

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del 01/04/2022 al 30/06/2022

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	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	17	01/04/2022	04/05/2022	Via Internet	3	Si
2	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		17	04/04/2022	04/05/2022	Vía Telefónica	30	No
3	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		17	11/04/2022	06/05/2022	Vía Telefónica	25	No
4	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		17	18/04/2022	18/05/2022	Vía Telefónica	30	No
5	Vehículos	30 FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1		13	18/04/2022	12/05/2022	Vía Telefónica	24	No
6	Vehículos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	0	1		19	21/04/2022	20/05/2022	Via Internet	29	No
7	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		17	22/04/2022	19/05/2022	Vía Telefónica	27	No
8	Vehículos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	0	1		19	23/04/2022	20/05/2022	Vía Telefónica	27	No
9	Vehículos	47 RENOVIACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZAS DE SEGUROS	0		1	14	26/04/2022	23/05/2022	Vía Telefónica	27	Si
10	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		17	27/04/2022	05/05/2022	Vía Telefónica	8	No
11	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		17	28/04/2022	05/05/2022	Vía Telefónica	7	No
12	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0		1	24	02/05/2022	23/05/2022	Via Internet	21	Si
13	Vehículos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0		1	13	05/05/2022	06/05/2022	Vía Telefónica	1	Si
14	Vehículos	TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		18	10/05/2022	08/06/2022	Vía Telefónica	29	No
15	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		24	11/05/2022	06/06/2022	Via Internet	26	No
16	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		17	16/05/2022	06/06/2022	Vía Telefónica	21	No
17	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		17	17/05/2022	17/05/2022	Via Internet	0	No
18	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	17	18/05/2022	08/06/2022	Vía Telefónica	21	Si
19	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		29	25/05/2022	23/06/2022	Via Internet	29	No

20	Vehículos	47 RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZAS DE SEGUROS	0	1	14	26/05/2022	27/05/2022	Via Internet	1	Si
21	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	17	30/05/2022	23/06/2022	Via Internet	24	SI
22	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1	21	01/06/2022	23/06/2022	Via Internet	22	SI
23	Vehículos	TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1	18	02/06/2022	09/06/2022	Via Internet	7	No
24	Vehículos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1	13	06/06/2022	30/06/2022	Via Internet	24	SI
25	Vehículos	30 FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1	13	06/06/2022	06/06/2022	Via Internet	0	SI
26	Vehículos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1	13	07/06/2022	17/06/2022	Via Internet	10	No
27	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	17	07/06/2022	07/07/2022	Via Internet	30	SI
28	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1	21	10/06/2022	30/06/2022	Via Internet	20	SI
29	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1	21	13/06/2022	30/06/2022	Via Internet	17	No
30	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1	21	17/06/2022	15/07/2022	Vía Telefónica	25	SI
31	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	17	17/06/2022	24/06/2022	Via Internet	7	SI
32	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1	21	17/06/2022	15/07/2022	Vía Telefónica	25	No
33	Vehículos	36 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	0	1	13	17/06/2022	30/06/2022	Via Internet	13	No
34	Vehículos	200 PROBLEMAS Y/O DEMORAS EN EL OTORGAMIENTO Y PAGO DE PENSIÓN POR LA ASEGURADORA	0	1	13	17/06/2022	30/06/2022	Via Internet	13	No
35	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	22	20/06/2022	16/07/2022	Vía Telefónica	22	No
36	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1	21	23/06/2022	17/07/2022	Vía Telefónica	19	SI
37	Vehículos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1	13	27/06/2022	18/07/2022	Via Internet	15	SI
38	Vehículos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	0	1	19	30/06/2022	30/06/2022	Via Internet	1	No
39	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	17	30/06/2022	30/06/2022	Via Internet	1	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.