

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del 01/07/2025 al 30/09/2025

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	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	15	04/07/2025	30/07/2025	005 - Vía telefónica	15	SI
2	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0		1	14	07/07/2025	30/07/2025	008 - Página web de la empresa	14	SI
3	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	07/07/2025	30/07/2025	005 - Vía telefónica	14	NO
4	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		13	09/07/2025	31/07/2025	008 - Página web de la empresa	13	NO
5	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		14	11/07/2025	05/08/2025	005 - Vía telefónica	14	NO
6	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		14	11/07/2025	05/08/2025	005 - Vía telefónica	14	NO
7	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		10	14/07/2025	31/07/2025	005 - Vía telefónica	10	NO
8	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0		1	14	14/07/2025	07/08/2025	005 - Vía telefónica	14	SI
9	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	17/07/2025	12/08/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
10	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	15	18/07/2025	14/08/2025	005 - Vía telefónica	15	SI
11	40 Vehiculos	116 INADECUADA ASESORÍA PARA LA GESTIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	18/07/2025	14/08/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
12	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	20/07/2025	15/08/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
13	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	21/07/2025	15/08/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
14	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		13	23/07/2025	18/08/2025	008 - Página web de la empresa	13	NO
15	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	24/07/2025	18/08/2025	005 - Vía telefónica	14	NO

16	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	13	25/07/2025	18/08/2025	005 - Vía telefónica	13	SI
17	40 Vehiculos	36 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	0	1		13	30/07/2025	19/08/2025	005 - Vía telefónica	13	NO
18	40 Vehiculos	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		13	30/07/2025	19/08/2025	008 - Página web de la empresa	13	NO
19	40 Vehiculos	51 INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	0		1	13	01/08/2025	21/08/2025	005 - Vía telefónica	13	SI
20	40 Vehiculos	115 INADECUADA ASESORÍA AL POTENCIAL CONTRATANTE DE SEGUROS Y DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO	0	1		13	01/08/2025	21/08/2025	008 - Página web de la empresa	13	NO
21	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	01/08/2025	22/08/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
22	40 Vehiculos	46 NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	0		1	14	04/08/2025	25/08/2025	008 - Página web de la empresa	14	SI
23	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	04/08/2025	26/08/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
24	40 Vehiculos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0		1	14	06/08/2025	27/08/2025	008 - Página web de la empresa	14	SI
25	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	07/08/2025	28/08/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
26	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	15	08/08/2025	29/08/2025	008 - Página web de la empresa	15	SI
27	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		15	08/08/2025	29/08/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
28	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	15	09/08/2025	1/09/2025	008 - Página web de la empresa	15	SI
29	40 Vehiculos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0		1	15	11/08/2025	1/09/2025	005 - Vía telefónica	15	SI
30	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	15/08/2025	4/09/2025	005 - Vía telefónica	14	NO
31	40 Vehiculos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1		14	15/08/2025	4/09/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
32	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		13	17/08/2025	4/09/2025	008 - Página web de la empresa	13	NO
33	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	18/08/2025	8/09/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
34	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0		1	15	21/08/2025	11/09/2025	008 - Página web de la empresa	15	SI

35	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	14	22/08/2025	11/09/2025	005 - Vía telefónica	14	SI
36	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	25/08/2025	15/09/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
37	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	14	26/08/2025	15/09/2025	005 - Vía telefónica	14	SI
38	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	26/08/2025	15/09/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
39	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0		1	13	27/08/2025	15/09/2025	008 - Página web de la empresa	13	SI
40	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		13	27/08/2025	15/09/2025	005 - Vía telefónica	13	NO
41	40 Vehiculos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1		10	30/08/2025	15/09/2025	008 - Página web de la empresa	10	NO
42	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		9	31/08/2025	12/09/2025	008 - Página web de la empresa	9	NO
43	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		9	31/08/2025	12/09/2025	008 - Página web de la empresa	9	NO
44	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
45	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
46	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
47	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
48	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
49	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
50	40 Vehiculos	46 NO RECIBIÓ 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
51	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
52	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	10/09/2025	01/10/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
53	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

54	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
55	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
56	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
57	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
58	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
59	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
60	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
61	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
62	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
63	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
64	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
65	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
66	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
67	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
68	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
69	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
70	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
71	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
72	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

73	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
74	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
75	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
76	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
77	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
78	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.