384	Página web de la empresa	12	NO
78	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0		1	12	13/03/2024	2/04/2024	Página web de la empresa	12	NO
79	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0		1	12	13/03/2024	2/04/2024	Página web de la empresa	12	NO
80	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	12	13/03/2024	2/04/2024	Oficina	12	NO
81	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	13	15/03/2024	5/04/2024	Vía Telefónica	13	NO
82	Vehículos	47 RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZAS DE SEGUROS	0		1	13	17/03/2024	8/04/2024	Página web de la empresa	13	NO
83	Vehículos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1		12	19/03/2024	8/04/2024	Página web de la empresa	12	SI
84	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0		1	14	20/03/2024	11/04/2024	Vía Telefónica	14	NO
85	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	14	20/03/2024	11/04/2024	Vía Telefónica	14	NO
86	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		14	20/03/2024	11/04/2024	Página web de la empresa	14	SI
87	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		13	21/03/2024	11/04/2024	Vía Telefónica	13	SI
88	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		13	21/03/2024	11/04/2024	Página web de la empresa	13	SI

89	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0		1	12	22/03/2024	11/04/2024	Página web de la empresa	12	NO
90	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		14	22/03/2024	15/04/2024	Página web de la empresa	14	SI
91	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		13	24/03/2024	15/04/2024	Página web de la empresa	13	SI
92	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		13	25/03/2024	15/04/2024	Página web de la empresa	13	SI
93	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		12	27/03/2024	16/04/2024	Vía Telefónica	12	SI
94	Vehículos	43 NO ESTÁ CONFORME CON EL DIAGNÓSTICO MÉDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)	0		1	12	27/03/2024	16/04/2024	Página web de la empresa	12	NO
95	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	12	27/03/2024	16/04/2024	Página web de la empresa	12	NO
96	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0		1	11	28/03/2024	16/04/2024	Página web de la empresa	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.