

Período del 01/04/2023 al 30/06/2023

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	47 RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZAS DE SEGUROS	0		1	15	01/04/2023	25/04/2023	Vía internet	15	si
2	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	02/04/2023	25/04/2023	Vía internet	15	No
3	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		15	04/04/2023	27/04/2023	Vía internet	15	No
4	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	04/04/2023	24/04/2023	Vía telefónica	13	No
5	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	15	05/04/2023	28/04/2023	Vía internet	15	si
6	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	05/04/2023	28/04/2023	Vía internet	15	No
7	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		15	11/04/2023	2/05/2023	Vía internet	15	No
8	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	14	12/04/2023	4/05/2023	Vía internet	15	si
9	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	12/04/2023	4/05/2023	Vía internet	15	No
10	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	14	13/04/2023	5/05/2023	Vía telefónica	15	si
11	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0		1	15	17/04/2023	9/05/2023	Vía telefónica	15	si
12	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		15	17/04/2023	9/05/2023	Vía telefónica	15	No
13	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	18/04/2023	10/05/2023	Vía internet	15	No
14	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		15	19/04/2023	11/05/2023	Vía internet	15	No
15	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	19/04/2023	11/05/2023	Vía internet	15	No
16	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		14	19/04/2023	10/05/2023	Vía internet	14	No

17	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	14	21/04/2023	15/05/2023	Vía telefónica	15	si
18	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		15	24/04/2023	16/05/2023	Vía telefónica	15	No
19	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	14	26/04/2023	17/05/2023	Vía internet	14	si
20	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	26/04/2023	17/05/2023	Vía telefónica	14	No
21	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	26/04/2023	17/05/2023	Vía telefónica	14	No
22	Vehículos	42 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	26/04/2024	18/05/2023	Vía internet	15	No
23	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		14	27/04/2023	19/05/2023	Vía telefónica	15	No
24	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		14	27/04/2023	19/05/2023	Vía internet	15	No
25	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	15	28/04/2023	22/05/2023	Vía internet	15	si
26	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	14	29/04/2023	22/05/2023	Vía internet	14	si
27	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	04/05/2023	22/05/2023	Vía telefónica	12	No
28	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	05/05/2023	24/05/2023	Vía internet	13	No
29	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	15	06/05/2023	24/05/2023	Vía telefónica	12	si
30	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	14	09/05/2023	24/05/2023	Vía telefónica	12	si
31	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	15	09/05/2023	30/05/2023	Vía telefónica	15	si
32	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		15	11/05/2023	31/05/2023	Vía telefónica	14	No
33	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	14	15/05/2023	5/06/2023	Vía telefónica	14	si
34	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	17/05/2023	30/05/2023	Vía internet	9	No

35	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		14	18/05/2023	8/06/2023	Vía internet	15	No
36	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	15	18/05/2023	8/06/2023	Vía internet	15	si
37	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		14	22/05/2023	12/06/2023	Vía internet	15	No
38	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	14	23/05/2023	12/06/2023	Vía internet	14	si
39	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	23/05/2023	12/06/2023	Vía internet	14	No
40	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	14	24/05/2023	12/06/2023	Oficina	13	si
41	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	01/06/2023	21/06/2023	Vía telefónica	15	si
42	Vehículos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0	1		15	05/06/2023	21/06/2023	Vía telefónica	13	No
43	Vehículos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	0		1	15	05/06/2023	21/06/2023	Vía internet	13	si
44	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0		1	14	06/06/2023	27/06/2023	Vía telefónica	15	si
45	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		14	07/06/2023	28/06/2023	Vía internet	15	No
46	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	14	07/06/2023	28/06/2023	Vía telefónica	15	si
47	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0		1	15	08/06/2023	30/06/2023	Vía telefónica	15	si
48	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	15	10/06/2023	3/07/2023	Vía internet	15	si
49	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		15	14/06/2023	6/07/2023	Vía telefónica	15	No
50	Vehículos	44 DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	0	1		15	15/06/2023	7/07/2023	Vía telefónica	15	No
51	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	14	16/06/2023	9/07/2023	Vía internet	15	No
52	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	19/06/2023	9/07/2023	Vía telefónica	14	No

53	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	19/06/2023	9/07/2023	Vía telefónica	14	si
54	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	19/06/2023	9/07/2023	Vía telefónica	14	si
55	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	20/06/2023	9/07/2023	Vía telefónica	13	si
56	Vehículos	30 FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1		15	20/06/2023	9/07/2023	Vía internet	13	No
57	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	22/06/2023	14/07/2023	Vía telefónica	15	No
58	Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	15	22/06/2023	14/07/2023	Vía telefónica	15	si
59	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1		15	23/06/2023	9/07/2023	Vía telefónica	10	No
60	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO			1	15	26/06/2023	18/07/2023	Vía internet	14	si
61	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO			1	15	26/06/2023	18/07/2023	Vía telefónica	14	si
62	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1		15	27/06/2023	19/07/2023	Vía telefónica	14	No
63	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1		14	28/06/2023	20/07/2023	Vía telefónica	14	No
64	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1		14	28/06/2023	20/07/2023	Vía internet	14	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.**